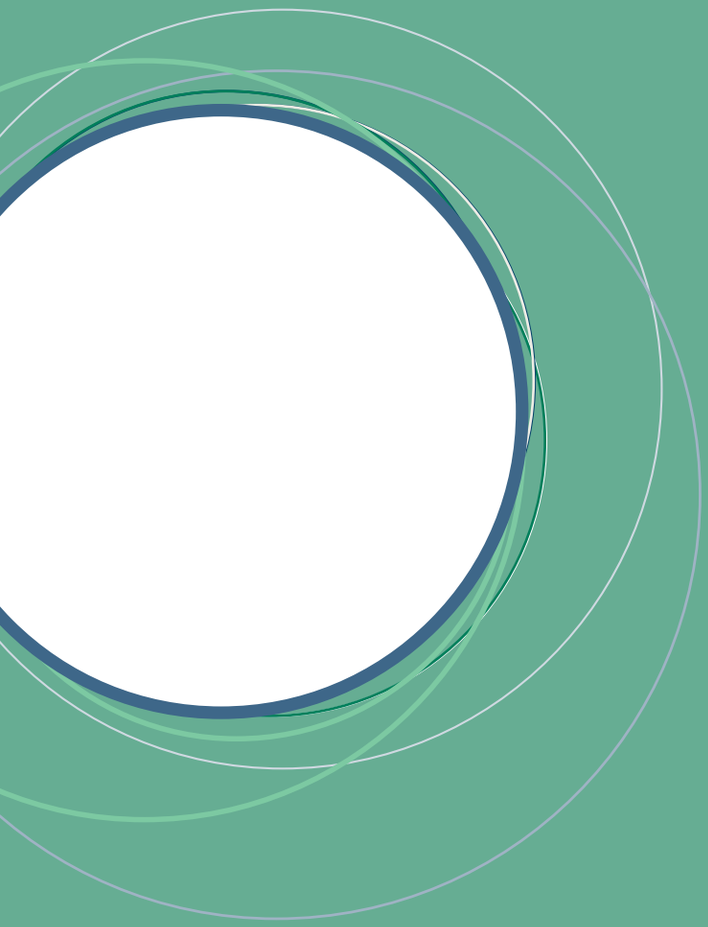
Informe de Responsabilidad y Sostenibilidad Empresarial

2016

Banesco Contigo



Índice

A Nuestros Clientes, Trabajadores, Accionistas y Socios Sociales 2

Perfil de la Organización
- Misión, Visión y Valores 4
- Principales Impactos, Riesgos y Oportunidades 5
- Resumen Financiero 9

La Dimensión Interna de Nuestra Responsabilidad Social
- Gobierno Corporativo 14
- Nuestros Accionistas 25
- Nuestro Capital Humano 27

La Dimensión Externa de Nuestra Responsabilidad Social
- Nuestros Socios Sociales y Acción Social en la Comunidad 52
- Voluntariado Corporativo Banesco 62
- Nuestros Clientes 65
- Banca Comunitaria Banesco 78
- Nuestro Compromiso Ambiental 82
- Nuestros Proveedores 87
- Nuestro Compromiso con las Autoridades 92

Proceso de Elaboración del Informe de Responsabilidad y Sostenibilidad Empresarial 95

Nuestros Compromisos 98

Balance Social Banesco 1998-2016 102

Índice de Contenido GRI-G4 Contenidos Básicos Generales, Específicos, Enfoque e indicadores de Desempeño 103

Informe de los Auditores 118

Encuesta de opinión 121

A nuestros Clientes, Trabajadores, Accionistas y Socios Sociales

G4-1, G4-2

En la historia de Banesco, el 2004 representa un salto cualitativo: ese año publicamos por primera vez una *Memoria de Responsabilidad Social Empresarial.* Desde entonces han transcurrido trece años. Durante ese tiempo, numerosas son las realidades que han cambiado en Venezuela y en el mundo, en relación al vínculo entre empresa y sociedad. A ello quisiera dedicar alguna breve reflexión.

Circulaban entonces pronósticos apenas auspiciosos para la Responsabilidad Social Empresarial: decían que se trataba de un fenómeno pasajero, una especie de variante de la filantropía, que había adquirido las connotaciones de una moda y que, como tal, tendría una corta existencia. Otros criterios, también respetables, sostenían que la principal responsabilidad de las empresas, la de producir y generar empleo, no debía distraerse o alejarse de esos objetivos, y que tareas como las de la educación, la cultura, los deportes o la salud, debían mantenerse como competencias exclusivas del Estado.

Aunque parezca un tiempo relativamente breve para realizar un diagnóstico definitivo, lo ocurrido hasta ahora va en sentido contrario de aquellas estimaciones. La Responsabilidad Social Empresarial ha demostrado que no es pasajera ni una moda. Al contrario, dentro y fuera de Venezuela se ha expandido en muchas direcciones.

En miles y miles de empresas de todos los países, la Responsabilidad Social Empresarial ha sido incorporada al núcleo conceptual y operativo de las organizaciones, con todas sus implicaciones y consecuencias. Se realiza un enorme esfuerzo de planificación, establecimiento de metas, desarrollo de prácticas profesionales y ejecución de programas, con la misma disciplina y rigor con que se ejecutan las tareas productivas. Es más: cada día son más las empresas que asumen el ejercicio real de la solidaridad como una de sus tareas primordiales.

La otra cuestión es, si se quiere, de todavía mayor calado: la idea de que los objetivos sociales son responsabilidad exclusiva de los Estados. Se trata, sin duda, de un tema cargado de complejidad, que requiere de matices. Cierto es que el Estado tiene y debe conservar la potestad rectora de las políticas y programas de acción que garanticen el cumplimiento de los derechos sociales: a la salud, a la educación, a los bienes de la cultura. Pero eso no excluye el que otros actores de la sociedad, respetando siempre el marco legal y ético, no contribuyan, en alguna medida, con las respuestas que la sociedad demanda, no solo en las áreas mencionadas, sino también en muchas otras.

Si se compara el estado de las cosas, entre hoy y el 2004, hay que reconocer que la situación general, dentro y fuera de nuestras fronteras ha ganado en complejidad. Hay dificultades crecientes, malestar y debates que se han intensificado. Las empresas no están ajenas a los mismos. A menudo, muchas de estos asuntos las interrogan de forma directa. Basta con mencionar la cuestión del imprescindible bienestar de los propios trabajadores, para comprender que la Responsabilidad Social Empresarial se ha convertido en factor clave de la Sostenibilidad. Que las empresas se sumen a los esfuerzos sociales es, así lo creo, más que necesario: es urgente y estratégico. Y eso es lo que, en Venezuela y en todas las operaciones de Banesco Internacional, estamos haciendo, con el sentido de prioridad y esfuerzo que ello merece.

Este *Informe 2016 de Responsabilidad y Sostenibilidad Empresarial*, además de presentar los resultados económicos de la gestión, expone los logros alcanzados en las otras dos áreas fundamentales de nuestros empeños: lo

G4-1 social y lo ambiental. Repetiré aquí el que es uno de los emblemas de estos informes: son ejercicios de transparencia dirigidos a los clientes, a nuestros socios sociales, a las autoridades y a los ciudadanos interesados en estos temas. Este, correspondiente al 2016, responde con plenitud a esos parámetros.

Entre las cosas que he escogido mencionar en esta carta, una es especialmente relevante: hemos continuado, realizando importantes inversiones en ello, con nuestros programas de actualización tecnológica y de fortalecimiento de los procesos críticos. Son inversiones doblemente benéficas: contribuyen a mejorar nuestras capacidades de respuesta hoy, al tiempo que hacen más sólida nuestra plataforma hacia el futuro. Nuestros clientes y el propio equipo de Banesco son los primeros destinatarios de los beneficios que esto genera. Los lectores de este informe deben saber que no hay un minuto de nuestra gestión, donde no estemos ejecutando algún proyecto de cara a los próximos años, listos para atender a las exigencias de los clientes y de los próximos tiempos.

El 2016 fue un año de mucha significación: la Banca Comunitaria Banesco –BCB– celebró su décimo aniversario. Difícilmente podría resumir aquí las emociones experimentadas, cuando se evalúa el impacto personal, familiar y social de esta iniciativa, que ha ocupado y sigue ocupando un lugar privilegiado en nuestros orgullos. Unas pocas cifras pueden ofrecer una idea clara de lo que la BCB ha ejecutado en una década: casi 440 mil clientes, distribuidos en 8 mil 653 comunidades, a los que se han concedido más de 300 mil préstamos para fines laborales y productivos. Estos números son las puertas a miles y miles de historias de emprendimiento, progreso y una fe inquebrantable en el futuro de la nación venezolana.

Inseparable de lo anterior, por su sentido y penetración, son los resultados del Programa de Formación de Microempresarios, que sumó 16 mil 651 nuevos graduados, es decir, emprendedores que, en lo sucesivo cuentan con mejores capacidades para el manejo de herramientas administrativas, gerenciales y tecnológicas que mejoran la realidad productiva de sus negocios y aumentan su potencial de competitividad.

Algunas de las cifras del 2016 que es pertinente destacar: los activos al cierre del año sumaban Bs. 2.150 millardos, equivalentes a 16,45% del mercado. Esto nos ratifica como el primer banco del país en este renglón. El monto de nuestra cartera de créditos bruta alcanzó los Bs. 64 millardos, equivalentes a 16,11% del mercado. Este monto representó el mayor volumen entre los bancos de capital privado de Venezuela. En las páginas que siguen, son de especial interés todo lo relativo al crecimiento de la red de Puntos de atención –agencias, taquillas y Banesco Express–, puntos de venta, cajeros automáticos y corresponsales no bancarios.

Una visión de conjunto arroja esta conclusión: el 2016 fue un período de consistente trabajo a favor del futuro de Banesco, de sus trabajadores, de sus clientes y del país. Los convenios que nuestra organización estableció con la Universidad Católica Andrés Bello –Caracas y Puerto Ordaz–, y con la Universidad de Margarita; la continuación del apoyo brindado a la Asociación Venezolana de Educación Católica –AVEC–, a la Fundación Venezolana Contra la Parálisis Infantil, al Hospital de Especialidades Pediátricas de Maracaibo, a la Sociedad Anticancerosa de Venezuela, a Fundana, a SenosAyuda y a otras entidades, así como las numerosas y diversas acciones realizadas en beneficio de nuestros trabajadores –constituyen un capítulo especialmente relevante en esta rendición de cuentas–, vuelven y ratifican que el activismo de Banesco relacionado con el porvenir, no es retórico: es diario, disciplinado, programático y cargado de las mejores expectativas, y ello queda claramente expresado en estas páginas de nuestro Informe de Responsabilidad Social Empresarial 2016.

Juan Carlos Escotet Rodríguez

Presidente de la Junta Directiva
Banesco Banco Universal, C.A.

G4-3, G4-5, G4-6, G4-7, G4-56

Perfil de la Organización

MISIÓN, VISIÓN Y VALORES

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

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

MISIÓN

SERVICIOS FINANCIEROS INTEGRALES E INNOVADORES

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

VISIÓN

INNOVACIÓN Y EFICIENCIA CON SENTIDO HUMANO

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

Valores Banesco

Responsabilidad
Respondemos por nuestras tareas con precisión y pasión. Cumplimos con la palabra dada. Hacemos el mejor uso del tiempo. Damos lo mejor ante toda persona.

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

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

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

Principales Impactos, Riesgos y Oportunidades

G4-2, G4-14, G4-24, G4-45

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

Por su parte, la Gestión de Riesgo mantuvo su orientación al control y mitigación de las pérdidas globales, la promoción y reforzamiento de la continuidad y el seguimiento a los indicadores claves de riesgo aprobados por la Junta Directiva dentro de los niveles de riesgo-rentabilidad aceptados por los accionistas, sobre la base de la identificación de los riesgos. Esta identificación se logra a través de la revisión y monitoreo constante de las exposiciones, evaluación de los productos tanto nuevos como existentes y el acompañamiento asociado a este análisis, así como la actualización continua de los Modelos de Riesgo, aunado a la continuidad de las acciones de Comunicación, Medición y Capacitación que integran el Plan de Cultura de Riesgo, y cuyo objetivo central es brindar las herramientas necesarias a los Ciudadanos Banesco, para la gestión de los riesgos en sus procesos.

Durante el año 2016, como parte de nuestras estrategia y tomando en cuenta que el personal es nuestro principal activo continuamos de manera sistemática, planificada y permanente velando por que el proceso de formación y desarrollo, sea llevado a cabo través de estrategias metodológicas que han permitido generar de manera eficaz que nuestro Talento Humano se mantenga capacitado en forma integral, desarrollando de forma eficientemente sus funciones produciendo resultados de alta calidad.

Banesco identifica las oportunidades con el objetivo de generar experiencias positivas y con ello contribuir con el nivel de preferencia y recomendación del Banco. Por ello y bajo el marco de Innovar, Banesco apunta a las nuevas tendencias, siendo su fuerte el Comercio Electrónico, servicio que apoya a los clientes emprendedores. Es la buena y constante atención que hemos tenido con estos negocios por internet que nos han permitido tener un crecimiento importante contribuyendo así con el negocio adquirente en ventas.

La cultura y conciencia digital es un compromiso que Banesco asumió para el ahorro y colaboración con el medio ambiente, concientizando a sus clientes sobre la conservación, por ello impulsamos que “En nuestros puntos de venta, no es necesario imprimir la copia de las transacciones con Tarjetas de Débito y Crédito aprobadas”, esto permite usar racionalmente nuestros servicios y le muestra las ventajas y beneficios que tienen nuestros clientes al hacer uso de los canales electrónicos consultando en BanescOnline sus operaciones efectuadas.

Durante el año 2016 no se realizaron cambios significativos en la estructura organizativa, propiedad accionaria y en la cadena de suministros del banco.[G4-23]

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

G4-LA15

Como parte de su Política de Responsabilidad Social Empresarial, para Banesco Banco Universal, C.A., es importante conocer y entender la opinión de sus grupos de interés[1] en todos los proyectos que lleva adelante, es por eso que hemos emprendido acciones para desarrollar una estrategia en función de los temas relevantes para ellos. (Ver capítulos

1 | BANESCO BANCO UNIVERSAL, C.A., considera Grupos de Interés a todos aquellos individuos u organizaciones que afectan significativamente las actividades y/o procesos de toma de decisiones ejecutados por el banco y, al mismo tiempo, a aquellos que de alguna manera pueden sentirse impactados por el desempeño de sus unidades de negocios. Esto hace que sus grupos de interés en este momento estén conformados por Accionistas, Capital Humano, Socios Sociales, Comunidad, Clientes, Proveedores y Autoridades.

Accionistas pág. 25, Capital Humano pág. 27, Nuestros Socios Sociales y Acción Social en la Comunidad pág. 52, Clientes pág. 65 y Nuestros Proveedores pág. 87).

G4-EC1
G4-2, G4-13
G4-45

VALOR DIRECTO TANGIBLE

El valor económico generado (VEG) al cierre del año 2016 se ubicó en Bs. 200.938.337 miles, lo que representa un incremento de 181,85% respecto a los Bs. 71.293.747 miles del año anterior.

En el año 2016 y 2015, entre los rubros que componen al VEG, aproximadamente el 82,04% y 84,97% respectivamente (Bs. 199.826.891 miles y Bs. 60.579.273 miles) corresponden al Margen de Intermediación, mientras que el 17,41% y 14,55%, corresponden a las Comisiones Netas.

La participación relativa de los componentes del Valor Directo Tangible al cierre del año 2016 y año 2015, estuvo representada por: gastos de proveedores en un 37,00% y 27,68% del Valor Económico Distribuido (VED), el gasto de personal alcanzó 20,55% y 16,80% en tanto que los impuestos se ubicaron en 41,00% y 45,01%, respectivamente. Así, el complemento correspondiente a los dividendos fue de 1,44% y 10,50%.

Por su parte, el Valor Económico Retenido (VER) se incrementó un 207,27% con respecto al 2015, al cerrar este período en Bs. 80.774.138.

CREACIÓN DEL VALOR DIRECTO TANGIBLE: DETALLE POR GRUPO DE INTERÉS — MILES DE BS.

Grupo de Interés	Indicador de Valor	2016	2015
Accionistas	Dividendos [1]	1.729.219	4.726.469
Empleados	Gastos de personal [2]	24.697.706	7.562.893
Clientes	Intereses y cargas asimiladas [3]	25.679.167	14.284.217
Proveedores	Otros gastos generales de administración [4]	44.464.361	12.458.722
Sociedad	Impuestos [5]	49.272.913	20.257.566
	Recursos destinados al apoyo a la comunidad [6]	184.726	81.153

(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).

VALOR ECONÓMICO GENERADO Y DISTRIBUIDO

MILES DE BS.

G4-2, G4-EC1

Grupo de Interés	2016	2015
Valor Económico Generado (VEG)	**200.938.337**	**71.293.747**
Margen de intermediación [7]	164.853.241	60.579.273
Comisiones netas [8]	34.973.650	10.372.539
Otros ingresos ordinarios [9]	199.612	291.093
Otras ganancias y pérdidas netas [10]	911.834	50.842
Valor Económico Distribuido (VED)	**120.164.199**	**45.005.650**
Dividendos [1]	1.729.219	4.726.469
Proveedores y otros gastos generales de administración [4]	44.464.361	12.458.722
Impuestos [5]	49.272.913	20.257.566
Gastos del personal [2]	24.697.706	7.562.893
Valor Económico Retenido (VER=VEG-VED)	**80.774.138**	**26.288.097**

(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

MILES DE BS.

G4-2, G4-9, G4-EC1

Valor Económico Generado (VEG)	2016	2015
Valor Económico Generado (VEG)	**281,85%**	**197,22%**
Margen de intermediación [7]	82,04%	84,97%
Comisiones netas [8]	17,41%	14,55%
Otros ingresos ordinarios [9]	0,10%	0,41%
Otras ganancias y pérdidas netas [10]	0,45%	0,07%
Valor Económico Distribuido (VED)	**281,85%**	**197,22%**
Dividendos [1]	1,44%	10,50%
Proveedores y otros gastos generales de administración [4]	37,00%	27,68%
Impuestos [5]	41,00%	45,01%
Gastos del personal [2]	20,55%	16,80%

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

Banesco Banco Universal, C.A., por su tamaño y volumen de negocio, es el primer grupo bancario privado venezolano,por lo que tiene un peso destacado en la creación de valor económico a escala nacional y contribuye de forma relevante a la generación del PIB con su actividad empresarial.

El número total de colaboradores de Banesco Banco Universal, C.A., al cierre del 31 de diciembre del 2016, se ubicó en 8.981 empleados de los cuales 5.747 (69,99 %) son mujeres y 3.234 (36 %) son hombres.

G4-2; G4-9
G4-33, G4-37
G4-EC1

VALOR INDIRECTO E INDUCIDO GENERADO

El Valor Indirecto representa el conjunto específico de rentas y otras acciones que se derivan del empleo indirecto impulsado por la actividad del banco. En conjunto, estos efectos operan a través de múltiples canales, tales como: las actividades estimuladas por los clientes del banco en virtud de los productos y servicios que se les prestan y, la dinámica generada por los proveedores mediante las operaciones que ellos realizan para materializar las actividades que les han sido contratadas por sus clientes. Los efectos identificados son extensibles también hasta los impulsos más indirectos que sobre el entorno se generan como consecuencia de la actuación de la entidad.

DIÁLOGO CON LOS GRUPOS DE INTERÉS Y MATERIALIDAD

Para Banesco Banco Universal, C.A., es importante mantener un proceso de diálogo con sus grupos de interés que le permita identificar los temas relevantes y así definir la estrategia de sostenibilidad que llevará a cabo.

Estos temas relevantesson los objetivos en los que el banco ha desarrollado su Planificación Estratégica y que le permitirán una mejor relación y acercamiento con todos sus grupos de interés. Esta estrategia está enfocada en gestionarel negocio de manera responsable, ética y sostenible para tener un tener un alto impacto en los grupos de interés.

En este sentido, nos hemos alineado a las directrices emanadas de los Organismos Especializados, ya que esta estrategia nos permite optimizar los procesos diseñados en materia de la Responsabilidad Social Empresarial. Asimismo, este Informe está elaborado bajo las directrices establecidas por el Global Reporting Initiative a través de la Guía 4, conjuntamente con su suplemento sectorial.

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

Para elaborar la Matriz contentiva de los aspectos materiales en los que se basa este informe de Sostenibilidad y Responsabilidad Social Empresarial, se toma en cuenta el contexto país y las necesidades que nuestros Grupos de Interés nos han manifestado a través de las distintas formas de diálogo y escucha que hemos establecido con cada uno de ellos.

De acuerdo a las recomendaciones de la Guía G4 del Global Reporting Initiative (GRI) el Proceso consta de 3 etapas: identificación, priorización y validación.

1. **Identificación:** En este primer paso, se efectuó la revisión detallada de los aspectos que nuestros grupos de interés han manifestado a través de los siguientes mecanismos:

   - **Encuestas de Reputación Externa** (Orientación interna, Ética, Trabajo, Liderazgo, Innovación. Entre otras variables a ser medidas).
   - **Plan de Experiencia de Cliente:** estudios que se llevan a cabo para mejorar la calidad del servicio ofrecido a nuestros clientes. La idea es proporcionar interacciones positivas, consistentes y permanentes en el tiempo en todos los contactos con el cliente. Este incluye: Índice de Recomendación Neta Canales Banesco (POS/ATM/CAT/BOL), Benchmark, Satisfacción TDC Pyme y Satisfacción Banca Comunitaria, entre otros.
   - ***Brand Equity*.**
   - **"Liderazgo Comunicacional y reputación".** Este estudio tiene como objetivo evaluar la contribución e impacto de la comunicación de la marca Banesco su reputación y su liderazgo corporativo. Este estudio tiene una periodicidad de 3 a 4 años.

2. **Priorización:** Una vez realizado el análisis interno para determinar el grado de atención otorgado a cada uno de los grupos de interés, se ha redireccionado los aspectos que requieran mayor atención en función a lo indicado por los mismos, estableciendo líneas estratégicas e incorporando las acciones necesarias con miras a cubrirlas demandas efectuadas.

3. **Validación:** Una vez detallados estos aspectos relevantes, la Vicepresidencia Ejecutiva de Responsabilidad Social Empresarial, presentó ante el Comité de Comunicaciones y Responsabilidad Social Empresarial y la Junta Directiva los temas relevantes para la organización y los Grupos de Interés.

G4-DMA

RESUMEN FINANCIERO

	I Semestre 2015	II Semestre 2015	I Semestre 2016	II Semestre 2016	Crecimiento II Semestre 2016 / II Semestre 2015		Crecimiento II Semestre 2016 / I Semestre 2016	
Expresado en Millones de Bs.					Absoluto	%	Absoluto	%
TOTAL DEL ACTIVO	**509.381**	**789.266**	**982.065**	**2.150.046**	**1.360.780**	**172,4%**	**1.167.981**	**118,9%**
Disponibilidades	157.050	209.004	260.161	905.021	696.017	333,0%	644.860	247,9%
Inversiones en Títulos Valores	104.065	152.381	154.581	189.015	36.634	24,0%	34.434	22,3%
Cartera de Créditos Bruta	235.245	386.778	522.615	976.914	590.136	152,6%	454.299	86,9%
CAPTACIONES DEL PÚBLICO	**453.842**	**701.077**	**859.762**	**1.918.802**	**1.217.725**	**173,7%**	**1.059.040**	**123,2%**
Depósitos en Cuentas Corrientes	387.279	605.820	752.409	1.723.375	1.117.555	184,5%	970.965	129,0%
Depósitos de Ahorro	59.851	87.884	99.364	182.924	95.040	108,1%	83.560	84,1%
Depósitos a Plazo	732	861	852	1.170	309	35,8%	318	37,3%
Otros	5.980	6.512	7.137	11.334	4.822	74,0%	4.197	58,8%
TOTAL DEL PATRIMONIO	**37.920**	**54.209**	**65.976**	**101.999**	**47.790**	**88,2%**	**36.023**	**54,6%**
ACTIVOS DE LOS FIDEICOMISOS	**18.774**	**20.985**	**28.125**	**34.701**	**13.716**	**65,4%**	**6.576**	**23,4%**
RÉGIMEN PRESTACIONAL DE VIVIENDA Y HÁBITAT	**15.750**	**19.096**	**23.105**	**30.916**	**11.820**	**61,9%**	**7.811**	**33,8%**
Ingresos Financieros	26.821	44.746	62.204	111.577	66.832	149,4%	49.374	79,4%
Gastos Financieros	6.299	8.059	12.141	13.934	5.874	72,9%	1.793	14,8%
Margen Financiero Bruto	20.521	36.686	50.063	97.644	60.958	166,2%	47.581	95,0%
Margen de Intermediación Financiera	21.706	38.873	56.320	108.534	69.660	179,2%	52.214	92,7%
Gastos de Transformación	9.835	16.395	29.941	48.659	32.264	196,8%	18.718	62,5%
Impuesto sobre la Renta	1.244	5.850	8.199	16.373	10.522	179,9%	8.173	99,7%
RESULTADO NETO	**9.364**	**13.935**	**13.955**	**35.344**	**21.409**	**153,6%**	**21.389**	**153,3%**
CARTERA AGRÍCOLA ACUMULADA	**36.042**	**55.155**	**73.335**	**96.502**	**41.347**	**75,0%**	**23.167**	**31,6%**
CAPTACIONES DE ENTIDADES OFICIALES	**21.008**	**21.459**	**42.953**	**49.033**	**27.574**	**128,5%**	**6.080**	**14,2%**
MICROCRÉDITOS	**11.918**	**17.994**	**19.425**	**22.810**	**4.816**	**26,8%**	**3.385**	**17,4%**
CRÉDITOS COMERCIALES	**97.149**	**176.914**	**241.357**	**538.245**	**361.330**	**204,2%**	**296.888**	**123,0%**
CRÉDITOS AL CONSUMO	**44.465**	**81.372**	**125.604**	**212.775**	**131.403**	**161,5%**	**87.172**	**69,4%**
VEHÍCULOS	**8.990**	**12.980**	**15.155**	**23.973**	**10.993**	**84,7%**	**8.818**	**58,2%**
TARJETAS DE CRÉDITO	**44.465**	**81.372**	**125.602**	**212.775**	**131.403**	**161,5%**	**87.173**	**69,4%**
PRÉSTAMOS HIPOTECARIOS	**12.545**	**16.870**	**18.923**	**23.737**	**6.867**	**40,7%**	**4.814**	**25,4%**

RATIOS

Prov. Cart. de Crédito / Cart. Inmovilizada Bruta	678,80%	2196,79%	1475,34%	1824,74%
Cartera Inmovilizada / Cart. de Crédito Bruta	0,41%	0,12%	0,17%	0,14%
Resultado Neto / Activo Promedio	4,29%	4,42%	3,21%	4,21%
Resultado Neto / Patrimonio Promedio	56,58%	60,40%	46,19%	69,45%
Liquidez Ampliada	42,52%	39,00%	38,08%	51,58%

G4-19, G4-20
G4-21, G4-24
G4-25, G4-26
G4-27, G4-45
G4-46,G4-47
G4-49

MATRIZ DE MATERIALIDAD

Los aspectos 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.

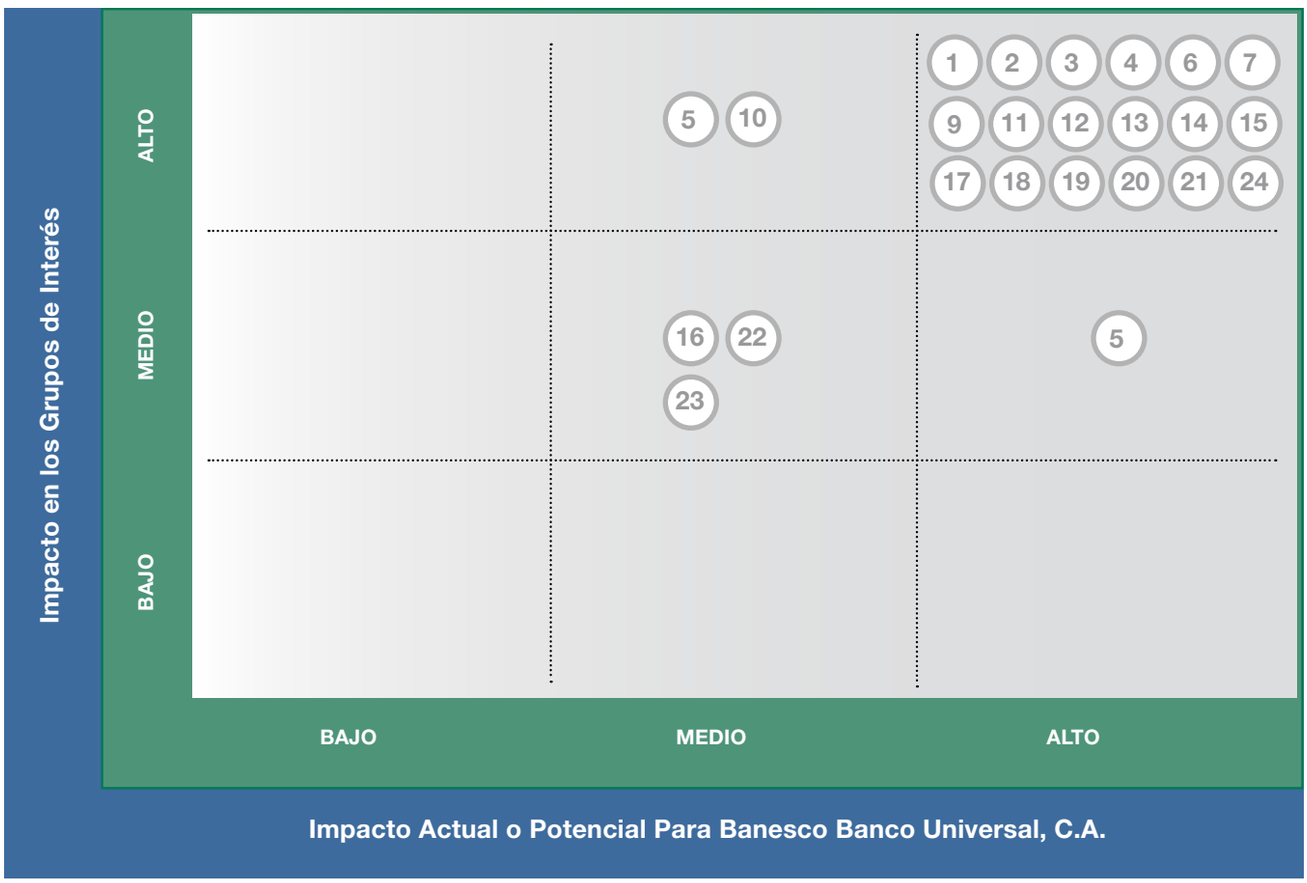
Nuestro modelo de negocio contempla los aspectos materiales importantes para los Grupos de Interés y el Banco. Responder a las expectativas de nuestros Grupos de Interés se encuentra dentro de las prioridades y estrategias llevadas a cabo por la alta gerencia.

		GRUPOS DE INTERÉS						NIVEL DE RELEVANCIA		
N°	Asuntos y/o Aspectos Materiales	Accionistas	Capital Humano	Clientes	Socios Sociales Comunidad	Proveedores	Autoridades	Banco	Grupo de Interés	Principales Actuaciones
1	● Mantener los más altos estándares éticos y de transparencia en la operatividad y desarrollo Integral del negocio.	X	X	X	X	X	X	Alto	Alto	◗ Mantener y fomentar el Buen Gobierno Corporativo. ◗ Respuesta activa a Nuevos requerimientos normativos. ◗ Continuo monitoreo de los Sistemas de Control. ◗ Seguimiento al Cumplimiento del Código de Ética del Ciudadano Banesco. ◗ Generación de Valor Económico Directo e indirecto a través del desarrollo eficiente de la actividad bancaria. ◗ Mantenimiento de los indicadores financieros, solvencia, rentabilidad, liquidez, entre otros. ◗ Gestión proactiva de la mora y provisiones. ◗ Desarrollo de Planes de diversificación del negocio. ◗ Apoyo a la inclusión y bancarización de todos sectores a nivel nacional. ◗ Mantener tecnología de Avanzada e innovación de Productos y Servicios adaptados a las necesidades de la población. ◗ Mantener la figura del Defensor del Cliente y del Usuario Bancario y la Unidad de Atención al Cliente / Cumplimiento de los tiempos previstos con la mayor eficiencia y efectividad. ◗ Continuar realizando estudios que le permitan al Banco conocer el entorno donde se desenvuelven los clientes, la comunidad y el público en general, debidamente segmentados que nos permita conocer y abarcar sus necesidades de manera oportuna.
2	● Asegurar la Solvencia Financiera del Banco.	X	X	X	X	X	X	Alto	Alto	
3	● Fomentar el Buen Gobierno Corporativo y aplicación de las mejores prácticas.	X	X	X	X	X	X	Alto	Alto	
4	● Transmitir toda la información financiera y corporativa relevante de manera adecuada y suficiente.	X	X	X	X	X	X	Alto	Alto	
5	● Presencia en el Mercado	X		X	X			Alto	Medio	
6	● Prevención de Delitos Bancarios o Financieros y Programas de Capacitación en materia de Prevención y Control de LC/FT.	X	X	X		X	X	Alto	Alto	
7	● Modelo de Gestión de Responsabilidad Social Corporativa / Gestión / Diálogo con nuestros Grupos de Interés	X	X	X	X	X	X	Alto	Alto	
8	● Aspectos legales: Multas, procedimientos administrativos, Reclamos ante Organismo Reguladores y otros Entes	X	X	X	X	X	X	Medio	Alto	
9	● Mantener relaciones duraderas con los clientes, con visión a largo plazo, de permanencia, a través de productos y servicios innovadores, adaptados a las necesidades y perfiles de riesgo de cada cliente.	X	X	X	X	X	X	Alto	Alto	
10	● Optimizar los Mecanismos de Reclamos y Gestión de Calidad	X	X	X		X	X	Medio	Alto	

G4-19, G4-20
G4-21, G4-24
G4-25, G4-26
G4-27, G4-37
G4-43, G4-45
G4-46, G4-47
G4-49

		GRUPOS DE INTERÉS						NIVEL DE RELEVANCIA		
N°	Asuntos y/o Aspectos Materiales	Accionistas	Capital Humano	Clientes	Socios Sociales Comunidad	Proveedores	Autoridades	Banco	Grupo de Interés	Principales Actuaciones
11	Seguridad de la Información.	X	X	X			X	Alto	Alto	Adecuación en la oficina principal y en las agencias a nivel nacional, de taquillas de atención preferencial plenamente identificadas para las personas con discapacidad, de la tercera edad y mujeres embarazadas. Apoyar a los emprendedores, pequeñas y medianas empresas, a través de adiestramientos relacionados a las actividades que se encuentren desarrollando. Efectuar acompañamiento en el desarrollo de proyectos productivos. Evaluación del Clima Organizacional, y determinación de acciones a ser llevadas a cabo. Programa de Formación y Desarrollo profesional diseñado para todo el personal del Banco. Programas y Actividades orientadas de Conciliación vida-trabajo. Programas de Desarrollo del Voluntariado Corporativo. Implementación del Código de Ética del Ciudadano Banesco / Buzón de Sugerencias y procedimientos para efectuar denuncias. Contrato Colectivo. Evaluaciones realizadas tomando en consideración el desenvolvimiento y grado de responsabilidades / funciones desempeñadas. Diversidad e igualdad de oportunidades. Beneficios no Contractuales. Iniciativas para mejorar el acceso de personas desfavorecidas a los Servicios financieros. Generar programas de microcréditos en zonas de nivel medio-bajo, para fomentar la inclusión financiera. Gestionar de manera eficiente y eficaz el uso de todos los recursos del Banco.
12	Mantener Promociones y Beneficios - relación calidad / precio / (comisiones e Intereses -regulatorios)	X	X	X		X	X	Alto	Alto	
13	Accesibilidad para personas con Discapacidad	X	X	X	X	X	X	Alto	Alto	
14	Gestión Clima Organizacional	X	X					Alto	Alto	
15	Fomentar la capacitación y desarrollo personal y profesional.	X	X	X			X	Alto	Alto	
16	Fomentar el Diálogo de los Empleados con la Alta Gerencia.	X	X					Medio	Medio	
17	Promover Programas de Beneficios no Contractuales.	X	X					Alto	Alto	
18	Métodos de Evaluación, Rendimiento y Desempeño.		X					Alto	Alto	
19	Evaluación de las necesidades particulares de la Comunidad.	X		X	X			Alto	Alto	
20	Gestión de Programas Sociales.	X			X			Alto	Alto	
21	Voluntariado Corporativo.		X		X			Alto	Alto	
22	Contribuir con la adecuada aplicación de la ecoeficiencia.	X	x		X			Medio	Medio	
23	Proceso de Contratación de los Proveedores.	X				X		Medio	Medio	
26	Adhesión al Código de Ética y Conducta del Ciudadano Banesco.	X	X	X	X	X	X	Alto	Alto	

G4-19, G4-20
G4-21, G4-27
G4-37, G4-45
G4-46, G4-47



La Dimensión Interna de Nuestra Resposabilidad Social

G4-13

G4-40
G4-49

Gobierno Corporativo

NUESTRA MISIÓN

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

NUESTRA GESTIÓN

Durante 2016 Banesco Banco Universal, C.A., apalancó el impulso de sus prácticas con la aplicación de estándares mundiales en las Líneas Corporativas, que están orientadas a garantizar el funcionamiento eficaz del Sistema de Gobierno Corporativo Banesco. Estas son:

- Implantar un modelo de estructura de gobierno alineado al estándar corporativo,
- Asegurar que los Perfiles de Junta Directiva estén ajustados a retos particulares con alto nivel de compromiso,
- Desarrollar un esquema de gestión con base a las mejores prácticas de “Buen Gobierno Corporativo” y
- Desarrollar un esquema de gestión con base a las mejores prácticas de “Buen Gobierno Corporativo”.

ÓRGANOS Y MECANISMOS DEL SISTEMA DE GOBIERNO CORPORATIVO

El Banco mantiene una estructura de gobierno compuesto por la Asamblea de Accionistas, la Junta Directiva de la Institución, el Presidente de la Junta Directiva, Presidente Ejecutivo, el Oficial de Cumplimiento de Prevención de Legitimación de Capitales y Financiamiento al Terrorismo, el Auditor Interno, el Comité Ejecutivo, los Comités Temáticos (Directivos y Ejecutivos) y las diferentes Direcciones Ejecutivas del banco.

La Vicepresidencia de Gobierno Corporativo es la encargada de definir y crear la base normativa para la constitución y desarrollo de la gestión del Sistema de Gobierno Corporativo de la institución bajo los más altos estándares mundiales en materia de gobierno empresarial con el fin de asegurar la preservación de la institución y la creación de valor para los accionistas y demás grupos de interés.

ASAMBLEA DE ACCIONISTAS

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

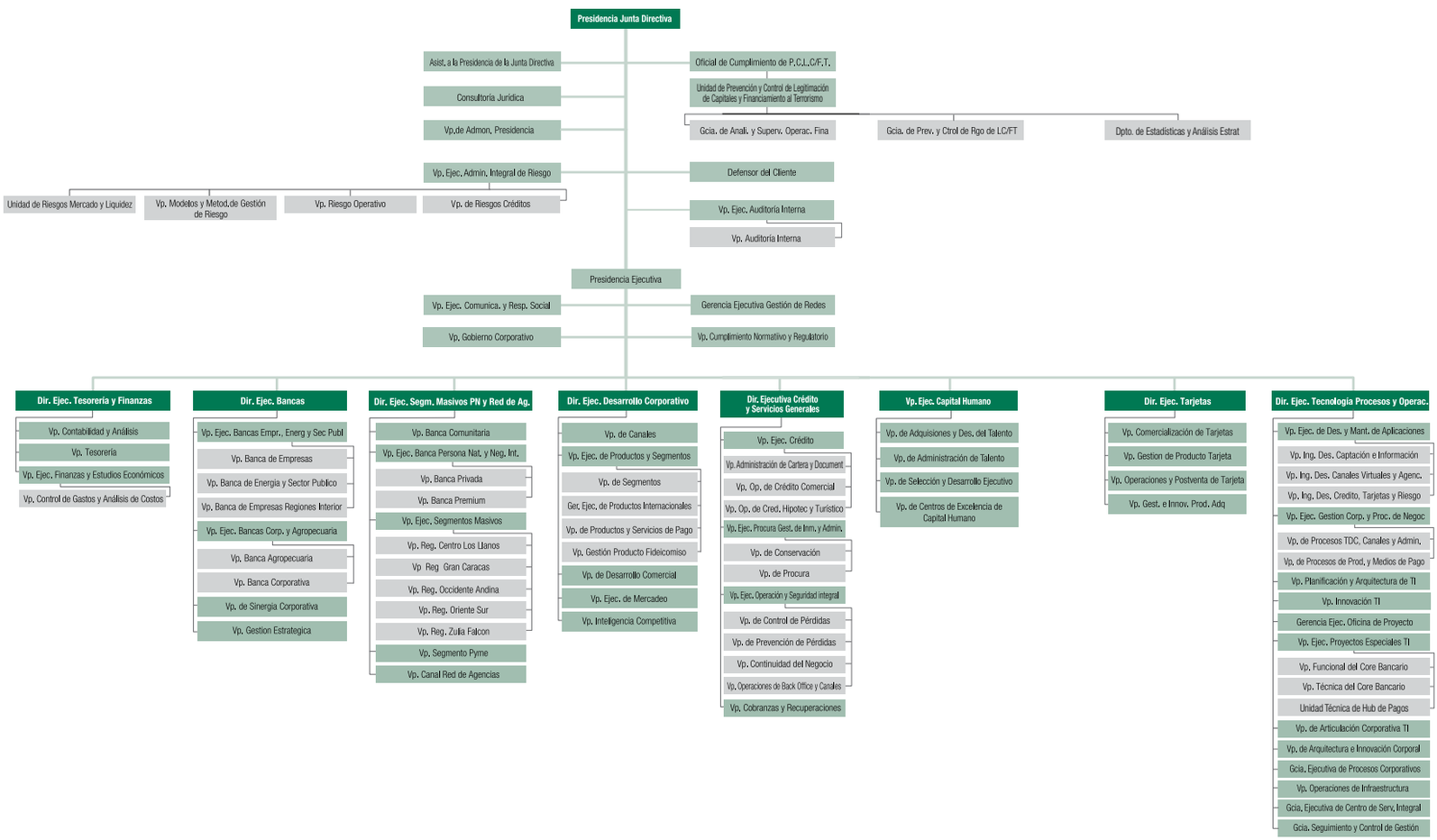
JUNTA DIRECTIVA

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

La Junta Directiva es responsable de la definición y dirección estratégica de la Organización, y aprueba igualmente los principios y políticas de negocios, regulando las autonomías de las decisiones ejecutivas para velar por el interés de los accionistas y la continuidad del negocio. Además, controla la labor de las áreas operativas y funcionales del banco, evalúa y compara las proyecciones de negocios, y los resultados de cada ejercicio con los de años anteriores. La Junta Directiva sesiona dos (2) veces al mes.

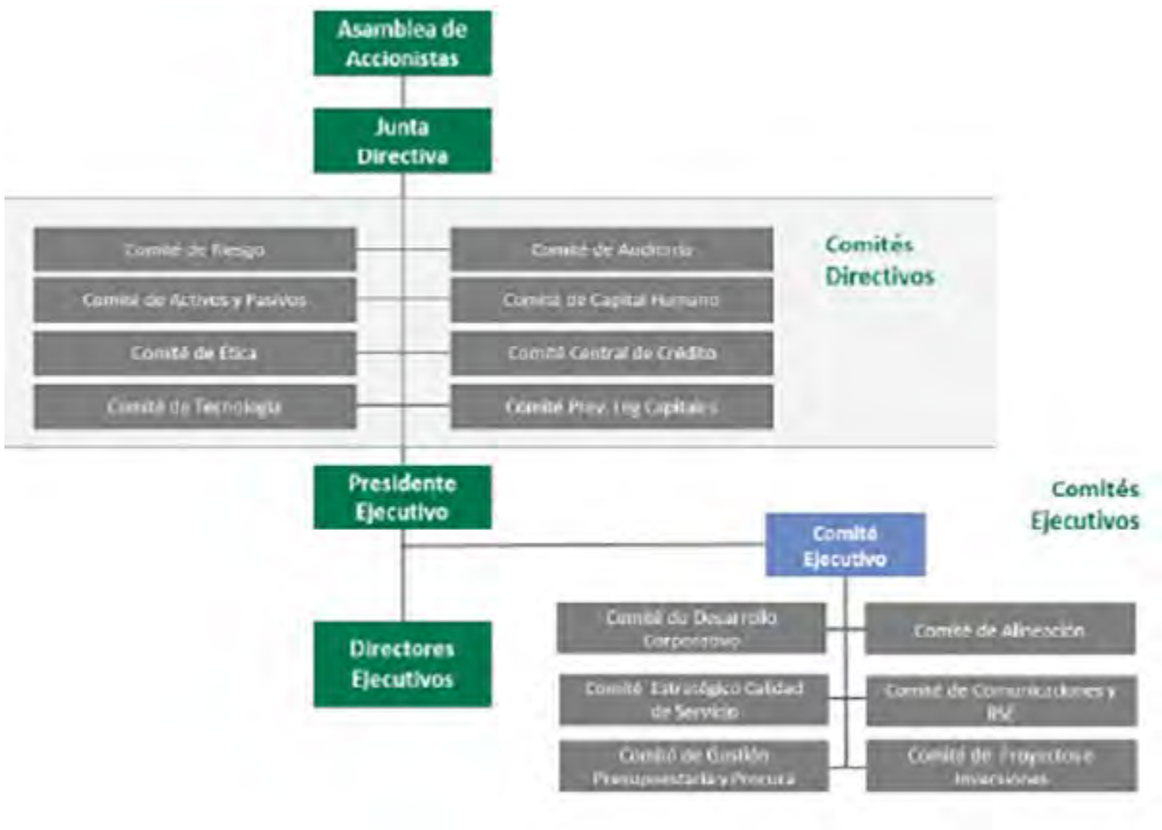
G4-34, G4-35
G4-38, G4-40
G4-42

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



G4-34, G4-35
G4-38, G4-40
G4-42, G4-49

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



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

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

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

Los procedimientos de nombramiento, reelección y remoción de los miembros de la Junta Directiva se realizan en correspondencia con los estatutos sociales del Banco, los lineamientos fijados por el Comité Directivo de Capital Humano, la Ley de Instituciones del Sector Bancario y demás disposiciones que al efecto dicte la Superintendencia de las Instituciones del Sector Bancario (SUDEBAN).

Corresponde a la Junta Directiva, con apoyo del Comité Directivo de Capital Humano, responsable de los temas de “compensación y remuneración”, establecer las políticas remunerativas del Banco.

Banesco Banco Universal, C.A., ha dado cumplimiento a la Resolución N° 099-12 y N° 340.08 de la Superintendencia de las Instituciones del Sector Bancario (SUDEBAN), de fecha 10 de julio de 2012 y 19 de diciembre de 2008, respectivamente, relativas a las “Normas que permiten determinar el Cumplimiento de los Requisitos de Calidad Moral y Ética Exigidos para el Ejercicio de la Actividad Bancaria”. Asimismo,

EDAD PROMEDIO DE LOS REPRESENTANTES DEL ÓRGANO SUPERIOR DE GOBIERNO

< 59 AÑOS

RELACIÓN DE GÉNERO DEL REPRESENTANTES DEL ÓRGANO SUPERIOR DE GOBIERNO

G4-34, G4-35
G4-38, G4-39
G4-40, G4-42
G4-48, G4-49
G4-50, G4-51
G4-52, G4-53
G4-DMA

de conformidad con lo dispuesto en artículo 33 de la Ley de Instituciones del Sector Bancario, el Banco notifica al Órgano Regulador, las postulaciones de todas aquellas personas que serán designadas por la Asamblea General de Accionistas, las cuales sólo desempeñarán funciones una vez se cumplan con las formalidades de Ley.

Respecto a la participación de los colaboradores, estos pueden solicitar a través de la Secretaría un punto de Agenda en la Junta Directiva para que se consideren sus planteamientos en esta instancia, si el tema lo amerita. En caso contrario, pueden solicitar el punto de agenda en cualquiera de los Comités Temáticos, para usarlos como canal de discusión primario y medio de soporte del apoyo institucional para el tema. Además existen en el Banco distintos canales de comunicación y participación de los trabajadores como es el caso del Buzón Contigo, que permite a los Ciudadanos Banesco plantear comentarios, dudas, recomendaciones y más sobre los productos, servicios y beneficios que ofrece la Organización.

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

PRESIDENTE DE LA JUNTA DIRECTIVA

El Presidente de la Junta Directiva está subordinado a la Asamblea de Accionistas y a la Junta Directiva; y preside sus deliberaciones.

Adicionalmente representa a la institución y otorga en nombre de esta contratos, acuerdos, convenios y, en general, toda clase de documentos de cualquier naturaleza. El Presidente de la Junta Directiva realiza, en suma, todas aquellas gestiones que le fueren encargadas por la Junta. El Presidente y la Junta Directiva ejercen la suprema conducción de las actividades del Banco, y lo representan frente a cualquier autoridad pública o privada. El Presidente de la Junta Directiva no ocupa un cargo ejecutivo dentro del Banco.

PRESIDENTE EJECUTIVO

Es designado por la Junta Directiva y le corresponde dirigir y controlar la administración, los procesos y la gestión integral de los negocios relacionados con la actividad bancaria que desarrolla de Banesco Banco Universal C.A., conforme con las facultades que le delegue la Junta Directiva. El Presidente Ejecutivo preside el Comité Ejecutivo y responde ante la Junta Directiva de su actuación y de la gestión del mismo. Así mismo, es el responsable de la revisión y aprobación el Informe de Responsabilidad y Sostenibilidad Empresarial y su presentación ante el Comité Ejecutivo.

Dentro de los órganos del Banco se cuenta con:

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

El Oficial de Cumplimiento es un profesional dedicado en forma exclusiva a las funciones de prevención y control de los delitos de LC/FT, el cual depende y reporta directamente a la Junta Directiva de Banesco Banco Universal, C.A.

Es el encargado de la supervisión y control de la Unidad de Prevención y Control LC/FT, del Banco y dentro de sus funciones se encuentran:

- Presidir el Comité de Prevención y Control de LC/FT.
- Presentar informes anuales y trimestrales al Presidente y la Junta Directiva del Banco, los cuales entre otros aspectos contienen los avances del Plan Operativo Anual, Programa Anual de Adiestramiento en materia de Prevención y Control de LC/FT, sus recomendaciones para el mejoramiento de los procedimientos adoptados.
- Promover y supervisar el cumplimiento de las políticas, procedimientos, disposiciones y controles aprobados por la Junta Directiva del Sujeto Obligado, relacionados con el funcionamiento del Sistema Integral de administración de Riesgo de LC/FT.
- Participar con derecho a voz en el Comité de Riesgo y reportar de manera inmediata a la Junta Directiva de la Organización.

G4-34, G4-38
G4-39, G4-40
G4-42, G4-SO3

AUDITOR INTERNO

Está encargado de evaluar la efectividad y razonabilidad del sistema de control interno e identificar los riesgos, proporcionando en forma oportuna información, análisis y recomendaciones a fin de asegurar a la Organización una actuación ajustada al marco legal y regulatorio vigente; así como, a las políticas y procedimientos instituidos. Reporta a la Junta Directiva, de forma orgánica, funcional y administrativamente, quien se apoya en el Comité de Auditoría de la Junta Directiva, para coordinar y supervisar la función de Auditoría Interna y evaluar el comportamiento y la evolución de los controles internos y riesgos identificados, sugerir las modificaciones y correctivos necesarios y efectuar seguimiento de las acciones correctivas identificadas.

COMITÉS TEMÁTICOS DIRECTIVOS

Son los órganos de apoyo al ejercicio de las responsabilidades de la Junta Directiva, especialmente responsables de garantizar la correcta ejecución de los controles, impulsar el cumplimiento de las políticas corporativas y la transparencia de los negocios gestionados por la gerencia, el Banco cuenta con los siguientes comités:

COMITÉ DE ACTIVOS Y PASIVOS

En Banesco el Comité de Activos y Pasivos (ALCO) es la instancia equivalente al denominado "Comité de Gestión de Activos y Pasivos", identificado en el Capítulo IV de las "Normas Relativas para una Adecuada Administración Integral del Riesgo de Liquidez de los Bancos" de la SUDEBAN, a través de la Resolución No. 136.15 de fecha 11/11/2015. Constituye el órgano directamente responsable de la gestión de los riesgos de mercado y liquidez (precio; interés y cambiario) y de la adecuación patrimonial. Analiza periódicamente el grado de exposición a los riesgos y define las estrategias financieras a corto y medio plazo frente a los riesgos asumidos de acuerdo con la evolución previsible de los mercados.

COMITÉ DE AUDITORÍA

El Comité de Auditoría tiene la responsabilidad de conocer los estados financieros para ser considerados por la Junta Directiva y someterlos a la aprobación de la Asamblea de Accionistas, asistir a la Junta Directiva en la implantación de medidas destinadas a preservar la integridad de la información financiera de la sociedad, colaborar en la supervisión y seguimiento de la auditoría interna y externa del Banco. En dicho Comité participan los Directores Independientes. La información que provee el Comité de Auditoría contribuye a supervisar la identificación y gestión del desempeño de la organización. Este Comité cuenta con un Reglamento Interno (Estatutos) para su funcionamiento. Se reúne con frecuencia mensual y es presidido por un Director Independiente.

El Comité de Auditoría deriva de los Estatutos del Banco, de la Ley de Instituciones del Sector Bancario, del Código de

CUADRO RESUMEN COMITE DE AUDITORÍA

Auditorías efectuadas	Informes emitidos durante 2016		Informes emitidos durante 2015	
	Primer Semestre	Segundo Semestre	Primer Semestre	Segundo Semestre
Sucursales y Agencias				
Gran Caracas	-	157	-	168
Centro Los Llanos	-	66	-	68
Occidental- Andina	-	52	-	59
Oriente-Sur	-	64	-	66
Occidental- Norte	-	48	-	49
Total	-	387	-	410
		387		410
Auditoría efectuadas	Áreas Centralizadas			
	Primer Semestre	Segundo Semestre	Primer Semestre	Segundo Semestre
Área Centralizadas	17	48	14	57
Riesgo Integral	1	1	-	6
Oficina de Cumplimiento	2	11	1	10
Total	20	60	15	73
		80		88

G4-34, G4-38
G4-S03

Comercio y de las Normas dictadas por la Superintendencia de Instituciones del Sector Bancario (SUDEBAN). Además con miras a mantenerse a la vanguardia en esta materia, analizan y estudian las últimas tendencias mundiales, con el fin de adaptar su estructura a eficientes prácticas vigentes de manejo y gestión transparente, basadas en los más altos principios profesionales y éticos que enmarcan la relación con accionistas, clientes, acreedores y empleados de la Institución.

En el año 2016, fueron auditadas un total de 387 sucursales y 80 áreas centralizadas, representando estas el 100% y el 74%, respectivamente, del total planificado. Asimismo, en el año 2015, fueron auditadas un total de 410 sucursales y 71 áreas centralizadas, representando estas el 100% y el 78%, respectivamente, del total planificado.

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

COMITÉ DE CAPITAL HUMANO

Sus objetivos generales son: a) Ser el órgano colegiado encargado de velar por el adecuado manejo del equipo humano en Banesco Banco Universal, C.A.; b) evaluar constantemente las demandas y requerimientos que se derivan de los cambios organizacionales, y de la estrategia y su interrelación con el capital humano, para procurar alineación entre las mejores prácticas en el manejo de personal y las necesidades reales del negocio. Se reúne con frecuencia mensual y está integrado por Directores miembros de la Junta Directiva, por Directores Ejecutivos y representantes del área de Capital Humano.

COMITÉ CENTRAL DE CRÉDITO

— El objetivo de este comité abarca los siguientes aspectos:

— Decidir sobre las solicitudes de crédito que le sean presentadas, de acuerdo a los niveles de autonomía autorizados por la Junta Directiva y conforme a las regulaciones vigentes en esta materia

— Decidir sobre solicitudes de crédito y liberaciones de garantías de crédito sin previo pago de la obligación garantizada, cuando el riesgo consolidado del cliente en el banco esté dentro de la autonomía autorizada por la Junta Directiva.

> El Comité Central de Crédito decide sobre las solicitudes de crédito presentadas, de acuerdo a los niveles de autonomía autorizados por la Junta Directiva y conforme a las regulaciones

— Decidir sobre propuestas de renegociaciones de cualquiera de los términos y condiciones de los créditos aprobados. La renegociaciones incluirán de manera enunciativa modificaciones en las condiciones aprobadas en cuanto a: plazos de pago, tasas de interés, prórrogas para amortización de crédito, sustitución, adición o liberación de garantías y cualquier otro aspecto relacionado con los créditos aprobados por la Junta Directiva y/o este comité, sin alterar el monto de los mismos cuando el riesgo consolidado del cliente en el banco esté dentro de la autonomía autorizada por la Junta Directiva.

Presentar ante la Junta Directiva un Reporte Mensual de las aprobaciones de Crédito autorizadas de acuerdo a los niveles de autonomía (Reporte General de Gestión).

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

El CPC LC/FT controlará y supervisará el fiel cumplimiento de las medidas preventivas tendentes a combatir la Legitimación de Capitales y el Financiamiento al Terrorismo dentro de Banesco Banco Universal C.A. Actúa como órgano de asesoría y de consulta en apoyo a las labores que son responsabilidad de la Junta Directiva, del Presidente de la Institución y del Oficial de Cumplimiento con respecto al cumplimiento de los temas relacionados la normativa vigente en la Prevención y Control de Legitimación de Capitales y el Financiamiento al Terrorismo.

Asimismo, se mantiene a la vanguardia en la materia de su competencia, para tal fin analizan y estudian las últimas tendencias mundiales para combatir la Legitimación o Blanqueo de Capitales y el Financiamiento al Terrorismo, con el fin de adaptar su estructura a eficientes prácticas vigentes de manejo y gestión transparente, basadas en los más altos principios profesionales y éticos que enmarcan la relación con accionistas, clientes, acreedores y empleados de la Institu-

G4-15, G4-34
G4-36, G4-37
G4-38, G4-41
G4-46, G4-47

ción, siempre en el marco de la legislación aplicable en el país. Este Comité está integrado por los responsables de otras áreas que puedan colaborar en cualquier forma para el buen desempeño del SIAR LC/FT, se mantienen miembros principales y suplentes.

COMITÉ DE ÉTICA

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

COMITÉ DE RIESGO

Este Comité tiene como objetivo responder por la correcta administración integral de los riesgos a los que se encuentra expuesta la institución. Para ello garantizará que exista un sistema que comprenda objetivos, políticas, procedimientos, capacidades de identificación, medición, valoración y monitoreo de los riesgos, que apoyen a la Junta Directiva en la consecución de su planificación estratégica y le asegure de manera razonable el logro de sus objetivos. El Comité de Riesgo se reúne con una frecuencia mensual y es Coordinado por un Director independiente a la gerencia del Banco.

COMITÉ DE TECNOLOGÍA

El objetivo general de este Comité es asegurar que las implantaciones tecnológicas estén alineadas con las estrategias y objetivos de Banesco Banco Universal, C.A., manteniendo una visión global y horizontal del negocio, utilizando responsablemente los recursos, e identificando y administrando los riesgos asociados al área.

COMITÉ EJECUTIVO

Principal órgano ejecutivo, cuya responsabilidad es garantizar el cumplimiento de las políticas, estrategias, normas, procedimientos y lineamientos establecidos y aprobados por la Junta Directiva, ya que actúa por delegación de la misma. A este Comité le corresponde la aprobación de los temas más relevantes que estén relacionados con la administración, el seguimiento y control de los planes de negocios, sus resultados financieros y la rentabilidad del banco. Le corresponde tomar las acciones necesarias para el control efectivo y óptimo de la dirección ejecutiva, para alcanzar el logro de los objetivos,

El objetivo general del Comité de Tecnología es asegurar que las implantaciones tecnológicas estén alineadas con las estrategias y objetivos de Banesco Banco Universal, C.A.

indicadores y metas de crecimiento establecidos en la Planificación Estratégica. Está conformado por el Presidente Ejecutivo y los Directores Ejecutivos de Banesco Banco Universal, C.A. y sesiona al menos una (1) vez por semana.

Para el cumplimiento de las funciones anteriormente enunciadas, el Comité Ejecutivo cuenta con los **Comités Temáticos Ejecutivos**:

COMITÉ DE ALINEACIÓN Y SEGUIMIENTO

El Comité de Alineación y Seguimiento de Banesco Banco Universal, C.A. es nombrado por la Junta de Directores del Banco y constituye el órgano directamente responsable de coordinar y tomar decisiones que coadyuven y brinden apoyo en la gestión de la estrategia del banco.

Este Comité tiene como objetivo el fomentar mecanismos de información y alineación de la estrategia del banco en los niveles ejecutivos, que permitan asegurar un entendimiento común del desempeño y de las principales estrategias del Banco, asegurando una estructura de seguimiento oportuna al más alto nivel, que permita gestionar de manera temprana los puntos de atención importantes, proporcionando un foro a nivel ejecutivo de discusión y preparación de propuestas para aquellos puntos de atención que tienen inherencia y requieren acuerdos multi-unidad y para los cuales no existe otra instancia de Gobierno Corporativo específica.

COMITÉ DE COMUNICACIONES Y RESPONSABILIDAD Y SOSTENIBILIDAD EMPRESARIAL

Este comité es el encargado de diseñar, implantar y velar por el fiel cumplimiento del Plan Corporativo de Comunicaciones Estratégicas de Banesco, que asegure la alineación de las variables de los procesos comunicativos con la estrategia del negocio, facilite la interrelación con las distintas audiencias de interés, y contribuya a fortalecer y mejorar la identidad y el desempeño organizacional.

G4-15, G4-34
G4-36, G4-37
G4-46, G4-47

Define y coordina estrategias que permitan incorporar en el Ciudadano Banesco la cultura de la empresa, cohesionando sus valores y promoviendo la filosofía organizacional para facilitar los procesos de cambio; trabaja para generar identificación y posicionar la misión, la visión, los valores y la filosofía de la empresa a través de las comunicaciones internas.

Este comité hace posible gestionar el negocio con una mirada en el largo plazo incorporando la evaluación y seguimiento de los riesgos en materia económica, social y ambiental. Es nombrado por la Junta Directiva del Banco, reporta al Presidente Ejecutivo y constituye el órgano directamente responsable de implantar y desarrollar la política de Responsabilidad y Sostenibilidad, con la participación de todas las áreas del banco.

COMITÉ DE DESARROLLO CORPORATIVO

Es el órgano responsable de la definición, priorización y seguimiento de la estrategia comercial de Banesco Banco Universal C.A., entendiendo ésta como el conjunto de iniciativas que permiten hacer operativos los planes de negocio bajo una filosofía que alinea los segmentos, los productos y los canales de atención, garantizando la experiencia de cliente como componente estructural de diferenciación.

COMITÉ ESTRATÉGICO DE CALIDAD DE SERVICIO

Su objetivo general es promover y velar por el cumplimiento de la oferta de valor y promesa de servicio a los clientes, adecuada a sus necesidades, a través del seguimiento a la política, normas y estándares, mejoramiento continuo de los procesos/productos/servicios y de capital humano, con miras a fomentar la cultura de calidad de servicio alineada al marco estratégico de la Organización y su rentabilidad.

COMITÉ DE GESTIÓN PRESUPUESTARIA Y PROCURA

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

Entre estas funciones se encuentran:

> El Comité de Gestión Presupuestaria y Procura tiene como función principal dirigir y gobernar los procesos de Gestión Presupuestaria y Procura de Banesco Banco Universal, C.A.

- Asegurar que el Presupuesto de gasto que será recomendado al Comité Ejecutivo para su aprobación (anual o emergente), cumpla con factores que justifiquen la asignación de recursos en cuanto a:

  —Garantizar la continuidad del negocio, sin afectar la operatividad, calidad de servicio y exposición de riesgo de las áreas del Banco.

  —Cumplimiento de Regulaciones.

  —Análisis de racionabilidad del gasto incluyendo iniciativas de ahorro para el óptimo uso del recurso asignado.

- Velar por la razonabilidad, viabilidad del presupuesto asignado a cada una de las áreas del Banco, así como asegurar el control y seguimiento del mismo.

- Asegurar dentro de su nivel de autonomía, el control de las compras y contrataciones en la organización, a través de mecanismos que garanticen la transparencia en la selección de la mejor opción ofrecida por los proveedores, evaluando la calidad de los bienes y/o servicios ofrecidos, en pro de la satisfacción de lo requerido por la organización, apalancando la visión estratégica y mejorando las relaciones con los proveedores.

COMITÉ DE PROYECTOS E INVERSIONES

Tiene como objetivo primordial asegurar que el Portafolio de Proyectos e Inversiones que será recomendado al Comité Ejecutivo para su aprobación (anual o emergente), cumpla con factores que justifiquen la asignación de recursos en cuanto a: impacto en el logro de la estrategia; valor generado para Banesco; continuidad de negocio; cumplimiento de regulaciones; viabilidad del monto a invertir y la capacidad de ejecución requerida; velar por la razonabilidad y viabilidad de los casos de negocios para cada una de las inversiones aprobadas; y, finalmente, asegurar el control y seguimiento del Portafolio de Proyectos e Inversiones aprobadas, específicamente el retorno de la inversión (promesa de valor).

G4-34, G4-41, G4-16, G4-DMA

G4-15, G4-34
G4-38

INFORME GESTIÓN DE CUMPLIMIENTO DE LAS NORMAS DE BUEN GOBIERNO CORPORATIVO

Para Banesco Banco Universal, C.A., el cumplimiento de los principios de buen gobierno corporativo significa realizar su actividad de acuerdo con los siguientes estándares:

- **Eficiencia:** Orientada a generar el máximo valor al menor costo, en menor tiempo y con el logro de los objetivos planteados.
- **Equidad:** Estricto respeto al derecho de igualdad de trato de los accionistas, trabajadores, clientes y proveedores, así como a cualquier persona que se relacione con la sociedad.
- **Respeto:** A los derechos económicos y políticos de los accionistas.
- **Transparencia, comunicación e información:** Generar la mayor confianza y credibilidad en el público a través de la revelación íntegra y veraz de toda la información necesaria para el conocimiento cabal de la empresa.

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

Banesco Banco Universal, C.A., a través de la Vicepresidencia de Gobierno Corporativo, evalúa y promueve la constitución de nuevos mecanismos de gobierno a través de Comités Temáticos Directivos y Ejecutivos, los cuales sirven de apoyo a la gestión de la Junta Directiva y su Dirección Ejecutiva, en beneficio y protección de los intereses de sus accionistas, clientes y trabajadores, así como la generación de líneas de acción para la administración del estímulo y disciplina gerencial.

Para efectos de garantizar el cumplimiento de los estándares mundiales de un buen gobierno corporativo, la VP de Gobierno Corporativo evalúa de forma anual el desempeño de cada una de las instancias de gobierno, con base a indicadores que miden la gestión de las mismas, y con sus resultados emprende las acciones necesarias para optimizar su funcionamiento, tomando en consideración criterios de eficiencia y eficacia en el cumplimiento de los objetivos de cada Comité. Así mismo, realiza revisiones anuales por parte de la Junta Directiva del cumplimiento de las mejores prácticas y tendencias mundiales y su estandarización por parte de cada Comité: planificación de las agendas para su alineación con los objetivos, control y seguimiento de las decisiones, reporte a las instancias superiores de gobierno sobre su actividad, entre otros.

De igual forma la VP. de Gobierno Corporativo coordina de forma periódica, con Consultores Externos Independientes, la realización de Encuestas entre Directores y Alta Gerencia para realizar el Diagnóstico y Medición del Nivel de Madurez en Gobierno Corporativo, a los fines de establecer el nivel de cumplimiento respecto a los más altos estándar internacionales, por parte de la institución.

REGULACIÓN, PARTICIPACIÓN GREMIAL Y EMPRESARIAL

G4-16

Banesco Banco Universal, C.A., es una de las instituciones reguladas por la Superintendencia de las Instituciones del Sector Bancario (Sudeban), así como por el Fondo de Garantía de Depósitos y Protección Bancaria (Fogade). Asiste a sesiones organizadas por estos entes reguladores, y aporta propuestas para la implantación de cambios.

También participa y es miembro activo de:

Banco Central de Venezuela (BCV): Comité de Operaciones y efectivo a nivel Regional, Proyecto de Medios de Pago, Truncamiento e Imágenes, y Cámara de Compensación Electrónica (cheques, transferencias y créditos directos).

Asociación Bancaria de Venezuela (ABV):

- Comité de Asuntos Hipotecarios.
- Comité Ejecutivo Swift.
- Comité de Gerencia Legal.
- Comité de Manufacturas.
- Comité de Seguridad Bancaria.
- Comité de Servicios Agropecuarios.
- Comité de Turismo.

Además, Banesco Banco Universal, C.A., es miembro de la Federación de Cámaras y Asociaciones de Comercio y Producción de Venezuela (Fedecámaras), y forma parte de las franquicias y comités relacionados con sus negocios, tales

G4-57, G4-DMA G4-SO4, FS12

como: Suiche7B, Visa, MasterCard. Adicionalmente, participa en la Cámara de Tarjetas de Crédito.

Desde la perspectiva de su acción social, Banesco Banco Universal, C.A., tiene membresía en la Cámara Venezolano-Americana de Comercio e Industria (Venamcham) a escala nacional.

NUESTRA POLÍTICA ÉTICA Y DE DERECHOS HUMANOS

G4-HR5, G4-HR6 G4-HR7

Promovemos la igualdad entre nuestro personal y en el trato a nuestros clientes sin distinción por origen étnico, estatus socioeconómico, estado civil, edad, aspecto físico, discapacidad, afinidad política, credo religioso (o ausencia de él), orientación sexual o cualquier otra particularidad, respetando su dignidad y garantizando la igualdad de oportunidades.

En nuestras relaciones de negocio nos basamos en la equidad, las transacciones justas y el beneficio mutuo, y aplicamos una selección de proveedores libre de discriminaciones. Por ello, somos rigurosos en cuanto a evitar los conflictos de intereses.

Banesco Banco Universal, C.A., tiene presentes en todas sus actividades los temas sociales y ambientales, si bien aún no se dispone de políticas formales de voto relativas a estos asuntos en las entidades en las cuales Banesco tiene derecho

FS-12

de voto o asesoramiento de voto.

Banesco es firmante del Pacto Mundial *(Global Compact)* de las Naciones Unidas, acuerdo por medio del cual organizaciones de todo el mundo asumen el compromiso voluntario de establecer, en sus estrategias y operaciones, principios relacionados con las normas laborales, el medio ambiente, los derechos humanos, la corrupción y la transparencia.

Banesco comunica anualmente su progreso en la implantación de los Diez Principios a través de un reporte corporativo público.

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

A través de nuestros medios internos y externos (blog) se difundió el contenido de los Diez Principios del Pacto Mundial.

G4-HR9

En 2016 se firmaron 92 contratos de servicio con los proveedores más significativos de los cuales 20 (21,73%) contienen una Cláusula relacionada con la aceptación y cumplimiento de los Diez Principios del Pacto Mundial.

NUESTRA POLÍTICA DE RESPONSABILIDAD Y SOSTENIBILIDAD DE BANESCO

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

Estamos comprometidos con el Desarrollo Sostenible de nuestros grupos de interés y para alcanzar ese objetivo hemos establecido una propuesta de valor, basada en productos, servicios y programas que promuevan el Desarrollo Económico, Social y Ambiental, de modo equilibrado. Con ello asumimos nuestra responsabilidad en respetar y promover los Derechos Humanos; contribuir al bienestar en sus ámbitos de operación; interactuar, bajo preceptos éticos, con todos sus distintos interlocutores: trabajadores, clientes, proveedores, autoridades, accionistas y la sociedad en general.

Como un factor destacado Banesco Banco Universal, C.A., se ha propuesto ser un agente activo en el apoyo a las pequeñas empresas y los microempresarios; en la formación de emprendedores; y en el desarrollo de productos y servicios inclusivos, que constituyan una oportunidad para los sectores de la población que no han accedido a las ventajas del sistema financiero.

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

G4- SO4

En materia de Prevención y Control de Legitimación de Capitales y Financiamiento al Terrorismo (PCLC/FT), Banesco Banco Universal, C.A., se rige por la Resolución Nº 119-10 y Resolución Nº 427 de la SUDEBAN, en la cual se dictan “Normas Relativas a la Administración y Fiscalización de los Riesgos relacionados sobre Prevención, Control y Fiscalización de las Operaciones de Legitimación de Capitales y Financiamiento al Terrorismo, Aplicables a los Entes Regulados por la Superintendencia de Bancos y Otras Instituciones Financieras”.

Adicionalmente, se rige por la Ley Orgánica Contra la Delincuencia Organizada y Financiamiento al Terrorismo y la Ley Orgánica de Drogas. Asimismo, Banesco Banco Universal, C.A., es supervisada a través de la Unidad Nacional de Inteligencia Financiera (UNIF).

G4-57, G4-58
G4-SO4
G4-DMA

DISTRIBUCIÓN DE EMPLEADOS RESPONSABLES DE CUMPLIMIENTO

Cargo	2016	2015
Gerentes Regionales Operativos	10	11
Gerentes Regionales	45	48
Gerentes de Servicio Financiero (Red de Agencias)	263	274
Gerentes/Supervisores Áreas Sensibles de Riesgo	18	18
Gerentes Operativos (Banca Comunitaria)	4	5
Gerentes Capital Humano	2	2
Gerente de Microfinanzas Banca Comunitaria	5	4
Otros cargos Gerenciales (Áreas Sensibles de Riesgo)	43	19

Banesco Banco Universal, C.A., como Sujeto Obligado mantiene su Sistema Integral de Administración de Riesgos de Legitimación de Capitales y del Financiamiento al Terrorismo ajustado a la normativa que lo rige y lo ha optimizado tomando en consideración las observaciones indicadas por el Ente Regulador a través de sus Oficios y Circulares, así como las realizadas por los Auditores Externos e Internos en sus Informes semestrales y anuales.

Los miembros de la Junta Directiva del banco intervienen en la definición de políticas, estrategias y planes de prevención y control, las cuales se encuentran documentadas en el Manual de Políticas y Procedimientos de Administración de Riesgos de Legitimación de Capitales y Financiamiento al Terrorismo, requerido y evaluado por el Organismo Regulador. La Junta Directiva aprueba en los plazos establecidos por el Órgano Regulador el Plan Operativo Anual, Programa Anual de Adiestramiento, Programa Anual de Evaluación y Control este último a ser ejecutados por el área de auditoría interna. Asimismo, mantiene un enfoque basado en riesgo para la prevención, monitoreo, detección y control de actividades inusuales y/o sospechosas de LC/FT, las cuales de considerarse son reportadas a las autoridades.

La estructura organizativa del Sistema Integral de Administración de Riesgos de Legitimación de Capitales y Financiamiento al Terrorismo del Banco está compuesta por:

- La Junta Directiva.
- El Presidente del Banco.
- El Oficial de Cumplimiento de Prevención de LC/FT.
- El Comité de Prevención y Control de LC/FT.
- La Unidad de Prevención y Control de LC/FT.
- El Responsable de Cumplimiento.

Al 31 de diciembre de 2016 y 2015, el Banco mantiene 390 y 381, respectivamente, Responsables de Cumplimiento a nivel nacional, designados por la Junta Directiva, quienes en forma adicional a las funciones que desempeñan, deben de acuerdo a los Requerimientos de la SUDEBAN

- Servir de enlace con el Oficial de Cumplimiento y Prestarle apoyo en las labores de prevención, control y administración de riesgos de LC/FT.
- Aplicar y supervisar las normas, políticas y procedimientos de prevención y control de las actividades de LC/FT en el área de su responsabilidad.
- Asesorar y apoyar al personal de su área de responsabilidad en lo relacionado con los procedimientos de prevención, control y en la normativa vigente que rige la materia.

MIEMBROS DE LA JUNTA DIRECTIVA

Juan Carlos Escotet • *Presidente*

DIRECTORES PRINCIPALES

Oscar Doval – Pres. Ejecutivo
Miguel Ángel Marcano
José Grasso (Independiente)
Emilio Durán (Independiente)
Josefina Fernández (Independiente)
Mario Oliva (Independiente)
Luis Xavier Luján (Invitado)

DIRECTORES SUPLENTES

Carlos Eduardo Escotet Alviarez
Juan Carlos Alviarez Hurtado
Antonio Pardo Tolo Lalli
Patricia Riera Chaparro
Jorge León Salas Taurel
Juan Francisco Yagüe Fuschino
María del Pilar Escotet de Martínez
Susana María Guzmán Estarellas

G4-DMA
G4-9, G4-37

Nuestros Accionistas

NUESTRA POLÍTICA

Confirmamos nuestra voluntad de gestionar el negocio de manera plural y participativa. Creemos firmemente en el intercambio de ideas y de pensamientos por lo que involucramos a nuestros accionistas en nuestro quehacer diario. Contamos con una amplia base de accionistas particulares que se benefician de una alta rentabilidad y solvencia.

Tenemos una relación transparente con los accionistas a través de las Asambleas de Accionistas y de la Gerencia de Unidad de Accionistas. Realizamos anualmente dos Asambleas Ordinarias de Accionistas. En el año 2016, se celebraron en fecha 30 de marzo y el 28 de septiembre y en el año 2015, se celebraron el 26 de marzo y el 28 de septiembre. Asimismo se celebraron dos Asambleas Extraordinarias en el año 2016 y año 2015 en las mismas fechas de las Asambleas Ordinarias.

Contamos con una amplia base de particulares que se benefician de una alta rentabilidad y solvencia. Respetamos los derechos de todos los accionistas en cuanto al decreto de pago de dividendos.

Nuestro compromiso es corresponder a la confianza depositada por nuestros accionistas en Banesco Banco Universal, C.A., a través de una adecuada rentabilidad para su capital, con solvencia, un gobierno corporativo transparente, y una cuidadosa gestión de riesgos. La política de retribución del capital busca el equilibrio entre el pago de dividendos y unos niveles de capitalización suficientes para hacer frente a los retos, las oportunidades y las dificultades que se puedan presentar.

Banesco Banco Universal, C.A., al cierre del año 2016 mantenía un total de 29.615 accionistas: 23.666 propietarios de acciones preferidas y 5.949 de acciones comunes

LA GERENCIA DE UNIDAD DE ACCIONISTAS

Creada en el año 2008, con el objeto de dar atención de manera expedita y transparente a los titulares de las acciones, para lo cual mantiene un servicio de atención tanto a nivel telefónico como a través de correos electrónicos con el objeto de brindar un mejor servicio a sus usuarios. A través de esta Gerencia los accionistas obtienen toda la información necesaria sobre su inversión: estados de cuenta de sus dividendos (histórico), reclamos, certificaciones de auditores externos, cesión de acciones en caso de divorcio o fallecimiento, garantía, entrega de memorias a quien lo solicite y, en general, todo lo que esté relacionado con sus acciones.

Durante el año 2016 y 2015, se atendieron 4.657 y 3.723 llamadas telefónicas, se remitieron 3.700 y 2.187 correos electrónicos, respectivamente. Cabe destacar, que las consultas más frecuentes estuvieron dirigidas a conocer la posición accionaria y el monto de dividendos pendientes por cobrar.

ACCIONES PREFERIDAS

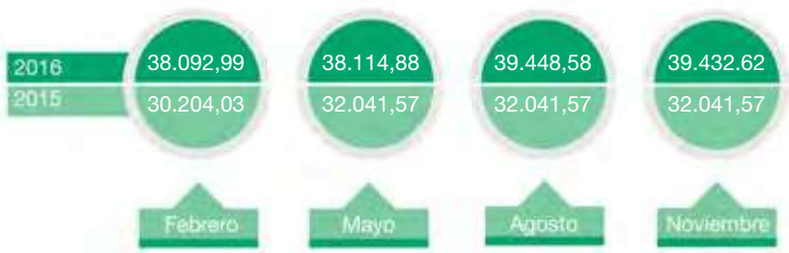
Banesco Banco Universal, C.A., al cierre del año 2016 mantenía un total de 29.615 accionistas: 23.666 propietarios de acciones preferidas y 5.949 de acciones comunes, mientras que al cierre del año 2015, el Banco contaba con un total de 38.331 accionistas: 32.397 propietarios de acciones preferidas y 5.934 de acciones comunes.

En el año 2008 se convirtieron en accionistas de Banesco Banco Universal C.A., 8.811 trabajadores del Banco que representaban el 65% de la plantilla de personal para esa

G4-9
G4-DMA

fecha. Cabe destacar que se les permitió incorporarse como reconocimiento a su labor y compromiso con la Organización. En agosto de 2008, se comenzaron a pagar los respectivos dividendos. A continuación se presenta una relación de los dividendos cancelados correspondientes al año 2016 y 2015, expresados en bolívares:

DIVIDENDOS CANCELADOS



DIVIDENDOS *

	2016	2015
En efectivo (Bs.)	1.700.000.000	1.700.000.000
Beneficio por acción	16,61	16,61
En efectivo (Bs.)		3.000.000.000
Beneficio por acción		29,316
En acciones	1.500.000	
Beneficio por acción	0,0015	
En acciones	500.000	
Beneficio por acción	0,0005	
En acciones	21.500.000	
Beneficio por acción	0,021	
En acciones	2.000.000	
Beneficio por acción	0,0019	
Dividendos Acciones preferidas		
En efectivo (Bs.)	29.219.168	26.468.543

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

RASGOS BÁSICOS

	2016	2015
Capital Social Bs.	1.250.000.000	1.250.000.000
Acciones		
Nº de acciones	125.000.000	125.000.000
Circulación	122.045.466	122.045.466
Tesorería	2.954.534	2.954.534
Nº Accionistas		
Comunes	5.949	5.934
Preferidas	23.666	32.397
Total	**29.615**	**38.331**

DIÁLOGO CON NUESTROS ACCIONISTAS

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

- Gerencia de Unidad de Accionistas.
- Asambleas Generales Ordinarias y Extraordinarias de Accionistas.
- Informes Financieros semestrales.
- Informe de Responsabilidad Social Empresarial anual.
- Boletín digital, remitido vía correo electrónico a nuestros clientes.
- Contactos y encuentros directos con los accionistas.
- Red de agencias.
- El sitio web corporativo **www.banesco.com**, 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.

G4-9, G4-41
G4-50, G4-56
G4-57, G4-58
G4-DMA

Nuestro Capital Humano

NUESTRA POLÍTICA

Promovemos la igualdad, equidad y la mutua satisfacción con nuestros trabajadores, creando así un clima de armonía en el entorno laboral y una mejor calidad de vida para todos los empleados.

Gestionamos el Capital Humano a través de la vivencia de nuestros valores corporativos y el anclaje de las competencias cardinales que deben poseer todos los miembros de la institución, siendo la Responsabilidad Individual y Social parte fundamental de ambos.

En este sentido, la política en materia de Capital Humano propicia significativos niveles de desarrollo, remuneración competitiva, motivación individual y de equipo dirigidos hacia el logro, así como protección y bienestar de su fuerza laboral, con la convicción de que nuestros trabajadores son el eje fundamental del banco.

Las áreas de Capital Humano responsables del proceso de selección y contratación, llevan a cabo el cumplimiento de sus responsabilidades en base a la metodología aplicada por Banesco Banco Universal, C.A., con el adecuado respeto a la no discriminación e igualdad de oportunidades. Así mismo se llevan a cabo diferentes iniciativas dirigidas a la contratación directa de personas con discapacidad.

NUESTRA GESTIÓN

En el 2016 nos esforzamos en mantener nuestra plantilla de empleados, a pesar del impacto de la crisis económica mundial. De esta manera garantizamos la estabilidad y seguridad a nuestros colaboradores y dimos cobertura a las posiciones vacantes con 2.112 nuevos ingresos. Para el cierre del 2016 nuestra plantilla se encontraba en 8.981 empleados.

La distribución de los empleados por cargo y por edades evidencia que somos una institución joven y dinámica, con una edad promedio de 35 años. Durante este año el 84,16% de nuestro capital humano, es decir, 7.558 trabajadores, contaban con una edad comprendida entre los 18 y 45 años.

La intención de Banesco Banco Universal, C.A., es generar una fuente de trabajo estable y sin discriminación de ningún tipo, lo que se evidencia en que 87,63% de los empleados son fijos, 63,99% es de sexo femenino y el personal que compone los cargos base fijos y contratados representa el 29,83% del total de las personas empleadas.

CÓDIGO DE ÉTICA

G4-HR2, G4-HR3
G4-HR5, G4-HR6
G4-HR7, G4-HR9
G4-HR11, G4-HR12
G4-LA16

Banesco Banco Universal, C.A., cuenta con un Código de Ética y Conducta del Ciudadano Banesco el cual fue aprobado por la Junta Directiva y es de obligatorio cumplimiento y aplicación por todo el personal y relacionados del banco. Cada vez que se dicta una inducción a nuevos ingresos o personal activo, se recuerda el contenido del Código de Ética y Conducta del Ciudadano Banesco y se hace hincapié en la importancia de conocer su contenido, de manera que actúen siempre observando sus postulados. El Código de Ética es difundido a través de medios electrónicos y comunicados masivos con temas relacionados a los Valores y Prevención Contra la Legitimación de Capitales y Financiamiento al Terrorismo. Adicionalmente, se encuentra en el Portal de Intranet y la página web (http://www.banesco.com/somos-banesco/informacion- corporativa / código-de-ética) para consulta del público en general. Se han efectuado jornadas de entrega a todos los colaboradores en las sedes administrativas y red de agencias en todo el territorio nacional. Adicionalmente, este documento legal establece normas cuyo objeto es regular el

G4-9; G4-10
G4-37, G4-41
G4-50, G4-56
G4-57, G4-58
G4-LA12, G4-DMA
G4-LA16, G4-HR2
G4-HR3, G4- HR7
G4-HR9, G4-HR5
G4-HR6, G4-HR11
G4-DMA, G4-HR12

tratamiento de eventuales conflictos de intereses así como contenido sobre Derechos Humanos.

En nuestro empeño en mantener una comunicación constante y directa con nuestro Capital Humano, la Unidad Contigo Capital Humano, fue creada para atender los requerimientos de los Ciudadanos Banesco que estén 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 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 2.016 y 2.015, se atendieron un total de 3.388 y 3.541 solicitudes respectivamente, por este Canal Contigo, mientras que por la Línea Directa del Código de Ética, no se recibieron casos durante el 2016. En el 2015 se recibieron y atendieron 6 casos. Durante el 2016, Banesco Banco Universal, C.A., no recibió reclamaciones en materia de Derechos Humanos, relacionados con los trabajadores, accionistas, clientes, la comunidad ni de los proveedores. G4-14

DISTRIBUCIÓN POR RANGOS DE EDAD Y GÉNERO

Rango	2016			2015			Variación		
Edad	Fem.	Masc.	Total	Fem	Masc	Total	Fem.	Masc.	Total
15-17*	28	34	62	31	27	58	(9,68%)	25,93%	6,90%
18-25	921	644	1565	1.192	722	1.914	(22,73%)	(10,80%)	(18,23%)
26-30	1211	613	1824	1.509	702	2.211	(19,75%)	(12,68%)	(17,50%)
31-35	1228	578	1806	1.512	723	2.235	(18,78%)	(20,06%)	(19,19%)
36-40	934	442	1376	1.055	507	1.562	(11,47%)	(12,82%)	(11,91%)
41-45	631	356	987	691	412	1.103	(8,68%)	(13,59%)	(10,52%)
46-50	394	265	659	425	291	716	(7,29%)	(8,93%)	(7,96%)
51-55	228	203	431	257	202	459	(11,28%)	0,50%	(6,10%)
56-60	110	65	175	98	73	171	12,24%	(10,96%)	2,34%
61-65	45	25	70	45	20	65	0,00%	25,00%	7,69%
66-70	14	5	19	13	7	20	7,69%	(28,57%)	(5,00%)
71-75	2	3	5	2	2	4	0,00%	50,00%	25,00%
>75	1	1	2	1	-	1	0,00%		100,00%
Total	**5747**	**3234**	**8981**	**6.831**	**3.688**	**10.519**	**(15,87%)**	**(12,31%)**	**(14,62%)**

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

DISTRIBUCIÓN POR GÉNERO Y CATEGORÍA DE CARGO

	2016			2015			Variación		
Nivel	Fem.	Masc.	Total	Fem.	Masc.	Total	Fem.	Masc.	Total
Base	1.598	1.081	2.679	2.103	1.435	3.538	(24,01%)	(24,67%)	(24,28%)
Profesional/Técnico	3.304	1.652	4.956	3.689	1.649	5.338	(10,44%)	0,18%	(7,16%)
Supervisorio	196	144	340	221	173	394	(11,31%)	(16,76%)	(13,71%)
Gerencial	602	305	907	771	382	1.153	(21,92%)	(20,16%)	(21,34%)
Vicepresidentes	42	46	88	42	43	85	0,00%	6,98%	3,53%
Directores	5	4	9	5	4	9	0,00%	0,00%	0,00%
Presidente	-	2	2	-	2	2	0,00%	0,00%	0,00%
Total	**5.747**	**3.234**	**8.981**	**6.831**	**3.688**	**10.519**	**(15,87%)**	**(12,31%)**	**(14,62%)**

G4-10, G4-EC6
G4-LA12, G4-HR2
G4-HR7

DISTRIBUCIÓN POR RANGOS DE EDAD Y CATEGORÍA DE CARGO

	2016						2015					
Nivel Grupos de Edad	15-17*	18-30	31-40	41-50	>50	Total	15-17*	18-30	31-40	41-50	>50	Total
Base	62	1.509	800	197	111	2.679	58	1959	1097	274	150	3538
Profesional/Técnico		1.829	1.949	869	309	4.956	-	2090	2115	839	294	5338
Supervisorio		38	146	109	47	340	-	41	171	136	46	394
Gerencial		13	271	428	195	907	-	34	401	527	191	1153
Vicepresidentes			15	41	32	88	-	1	13	39	32	85
Directores			1	2	6	9	-	-	-	3	6	9
Presidente					2	2	-	-	-	1	1	2
Total	**62**	**3.389**	**3.182**	**1.646**	**702**	**8.981**	**58**	**4.125**	**3.797**	**1.819**	**720**	**10.519**

DISTRIBUCIÓN POR RELACIÓN CONTRACTUAL Y GÉNERO

	2016		2015		Variación	
Nivel	Femenino	Masculino	Femenino	Masculino	Femenino	Masculino
Aprendices	150	153	193	176	(22,28%)	(13,07%)
Pasantes	21	13	26	15	(19,23%)	(13,33%)
Contratados	473	301	661	301	(28,44%)	0,00%
Fijos	5.103	2.767	5.951	3.196	(14,25%)	(13,42%)
Total	5.747	3.234	6.831	3.688	(15,87%)	(12,31%)
Total	**8.981**		**10.519**		**(14,62%)**	

DISTRIBUCIÓN NACIONAL

El Banco mantiene una división territorial acorde con su estrategia de negocios, lo que representa una importante fuente de empleo en las distintas regiones del país. El 87,63% de nuestra plantilla está integrada por empleados fijos.

La Dirección Ejecutiva de Capital Humano tiene presencia en las principales ciudades del país, a través de un equipo de asesores integrales, expertos en la gestión de Capital Humano.

La contratación en las diferentes regiones del país se realiza siguiendo las mismas normas y procedimientos que en la Región Capital a través de la evaluación de los candidatos y los perfiles, los cuales deben estar en concordancia con los requerimientos organizacionales.

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

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

TOTAL DE TRABAJADORES

Año	Total Empleados
2016	8.981
2015	10.519
Variación %	(14,62%)

DISTRIBUCIÓN POR GÉNEROS

Año	Femenino	Masculino
2016	5.747	3.234
2015	6.831	3.688
Variación %	(15,87%)	(12,31%)

EDAD PROMEDIO

Año	Edad promedio
2016	35
2015	34
Variación %	2,94%

ANTIGUEDAD PROMEDIO

Año	Antigüedad promedio
2016	7,28
2015	6,96
Variación %	4,60%

G4-10, G4-EC6
G4-LA4

DISTRIBUCIÓN NACIONAL

	2016		2015			
Región	Trabajadores	%del Total	Trabajadores	%del Total	Trabajadores	%del Total
Capital	5.415	60,29%	6.074	57,74%	(10,85%)	4,42%
Centro	1.086	12,09%	1.352	12,85%	(19,67%)	(5,90%)
Occidental-Andina	898	10,00%	1.091	10,37%	(17,69%)	(3,58%)
Oriente-Sur	853	9,50%	1.094	10,40%	(22,03%)	(8,67%)
Occidental-Norte	729	8,12%	908	8,63%	(19,71%)	(5,94%)
Total general	**8.981**	**100,00%**	**10.519**	**100,00%**	**(14,62%)**	**(0,00%)**

VICEPRESIDENTES DE LA RED

	2016		2015	
Región	Cantidad	% Procedentes de la Comunidad Local	Cantidad	%Procedentes de la Comunidad Local
Capital	3	100%	2	100%
Centro	1	100%	1	100%
Occidental-Andina	1	100%	1	100%
Oriente-Sur	1	100%	1	100%
Zulia-Falcón	1	100%	1	100%
Total general	7	100%	6	100%

COMPORTAMIENTO DE INGRESOS Y EGRESOS

G4-L4

El índice de rotación es una función del índice porcentual entre ingresos y egresos, en relación con el número de empleados del área en un período determinado. Entre 2015 y 2016 este índice pasó de 27,38% a 32,03%. En la Convención Colectiva de Trabajo de Banesco Banco Universal, C.A., no se establece ningún período mínimo de preaviso relativo a cambios organizativos. El Banco se rige por la normativa legal establecida en la Ley Orgánica del Trabajo, los Trabajadores y las Trabajadoras (LOTTT) y la Ley Orgánica de prevención, Condiciones y Medio Ambiente de Trabajo (LOPCYMAT).

ÍNDICE DE ROTACIÓN

Concepto	2016	2015
Ingresos (*)	2.112	2.426
Egresos	3.642	3.335
Población	8.891	10.519
Total	**32,03%**	**27,38%**

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

G4-LA1

ÍNDICE DE ROTACIÓN POR REGIÓN

2016			
Región	Población	Ingresos + Egresos	Ind. Rotación
Región Centro Los Llanos	1.086	511	23,53%
Región Metropolitana	5.415	4.136	38,19%
Región Occidental-Andina	898	363	20,21%
Región Occidental-Norte	853	372	21,81%
Región Oriente-Sur	729	372	25,51%
Total general	**8.981**	**5.754**	**32,03%**

2015			
Región	Población	Ingresos + Egresos	Ind. Rotación
Región Centro Los Llanos	1.352	509	18,82%
Región Metropolitana	6.074	4.145	34,12%
Región Occidental-Andina	1.091	411	18,84%
Región Occidental-Norte	908	367	20,21%
Región Oriente-Sur	1.094	329	15,04%
Total general	**10.519**	**5.761**	**27,38%**

ÍNDICE DE ROTACIÓN POR REGIÓN, EDAD Y GÉNERO

2016										
Banesco Banco Universal	<18		18-30		31-40		41-50		>50	
	Fem	Masc	Fem	Masc	Fem	Masc	Fem	Masc	Fem	Masc
Región Centro Los Llanos	0,00%	0,00%	35,98%	48,00%	19,22%	18,24%	6,80%	13,46%	15,15%	10,87%
Región Metropolitana	64,81%	50,00%	56,44%	66,53%	24,21%	31,26%	14,45%	16,20%	11,24%	9,60%
Región Occidental-Andina	50,00%	0,00%	34,66%	31,20%	13,45%	23,93%	7,56%	6,32%	5,56%	14,58%
Región Occidental-Norte	0,00%	0,00%	44,25%	52,60%	21,26%	25,00%	12,11%	16,67%	5,00%	11,76%
Región Oriente-Sur	0,00%	0,00%	29,82%	36,73%	16,04%	28,24%	14,53%	22,39%	13,00%	26,09%

2015										
Banesco Banco Universal	<18		18-30		31-40		41-50		>50	
	Fem	Masc	Fem	Masc	Fem	Masc	Fem	Masc	Fem	Masc
Región Centro Los Llanos	0,00%	0,00%	28,65%	30,48%	13,66%	13,89%	9,75%	8,20%	5,26%	16,00%
Región Metropolitana	150,00%	125,00%	53,07%	55,99%	20,54%	23,82%	10,97%	15,63%	12,70%	11,75%
Región Occidental-Andina	0,00%	0,00%	29,06%	35,93%	11,62%	13,30%	8,24%	8,72%	6,25%	14,81%
Región Occidental-Norte	0,00%	0,00%	38,14%	41,15%	14,62%	14,86%	8,25%	10,45%	8,16%	8,97%
Región Oriente-Sur	0,00%	0,00%	22,47%	37,69%	9,94%	16,07%	5,83%	10,47%	3,51%	13,33%

G4-44
G4-DMA
G4-LA1

ÍNDICE DE ROTACIÓN POR REGIÓN Y GÉNERO

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

2015						
Banesco Banco Universal	Población		Ingresos+ Egresos		Ind. Rotación	
	Fem	Masc	Fem	Masc	Fem	Masc
Región Centro los llanos	958	394	357	152	18,63%	19,29%
Región Metropolitana	3.928	2.146	2.627	1.518	33,44%	35,37%
Región Occidental-Andina	623	468	218	193	17,50%	20,62%
Región Occidental-Norte	589	319	234	133	19,86%	20,85%
Región Oriente-Sur	733	361	169	160	11,53%	22,16%
Total general	**6.831**	**3.688**	**3.605**	**2.156**	**26,39%**	**29,23%**

EVALUACIÓN DE DESEMPEÑO

Para cumplir con el ciclo de Evaluación de Desempeño, desde el año 2011 se habilitó por primera vez la medición de objetivos cuantitativos para toda la población del banco, por lo que todos los niveles organizacionales registran sus objetivos; y su desempeño es evaluado sobre la base de estos. El total de Ciudadanos con evaluación de desempeño en el 2016 fue de 7.938 empleados, lo que representa 88,39% de los activos al cierre de ese año. El porcentaje restante corresponde a los aprendices, personal que no aplica para la evaluación por su antigüedad y a los egresados al momento de la evaluación de desempeño en 2016.

EVALUACIONES DE DESEMPEÑO

	2016	2015	Var %
Total de Empleados	8.981	10.519	(14,62%)
N° de empleados evaluados	8.032	9.345	(14,05%)
% de empleados con evaluación	89,43%	88,84%	0,66%

G4-44
G4-DMA

EVALUACIONES DE DESEMPEÑO POR CATEGORÍA DE CARGO

2016				
Banesco Banco Universal	Hombres		Mujeres	
	Evaluaciones	%	Evaluaciones	%
Base	847	30,14%	1311	25,11%
Profesional/Técnico	1.494	53,17%	3.104	59,44%
Supervisorio	130	4,63%	176	3,37%
Gerencial	293	10,43%	583	11,16%
Vicepresidentes	44	1,57%	43	0,82%
Directores	2	0,07%	5	0,10%
Total por Género	2.810	100,00%	5.222	100,00%
Total General Evaluados			**8.032**	

2015				
Banesco Banco Universal	Hombres		Mujeres	
	Evaluaciones	%	Evaluaciones	%
Base	1141	35,22%	1670	27,35%
Profesional/Técnico	1.513	46,70%	3.432	56,22%
Supervisorio	168	5,19%	211	3,46%
Gerencial	372	11,48%	747	12,24%
Vicepresidentes	42	1,30%	40	0,66%
Directores	4	0,12%	5	0,08%
Total por Género	3.240	100,00%	6.105	100,00%
Total General Evaluados			**9.345**	

PROMOCIONES DE CARGO

Creemos en el talento de nuestros colaboradores, por eso, ofrecemos la posibilidad de crecer internamente hacia puestos de mayor responsabilidad a través de nuestra política de promoción interna. En 2016 y 2015 promovimos a 1.306 y 1.352 colaboradores como fuente primordial para la cobertura de las vacantes.

PROMOCIONES DE CARGO

Dirección	2016	2015	Variación
Junta Directiva	20	22	(9,09%)
Presidencia Ejecutiva	38	15	153,33%
Dir. Ejec. Capital Humano	44	51	(13,73%)
Dir. Ejec. Comercial	678	722	(6,09%)
Dir. Ejec. Credito y Logistica Bancaria	237	170	39,41%
Dir. Ejec. Desarrollo Corporativo	60	98	(38,78%)
Dir. Ejec. Tarjetas	63	43	46,51%
Dir. Ejec. Tecnologia y Procesos	117	205	(42,93%)
Dir. Ejec. Tesoreria y Finanzas	49	26	88,46%
Total General	1.306	1.352	(3,40%)

G4-EC5, G4-LA2
G4-44, G4-51
G4- 52, G4-53
G4-54, G4-55
G4-DMA

POLÍTICA DE REMUNERACIÓN

Banesco Banco Universal, C.A., tiene el compromiso de evaluar continuamente las necesidades de sus empleados así como también procurar el otorgamiento de mejores condiciones laborales. En 2016, se realizó un incremento promedio general de 90% a todos los ciudadanos Banesco, en cuatro momentos diferentes; otorgando 20% en marzo y noviembre y otro 15% en mayo y julio. Adicionalmente se realizaron mejoras en el beneficio del bono de alimentación atendiendo las regulaciones emanadas y vigentes.

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

En el año 2015 y 2016 se realizó un incremento salarial para el segmento ejecutivo de Banesco Banco Universal, C.A., ajustando la remuneración fija recibida por el colaborador. En el año 2016 se extendió el beneficio de alimentación para todos los empleados de la organización, incluidos los ejecutivos. Con respecto a la porción variable de remuneración del segmento ejecutivo, Banesco Banco Universal, C.A. mantiene la política de otorgar un porcentaje de la remuneración total anual, como Bonificación Variable vinculado al desempeño y a los distintos criterios de evaluación.

Los elementos de medición durante el año 2015 y 2016 que han sido utilizados se indican:

- Resultados obtenidos por el ejecutivo en función al cumplimiento de los objetivos trazados en la Planificación Estratégica y Operativa del departamento a su cargo.
- Resultados de la evaluación competencial obtenidos a través de una Evaluación 360.
- Resultado promedio obtenido por los pares en el ejercicio.
- Nota apreciativa de desempeño otorgada por el supervisor directo del ejecutivo.
- Relación Criterios de Desempeño con Objetivos del Grupo

Como organización líder del mercado venezolano Banesco Banco Universal, C.A. reconoce al segmento ejecutivo como pilar fundamental de su desempeño, es por ello, que como parte importante de la evaluación de cada ejecutivo, se incluye el desempeño de su área de responsabilidad, hecho que no solo asegura la cohesión y trabajo en equipo de los colaboradores, sino que además alinea los objetivos organizacionales con las responsabilidades del ejecutivo Banesco.

Adicionalmente, a través del cumplimiento de iniciativas de Responsabilidad Social Empresarial e iniciativas de reciclaje y optimización de recursos se incluye la evaluación del desempeño de los Directores con respecto a los objetivos sociales y ambientales.

PROCESOS MEDIANTE LOS CUALES SE DETERMINA LA REMUNERACIÓN

G4-EC5

Banesco Banco Universal, C.A., para determinar sus remuneraciones efectúa un análisis de los pesos relativos de sus posiciones dentro de cada una de sus unidades de trabajo, tomando en consideración las normativas establecidas parte del Ejecutivo Nacional, indicadores macroeconómicos y el presupuesto definido para tal fin, así como cualquier otra variable relevante que permita una equitativa asignación de las mismas. La remuneración anual de un colaborador comprende, Ingreso Básico Mensual, Bono Vacacional, Utilidades y Aporte de la Empresa a Caja de Ahorro 11%.

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

Retribución	2016	2015
Retribución Media resto de la Población	1.071.651,72	334.880,20
Relación de Retribución Total Anual	26,79	11,46

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

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

Retribución	2016	2015
Posición Mejor Pagada	648,01%	0,00%
Retribución Media	220,01%	83,21%
% De Incremento Anual	**221,35%**	**83,21%**

- 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.

G4-43, G4-DMA

TRABAJADORES CON DISCAPACIDAD

Banesco Banco Universal, C.A., consciente de la importancia que representa la inserción de las personas con discapacidad en el mundo laboral, ha generado empleos desde sus inicios previa preparación y capacitación de estos, en asociaciones especializadas en la materia. Cabe destacar que durante su desempeño llevan a cabo actividades de naturaleza flexible y dinámica. Su desarrollo ha permitido, sin lugar a dudas, que su inserción en la sociedad, logrando que su esfuerzo y constancia sirvan de ejemplo tanto dentro como fuera del Banco.

G4-LA9, G4-LA10
G4-LA11

CAPACITACIÓN

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

TRABAJADORES CON DISCAPACIDAD

Región	2016	2015	Var %
Metropolitana	17	11	54,55%
Centro - Los Llanos	-	-	-
Occidental - Andina	-	-	-
Total	**17**	**11**	**54,55%**

TIPO DE DISCAPACIDAD

	2016		2015	
Tipo	**Fem.**	**Masc.**	**Fem.**	**Masc.**
Visual	2	2	2	1
Mental	-	2	1	2
Múltiple	4	5	2	3
Discapacidad Músculo Esquelética	2	-	-	-
Total General por Género	8	9	5	6
Total General	**17**		**11**	

CAPACITACIÓN POR NIVELES DE CARGO

	Trabajadores			Horas Hombre			Horas promedio		
Nivel	2016	2015	Var	2016	2015	Var	2016	2015	Var
Base	3.305	3.811	(13,28%)	167.073	154.140	8,39%	51	40	27,50%
Profesional/Técnico	5.774	5.451	5,93%	393.006	198.761	97,73%	68	36	88,89%
Supervisorio	405	314	28,98%	27.375	8.451	223,92%	68	27	151,85%
Gerencial	1.110	1.049	5,82%	122.155	74.466	64,04%	110	71	54,93%
Vicepresidentes	95	25	280,00%	5.424	538	908,26%	57	22	159,09%
Directores	9	—	—	277	—	—	31	—	—
Presidente	2	—	—	55	—	—	28	—	—
Total	**10.700**	**10.650**	**0,47%**	**715.366**	**436.356**	**63,94%**	**67**	**41**	**63,41%**

CAPACITACIÓN POR GENERO

	Trabajadores Adiestrados 2016				Trabajadores Adiestrados 2015			
Nivel	Mujeres	%	Hombres	%	Mujeres	%	Hombres	%
Base	1.969	29%	1.336	34%	2.344	34%	1.467	41%
Profesional/Técnico	3.792	56%	1.982	51%	3.806	54%	1.645	46%
Supervisorio	227	3%	178	5%	193	3%	121	3%
Gerencial	746	11%	364	9%	686	10%	363	10%
Vicepresidentes	46	1%	49	1%	16	—	9	—
Directores	5	—	4	—	—	—	—	—
Presidente	—	—	2	—	—	—	—	—
Total	**6.785**	**100%**	**3.915**	**100%**	**7.045**	**100%**	**3.605**	**100%**

G4-43, G4-DMA
G4-LA9, G4-LA10
G4-LA11

CAPACITACIÓN POR TIPO DE CONOCIMIENTO

Tipo de conocimiento	Horas de Adiestramiento 2016	2015	Variación %
Conocimiento Bancario o Regulatorio	310.292	77.003	302,96%
Conocimiento Técnico	307.445	315.882	(2,67)%
Desarrollo de Competencias	97.628	43.471	124,58%
Total Horas Adiestramiento	715.366	436.356	63,94%
Total Trabajadores	8.981	10.519	(14,62)%
Horas Promedio de Adiestramiento	67	41	63,41%
Total Trabajadores Adiestrados	10.700	10.650	0,47%
% de Trabajadores Adiestrados	119,14%	101,33%	17,58%

CAPACITACIÓN POR TIPO DE CONOCIMIENTO

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

TALLERES EN RIESGO OPERATIVO

Apoyados en un equipo de alto desempeño con visión integral de aquellos elementos que puedan impactar el logro de los objetivos, en el año 2016, el mantenimiento de niveles de pérdidas acorde a las aspiraciones financieras y el apetito de riesgo definido por el banco continuó siendo uno de los elementos clave de la Administración Integral de Riesgo, la cual estuvo impulsada a su vez, por el efecto multiplicador del área de riesgo en el resto de la organización, a través de la asesoría, acompañamiento y la transferencia de conocimientos para la administración de los riesgos.

Destacó como capacitación técnica en el año 2015, la cuarta edición de la Certificación AIRM *Alarys Internacional Risk Management* de la Asociación Latinoamericana de Administración de Riesgos y Seguros, realizada en el mes de septiembre de 2015, con la asistencia de 19 participantes pertenecientes a las áreas de riesgo integral y áreas claves asociadas a la gestión de riegos del Banco.

Se mantuvo el Programa de Formación de Jóvenes Talentos, que busca forma, capacitar y desarrollar una generación de relevo, incorporando jóvenes con alto nivel de competencia y potencial en las áreas clave de la organización

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

Se mantuvo el Programa de Formación de Jóvenes Talentos, cuyo objetivo busca formar, capacitar y desarrollar una generación de relevo, incorporando jóvenes con alto nivel de competencia y potencial en las áreas clave de la organización, siendo la VP. Ejecutiva Administración Integral de Riesgo una de ellas, cumpliendo con la responsabilidad de acoger a los jóvenes profesionales y brindar espacios seguros de aprendizaje teóricos y prácticos bajo esquemas rotativos en formato pasantías. El programa se inició con 30 participantes capacitados, los cuales fueron distribuidos en áreas claves (crédito, finanzas ,riesgo, tecnología).

G4-DMA, G4-LA9
G4-LA10, G4-LA11
G4-SO4

TALLERES Y ADIESTRAMIENTO EN RIESGO OPERATIVO

	2016		2015	
Denominación de la actividad	Participantes	Certificados / Aprobados	Participantes	Certificados / Aprobados
Charlas especializadas en materia de AIR, Metodología de Gestión de Riesgo y herramientas de Riesgo Operativo	6.450	6.450	478	478
Charlas en Administración Integral de Riesgo a nuevos ingresos	1.265	1.265	1.208	1.208
Programa de Formación de Jóvenes Talentos*	32	32	23	23
Total General	**7.747**	**7.747**	**1.709**	**1.709**

PRESUPUESTO EN ADIESTRAMIENTO A DELEGADOS DE RIESGO OPERATIVO

Durante el 2016 y 2015 esta actividad no generó costo para la Organización ya que se ejecutó a través del equipo de facilitadores de Capital Humano y Riesgo, que se formaron para tal fin en el año 2010, realizando la labor de capacitación tanto en las regiones como en la zona metropolitana para los nuevos ingresos y los adiestramientos especializados en Riesgo Operativo. Durante estos talleres se tiene la oportunidad de brindar a los empleados conocimientos generales sobre el área, sus funciones y la importancia de identificar, valorar y gestionar los riesgos operativos que existen en el Banco, así como aclarar sus dudas y conocer sus experiencias laborales, lo cual permite relacionar las actividades que desempeñan con la gestión de riesgos operativos.

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

G4-14

En su deber de cumplir con las normativas legales vigentes, sobre la prevención, control y fiscalización de las operaciones que puedan realizarse a través de nuestra Institución Financiera, para legitimar capitales y/o financiar al terrorismo, provenientes de actividades ilícitas establecidas en la Ley Orgánica contra la Delincuencia Organizada y en la Ley Orgánica de Drogas, Banesco Banco Universal C.A., ejecuta anualmente el Programa de Adiestramiento del Banco, en materia de prevención y control de legitimación de capitales y financiamiento al terrorismo, el cual es presentado ante el Comité de Prevención y Control de LC/FT y aprobado por la Junta Directiva. Durante el año 2016 se realizaron capacitaciones a través de Teatros Foros y Microteatros, estrategias novedosas de formación, que permiten potenciar y apalancar de una manera más práctica y vivencial los aspectos claves en materia de PCLC / FT.

DESARROLLO DE COMPETENCIAS

Desde 2011 estamos impulsando la plataforma de Aprendizaje Virtual Banesco el cual es un sistema de formación interactivo con diversos instrumentos y contenidos multimedia orientados al desarrollo de las competencias y conocimientos críticos que cada empleado debe contar según su rol, para desempeñar exitosamente su cargo.

Durante los últimos seis años hemos incorporado programas modulares que abordan los diferentes aspectos teóricos y prácticos de la Calidad de Servicio y Experiencia de Cliente, así mismo, contenido para el desarrollo de competencias Banesco, que permiten fortalecer y cerrar las brechas identifi-

G4-HR2

ADIESTRAMIENTOS EN EL ÁREA DE PREVENCIÓN Y CONTROL DE LEGITIMACIÓN DE CAPITALES

	Número de trabajadores			Monto Bs.		
Nivel	2016	2015	Var.	2016	2015	Var.
Nuevos Ingresos	2.130	2.411	(11,65)%	-	-	-
Personal Activo	7.409	8.341	(11,17)%	3.985.481	3.220.413	23,76%
Total	**9.539**	**10.752**	**(11,28)%**	**3.985.481**	**3.220.413**	**23,76%**

G4-LA9
G4-LA10
G4-LA11

cadas en los procesos de evaluación de desempeño. Existen programas orientados reforzar los conocimientos técnicos críticos del negocio y el cumplimiento de los estándares regulatorios como la actualización en materia de Administración Integral de Riesgo de Prevención y Control de Legitimación de Capitales y Financiamiento al Terrorismo. Programas de Aprendizaje: Cultura de Eficiencia y Cultura de Riesgo; como las principales estrategias de implementación de iniciativas de ahorro, rentabilidad y administración integral de riesgo para toda la organización.

Durante el año 2016 se proporcionaron Programas de Formación Virtual con certificación interna y externa, avaladas por diferentes casas de estudios reconocidas, entre ellas mencionamos: Programa de Experiencia de Clientes (segunda edición) avalado por la Universidad Católica Andrés Bello (UCAB), Programa de Formación ITIL, avalado por *Global Desk*, Diplomado de Innovación avalado por la Universidad Simón Bolívar (USB), y en cuanto a los programas internos se ejecutaron los programas Programa de Gerencia de Proyectos impulsado por la Gcia. Ejec. De Proyectos, Programa de Seguridad apalancado por la VP. de Prevención de Pérdidas los cuales contaron con gran aceptación por parte de los ciudadanos Banesco y permitió potenciar su auto-desarrollo.

A través del Portal de Autoservicios SAP en la nube Capital Humano se logró en el año 2016, el posicionamiento del aprendizaje virtual Banesco (AVB), dando cumplimiento a la estrategia de formación, en la que se estableció la meta de 60% Virtual y 40% Presencial, logrando posicionarnos en experiencias de aprendizaje virtual con 96.062 participaciones y 137.478 horas de formación. De igual manera, se potenciaron las bondades del sistema de SAP en la Nube donde cada colaborador desde su casa puede ingresar realizar sus cursos virtuales.

PROGRAMA DE PASANTÍAS

El Programa de Pasantías de Banesco Banco Universal, C.A., permite la captación temprana de talentos para ser incorporados con el propósito de fomentar su desarrollo a largo plazo. Anualmente recibimos un grupo de estudiantes de Bachillerato y Técnicos Medios para la realización de sus pasantías ocupacionales, brindándoles la oportunidad de cumplir con su requisito académico para la culminación de sus estudios y proporcionándoles la experiencia teórico-práctica para que puedan incorporarse a la fuerza laboral activa del país.

La duración de las Pasantías las determina el ministerio de Educación y los Institutos de Educación Técnica Superior y Universitaria, y no podrá ser menor de doscientas cuarenta (240) horas, de acuerdo al Reglamento sobre el Programa Nacional de Pasantías.

Tenemos la responsabilidad de asignar un tutor a cada Pasante, denominado Tutor Empresarial, el cual revisará la ejecución del programa de actividades a desarrollar y velará por su cumplimiento, lo que conlleva a garantizar el éxito de la experiencia de aprendizaje de nuestros pasantes.

Participamos activamente en el cumplimiento de Ley, formando a Aprendices INCES, de los cuales un grupo se se encuentra en Fase Teórica en Institutos de Acción Delegada a Nivel Nacional, alcanzando conocimientos técnicos y desarrollando competencias que les permitan incorporarse en el área bancaria; y contamos con otros grupo de aprendices en diversas unidades del Banco, realizando su Fase Práctica. Aproximadamente un 30% de los Aprendices que nos apoyan en la Fase Práctica logran efectivamente incorporarse en la Plantilla de posiciones fijas del Banco. De esta forma, los Aprendices INCES que formamos en Banesco se convierten en un excelente recurso para la adquisición del nuevo talento.

Adicionalmente, mantenemos Pasantes Externos que son estudiantes de Bachillerato y Técnicos Medios así como pasantes Internos que están conformados por empleados que se encuentran estudiando y desean realizar sus pasantías dentro de la Organización.

CALIDAD DE VIDA, TIEMPO LIBRE Y DESARROLLO PERSONAL

Durante el año 2016 y 2015, 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 se enumeran las siguientes:

ACTIVIDADES REALIZADAS PLAN CALIDAD DE VIDA

	N° beneficiarios		Inversión (Bs.)	
Actividad	Beneficiarios 2016	Beneficiarios 2015	Inversión 2016	Inversión 2015
Actividades deportivas y recreativas (Tonificación)	668	989	8.538.620	1.102.438
Entrenamientos Continuos en diferentes disciplinas	221	179	2.541.589	1.427.160
Teatro / Presentación de Obras	172	1.122	706.595	995.366
Talleres de Cultura Culinaria	-	62	-	-
Club de Corredores	296	415	1.357.752	854.896
Escuelita de Fútbol Sala (Hijos de Trabajadores)	-	61	-	440.451
Talleres de Canto Coral	56	21	417.016	244.655
Club de Lectores Banesco	-	78	-	-
Grupo Experimental Banesco	27	16	2.793.392	739.200
Bowling	-	868	0	5.049.744
Actividad Recreativa-Preventiva Ciudad Banesco	1.125	1.347	7.810.760	3.411.520
Calidad de vida en las Agencias	-	402	—	6.561.946
Ferias para empleados	2.612	806	147.536	—
Carrera Banesco	-	4.525	—	39.372.372
Turismo Social	1.287	775	39.131.767	13.093.920
Jornadas Familiares a Nivel nacional	5.775	—	91.649.329	—
Charlas temas de interés empleados	423	—	—	—
Operativos para empleados	1.086	—	228.500	—
Total Actividades Recreativas y Culturales	**13.748**	**11.666**	**155.322.855,30**	**73.293.668,84**

G4-DMA, G4-LA6
G4-LA7, G4-LA8

SALUD LABORAL

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

En Banesco Banco Universal, C.A., estamos convencidos que una empresa saludable es aquella donde la salud física, la psíquica y el bienestar del empleado es importante para el desarrollo de sus objetivos.

Estamos comprometidos en proporcionar entornos de trabajo seguro y saludable garantizando el derecho de las personas a la protección de su salud e integridad, más allá del propio entorno laboral e implicando a su grupo familiar.

El modelo de empresa saludable basado en las directrices de organismos internacionales como la Organización Mundial de la Salud y la Red Europea de Seguridad y Salud en el Trabajo, el cual se centra en personas y abarca la faceta física, mental y en el ámbito laboral, en concordancia con las políticas del país y acogidas por Banesco Banco Universal, C.A.

La Gerencia de Salud, aplica y mide los resultados de este modelo de empresa saludable a sus empleados por lo que continua con el programa de promoción de la salud dentro del Banco en lo relacionado con:

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

Durante el año 2016 y 2015, se realizaron 6.261 y 5.682 consultas en la Gran Caracas respectivamente, Asimismo, se presentaron 5. 149 y 6.235 reposos por reconocimiento médico de retorno de trabajo tras baja prolongadas (reposos)

En Banesco Banco Universal, C.A., estamos convencidos que una empresa saludable es aquella donde la salud física, la psíquica y el bienestar del empleado es importante para el desarrollo de sus objetivos.

a nivel nacional, lo que generó 28.474 y 49.063 días perdidos, que representan el 1,33% y 1,10% de absentismo por causas médicas, concluyendo que un número cercano del 100% de la población es sana. Cabe destacar, que las consultas o reposos comprenden la asistencia de un colaborador por varias patologías.

La fórmula utilizada para obtener la data es

$$\%\ \text{Absentismo laboral por causas médicas} = \frac{\text{N° Total de días perdidos}}{\text{N° Total de trabajadores x N° de días del período}} \times 100$$

Banesco realiza un seguimiento y control de las bajas laborales y en especial de las bajas de larga duración. Aplicando los siguientes programas:

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

Promoviendo que el empleado sea su propio gestor en materia de salud y seguridad laboral. Además, cuenta con un

G4-DMA, G4-LA6
G4-LA7, G4-LA8

grupo de especialistas que analiza situaciones especiales de empleados con problemas graves de salud.

Periódicamente se realizaron:

1. Jornadas:

- Despistaje de hipertensión, dislipidemias donde se efectuó seguimiento a 125 empleados evaluados durante el año 2015, con el fin de controlar el riesgo.
- Continuamos con el tema fumigación (termo-nebulización) en todas las sedes del área metropolitana e interior del país, limpieza de ductos y rejillas del aire acondicionado. En las agencias donde hubo mayoría de casos se aumentaron las medidas preventivas en cuanto a limpieza.
- Especificas en cuanto a la recolección de basura y depósito y manipulación del agua.

2. Campañas de información para promover hábitos saludables de vida (alimentación, deporte, enfermedades más comunes y principales riesgos de la salud, despistaje de cáncer de cuello uterino, despistaje de cáncer de mama a través de la consulta preventiva

3. Audiometrías siguiendo el tema preventivo por el tipo de actividad que realiza el colaborador se realizo durante el año 2016 seguimiento a 59 audiometrías llevadas a cabo durante el año 2015, con el fin de controlar el riego.

4. Evaluaciones anuales.

Los datos por tipo de Enfermedad/Accidentes en el año 2016 y 2015, se presentan a nivel general y desglosado por región, sexo y N° de Reposos:

ABSENTISMO POR TIPO DE ENFERMEDAD/ACCIDENTE

Tipo de Enfermedad / accidente	2016			2015		
	Reposos	Días perdidos	% Absentismo Laboral Médico Acumulado	Reposos	Días perdidos	% Absentismo Laboral Médico Acumulado
Enfermedad Común	4.646	23.691	1.11	5.694	35.407	0,71
Enfermedad Ocupacional	—	—	—	—	—	—
Accidentes de Trabajo	3	34	0,00	37	327	—
Accidentes Comunes	500	4.749	0,22	527	4.732	1,01
Total General por Absentismo Enfermedad/ Accidente	5.149	28.474	1,33	6.258	40.466	1,72

ABSENTISMO POR ENFERMEDAD COMÚN - N° DE REPOSOS

Regiones	2016			2015		
	Hombres	Mujeres	Total	Hombres	Mujeres	Total
Centro - Los Llanos	63	396	459	101	504	605
Metropolitana	991	2.475	3.466	172	402	574
Occidente - Andina	85	231	316	955	2.856	3.811
Oriente - Sur	31	135	166	56	257	313
Zulia - Falcón	47	192	239	79	312	391
Total	**1.217**	**3.429**	**4.646**	**1.363**	**4.331**	**5.694**

G4-LA6, G4-LA7
G4-LA8

ABSENTISMO POR ACCIDENTES DE TRABAJO - N° DE REPOSOS

Regiones	2016			2015		
	Hombres	Mujeres	Total	Hombres	Mujeres	Total
Centro - Los Llanos	—	—	—	1	3	4
Metropolitana	1	2	3	4	17	21
Occidente - Andina	—	—	—	1	3	4
Oriente - Sur	—	—	—	1	2	3
Zulia - Falcón	—	—	—	1	4	5
Total	**1**	**2**	**3**	**8**	**29**	**37**

ABSENTISMO POR ACCIDENTES COMUNES - N° DE REPOSOS

Regiones	2016			2015		
	Hombres	Mujeres	Total	Hombres	Mujeres	Total
Centro - Los Llanos	26	39	65	21	22	43
Metropolitana	111	231	342	132	276	408
Occidente - Andina	24	41	65	13	17	30
Oriente - Sur	3	9	12	3	20	23
Zulia - Falcón	7	9	16	10	13	23
Total	**171**	**329**	**500**	**179**	**348**	**527**

TOTAL GENERAL ABSENTISMO POR N° DE REPOSOS

Regiones	2016			2015		
	Hombres	Mujeres	Total	Hombres	Mujeres	Total
Total	**1.389**	**3.760**	**5.149**	**1.550**	**4.708**	**6.258**

Los datos por tipo de Enfermedad/Accidentes en el año 2016 y 2015, se presentan a nivel general y desglosado por región, sexo y N° de Días Perdidos:

ABSENTISMO POR ENFERMEDAD COMÚN - N° DE DÍAS

Regiones	2016			2015		
	Hombres	Mujeres	Total	Hombres	Mujeres	Total
Centro - Los Llanos	545	3.850	4.395	706	4.510	5.216
Metropolitana	3.197	10.487	13.684	965	3675	4.640
Occidente - Andina	454	1.879	2.333	4.784	15.624	20.408
Oriente - Sur	97	1.236	1.333	282	1.708	1.990
Zulia - Falcón	378	1.568	1.946	580	2.573	3.153
Total	**4.671**	**19.020**	**23.691**	**7.317**	**28.090**	**35.407**

G4-LA6, G4-LA7
G4-LA8

ABSENTISMO POR ACCIDENTES DE TRABAJO - N° DE DÍAS

Regiones	2016			2015		
	Hombres	Mujeres	Total	Hombres	Mujeres	Total
Centro - Los Llanos	—	—	0	21	56	77
Metropolitana	3	31	34	16	113	129
Occidente - Andina	—	—	0	1	42	43
Oriente - Sur	—	—	0	21	28	49
Zulia - Falcón	—	—	0	15	14	29
Total	**3**	**31**	**34**	**74**	**253**	**327**

ABSENTISMO POR ACCIDENTES COMUNES - N° DE DÍAS

Regiones	2016			2015		
	Hombres	Mujeres	Total	Hombres	Mujeres	Total
Centro - Los Llanos	323	445	768	259	239	498
Metropolitana	1.028	2.017	3.045	1.086	2.376	3.468
Occidente - Andina	239	440	679	158	155	313
Oriente - Sur	24	64	88	29	188	217
Zulia - Falcón	70	99	169	87	155	242
Total	**1.684**	**3.065**	**4.749**	**1.619**	**3.113**	**4.732**

TOTAL GENERAL ABSENTISMO POR N° DE REPOSOS

Regiones	2016			2015		
	Hombres	Mujeres	Total	Hombres	Mujeres	Total
Total	**6.358**	**22.116**	**28.474**	**9.010**	**31.456**	**40.466**

Los número total de días perdidos derivado a enfermedades comunes en el año 2016 y 2015 fueron de 23.691 y 35.407 que representan 4.646 y 5.694 reposos respectivamente, con un 1,11% y 0,71% del absentismo que tomando en cuenta el número total de empleados significa que el colaborador se ausentó de sus labores por causa de enfermedad común un promedio de 3 días al año.

Las patologías más frecuentes durante el año 2016 y 2015, las cuales se consideran dentro de las enfermedades comunes se presentan a continuación:

PATOLOGÍAS MÁS FRECUENTES / REPOSOS

	Músculo-Esquéletica y Articular	Respiratorias	Gastrointestinales	Ginecológica	Dermatológicas	Enfermedades Virales
Total 2016	1.067	736	532	419	254	1.306
Total 2015	1.629	1.090	794	645	334	580

G4-DMA, G4-LA3
G4-LA5, G4-LA6
G4-LA7, G4-LA8

Durante el año 2016 y 2015, en relación a los accidentes itinere o de trayecto. Banesco Banco Universal, C.A., ha enfatizado en la educación de los empleados para evitar los actos o condiciones inseguras.

ACCIDENTE DE TRAYECTO

Regiones	2016			2015		
	Hombres	Mujeres	Total	Hombres	Mujeres	Total
Centro - Los Llanos	—	—	—	3	4	7
Metropolitana	—	—	—	11	36	47
Occidente - Andina	—	—	—	3	2	5
Oriente - Sur	—	—	—	—	—	—
Zulia - Falcón	—	—	—	—	6	6
Total	—	—	—	**17**	**48**	**65**

Banesco Banco Universal, C.A., investigó 1 y 14 denuncias recibidas por el INPSASEL por presunto origen de enfermedad ocupacional y cuyas conclusiones arrojaron que la patología adquirida por el trabajador o ex trabajador de esta entidad financiera, eran de origen común, es decir, no ocasionada por el trabajo. Asimismo, en aras de fomentar la prevención de este tipo de denuncias, la Gerencia de Seguridad y Salud Laboral investigó 57 y 25 casos internos sospechosos de enfermedad ocupacional durante el año 2016 y 2015 respectivamente, con el objetivo de realizar las correcciones pertinentes a nivel de ergonomía e higiene postural en el trabajo.

INDICADORES DE SALUD LABORAL

Tasa de Ausentismo*	
Año	%
2016	1,33
2015	1,72
Variación	(39,00%)

Días de Reposo Totales**	
Año	%
2016	28.474
2015	40.466
Variación	(29,63%)

* No se incluyen los permisos Pre y Post Natal.

** Los días de reposo comprenden las Enfermedades Epidemiológicas, de Accidente Común y de Accidente de trayecto.

EMPLEADOS CON DERECHO A PERMISO PARENTAL

	2016		2015	
	Masculino	Femenino	Masculino	Femenino
Número de Empleados con derecho a permiso parental	3.234	5.747	3.688	6.831
Número de Empleados que ejercieron ese derecho	101	329	152	622
Número de Empleados que, tras ejercerlo, se reincorporaron al trabajo	89	302	151	616
Tasa de reincorporación al trabajo tras ejercer el derecho a permiso parental	88,12%	91,79%	99,34%	99,04%
Número de empleados que, un año después de una baja parental, siguen en la Organización	78	224	125	496
Tasa de Retención de Empleados	**77,23%**	**68,09%**	**82,24%**	**79,74%**

G4-11, G4-DMA G4-LA6, G4-LA7 G4-LA8

SEGURIDAD LABORAL

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

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

Al ser Banesco Banco Universal, C.A., del sector financiero, se considera que las actividades realizadas por el personal que labora en este centro son de riesgo mínimo y bajo, debido a que la mayor cantidad de personas realizan trabajo de oficina. Tomando en cuenta la consideración anteriormente mencionada, se puede afirmar que el mayor riesgo para patología músculo esquelética está ubicado en los trabajadores que laboran en los diferentes almacenes de la organización y, en el caso del riesgo psico-social y físico se encuentran los cajeros y administradores operativos seguido de los Gerentes de las agencias.

Al cierre de 2016, Banesco Banco Universal, C.A., contaba con 81 colaboradores que representaban tanto a los trabajadores como al patrono en los Comité de Seguridad y Salud Laboral (CSSL), entre agencias y sedes, los cuales están distri- G4-LA5 buidos de la siguiente manera:

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

CAPACITACIONES REALIZADAS

Nombre del Evento	Total Eventos	Nº de Beneficiados
Nuevo ingreso: Seguridad y salud en el Trabajo	15	495
Ergonomía e Higiene Postural	3	3
Conformación de Brigadas de emergencia	1	6
Nuevo ingreso: Seguridad y salud en el Trabajo	15	495
Ergonomía e Higiene Postural	3	3
Conformación de Brigadas de emergencia	1	6
Como actuar en caso de emergencia, (Desalojo: Sismo)	1	30

Los CSSL han trabajado alineados a las directrices de la Gerencia de Seguridad y Salud Laboral con el objeto de ayudar a controlar y asesorar sobre los Programas de Seguridad y Salud Laboral exigidos por la LOPCYMAT, en el año 2016 contamos con:

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

RELACIONES LABORALES G4-LA2

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 2016. Según su cláusula 3era ampara a todos los empleados contratados a tiempo indeterminado y a tiempo determinado, que presten servicios en cualquier lugar del país, con excepción de los Presidentes de Junta Directiva, Presidentes Ejecutivos, Directores, Vicepresidentes, Pasantes

TRABAJADORES AMPARADOS POR CONVENIO COLECTIVO

Amparados Bajo Convenio	2016	2015	Var
Total Empleados	8.981	10.519	(14,62%)
Empleados Amparados por Convenio Colectivo	8.554	10.016	(14,60%)
% Empleados Amparados por Convenio Colectivo	95,25%	95,22%	

G4-11, G4-DMA G4-LA2, G4-HR3 G4-SO3, G4-SO4 G4-SO5

y Aprendices INCES. En este sentido, el 95,25% de nuestros trabajadores están amparados por la convención vigente. La Convención Colectiva de Trabajo consta de Cláusulas Preliminares, Generales, Económicas y Socioeconómicas, Cláusulas Sindicales y Cláusulas Finales. Contempla beneficios socioeconómicos competitivos en el mercado, está enfocada a mejorar la calidad de vida del trabajador y su núcleo familiar, ya que adicional a beneficios de carácter económico contempla beneficios tales como Póliza de Hospitalización, Cirugía y Maternidad que ampara al trabajador y familiares (cónyuge, hijos), al igual que Becas de estudio para los trabajadores, juguetes para los hijos de los trabajadores, ayuda para útiles escolares, entre otros. Es el resultado de aplicar el principio de Responsabilidad Social a nuestro principal activo, el capital humano, a los fines de generar bienestar, mejoras en las condiciones laborales y en la calidad de vida de los trabajadores. A partir del mes de noviembre de 2016 se mantiene la Póliza Básica de Seguro de Hospitalización y Cirugía en Bs. 400.000, y la Cobertura de Maternidad en Bs. 100.000.

G4-HR4

LIBERTAD DE ASOCIACIÓN

En Banesco Banco Universal, C.A., se garantizan todos y cada uno de los derechos consagrados en la Constitución Nacional, en el Decreto con Rango, valor y Fuerza de Ley Orgánica del Trabajo, los Trabajadores y Trabajadoras y su Reglamento y demás leyes laborales, en especial el derecho de asociación con fines lícitos y el derecho a la sindicalización. Se garantiza que estos derechos sean efectivamente ejercidos por sus empleados, sin más restricciones que las establecidas en las mismas leyes. Al cierre de diciembre de 2016, se mantienen afiliados 6.920 trabajadores al Sindicato Nacional de Trabajadores de Banesco Banco Universal, C.A (SITRABANESCO), que agrupa un 77.05% 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.

G4-SO4 G4-SO5

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, la Junta Directiva del Banco aprueba Programa Anual de Adiestramiento en materia de prevención y control de legitimación de Capitales y financiamiento al terrorismo, requerido por el Organismo Regulador, el cual cubre la inducción de todo el personal que ingresa a la Institución, así como talleres de actualización y especialización para el personal activo de la red de ventas y áreas centralizadas.

Se mantiene en la Intranet información vinculada con el tema para proporcionar a todos los empleados de la Institución las herramientas para contribuir a prevenir, controlar y detectar los intentos de legitimar capitales o financiar al terrorismo. Asimismo se exhorta a nuestros trabajadores a que apoyen las acciones de la Unidad de Prevención y Control de Legitimación de Capitales y Financiamiento al Terrorismo, contamos con Líneas Directas de comunicación con el Comité de Ética y Conducta (ver capítulo Gobierno Corporativo), así como con un buzón de correos “Unidad de Prevención de Legitimación de Capitales Banesco”, donde pueden realizarse las notificaciones de actividades inusuales o sospechosas que se detecten en clientes o empleados.

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

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

Banesco Banco Universal, C.A., no ha sido objeto de sanciones en materia de Prevención y Control de Legitimación de Capitales y Financiamiento al Terrorismo, ni en materia de Corrupción. G4-SO3

G4-DMA, G4-HR5, G4-HR6 G4-HR3 G4-HR8

IGUALDAD Y NO DISCRIMINACIÓN

En Banesco Banco Universal, C.A., se trata de manera igualitaria sin distinción de edad, raza, color, credo, tendencia política o sexual, ni por ningún otro motivo, otorgando las mismas oportunidades a todos nuestros trabajadores. Tomamos todas las medidas tendientes a generar un ambiente de trabajo digno, ético, respetuoso, cordial e igualitario para todos los empleados que laboran o que aspiran ingresar a ella. Propiciamos a nuestros colaboradores a fortalecer sus capacidades, fortalezas y competencias. A la fecha no se han reportado incidentes por discriminación de trabajadores.

Contamos con normas que impiden prácticas de discriminación, tales como la Convención Colectiva (Cláusula 2 de la Declaración General de Principios) y el Código de Ética y Conducta del Ciudadano Banesco, que entró en vigencia en 2009.

Nuestras actividades se suscriben en áreas donde no se presentan situaciones con los derechos de los indígenas.

RELACIÓN ENTRE SALARIO BASE DE LOS HOMBRES CON RESPECTO AL DE LAS MUJERES, DESGLOSADO POR CATEGORÍA PROFESIONAL

En el mercado laboral venezolano existe más oferta de hombres que de mujeres para ciertas áreas y posiciones. Ofrecemos igualdad de oportunidades por género, lo cual se evidencia en el hecho de que el 48% de nuestros vicepresidentes son mujeres y 56% de nuestros directores son mujeres.

G4-LA13

RELACIÓN SALARIAL ENTRE HOMBRES Y MUJERES

Categoría de Cargos	2016	2015
Base	0,99	0,99
Profesionales/Tecnicos	1,24	1,18
Supervisorio	1,02	1,08
Gerencial	1,05	1,07
Vicepresidente	0,98	0,98
Director	**1,00**	**0,99**

EXPLOTACIÓN INFANTIL

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

TRABAJO FORZOSO

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

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

G4-LA 14, G4-HR 5, G4-HR 6, G4-LA 15

BENEFICIOS QUE RECIBEN NUESTROS TRABAJADORES

G4-EC3

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

Año tras año se dirigen esfuerzos para evaluar las condiciones socioeconómicas de nuestro país y así ofrecer a nuestro capital humano beneficios competitivos y las mejores condiciones para la mejora de su calidad de vida. Es por ello que nuestro programa de beneficios está dirigido a todo nuestro personal indistintamente de su condición laboral, ya que están incluidos quienes laboran a tiempo parcial y a tiempo determinado lo que nos lleva a seguir en la vanguardia del sector financiero del país, principalmente en materia de alimentación, salud y vivienda.

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

G4-EC3

BENEFICIOS CONTRACTUALES

	Inversión (Bs)			N° de Beneficiarios		
	2016	2015	Var	2016	2015	Var
Aporte a la Caja de Ahorro	399.807.199,90	179.221.518,81	123,08%	11.431	12.694	(9,95%)
Ayuda a familiares por fallecimiento del Trabajador	1.095.240,00	249.210,97	339,48%	8	6	33,33%
Ayuda para útiles escolares	150.388.292,42	10.293.375,95	1.361,02%	5.126	3.800	34,89%
Becas de Estudio	6.226.600,00	2.338.600,00	166,25%	483	397	21,66%
Contribución para Cajeros y Promotores	961.661,90	1.233.353,20	(22,03%)	2.489	4.588	(45,75%)
Contribución por deceso de familiares directos	27.550,00	27.000,00	2,04%	69	74	(6,76%)
Contribución por Día de la Madre	1.011.400,00	925.200,00	9,32%	4.020	4.614	(12,87%)
Contribución por Matrimonio	117.600,00	38.650,00	204,27%	384	146	163,01%
Contribución por Nacimiento e hijos	25.200,00	132.850,00	(81,03%)	85	502	(83,07%)
Juguetes Navideños	42.155.311,38	13.646.070,72	208,92%	4.300	4.910	(12,42%)
Política de Distinciones - Reconocimiento por Antigüedad	48.326.759,00	21.977.623,56	119,89%	896	986	(9,13%)
Póliza de Seguro Colectivo de HCM	800.172.001,94	329.180.216,72	143,08%	14.363	33.769	(57,47%)
Subsidio Familiar	405.480,00	452.520,00	(10,40%)	3.124	3.382	(7,63%)
Uniformes y Equipos	70.624.798,82	74.060.311,87	(4,64%)	3.702	5.639	(34,35%)
Vacaciones y Bono Vacacional	459.844.507,09	122.612.237,50	275,04%	12.691	9.531	33,15%
Total General	**1.981.189.602,45**	**756.388.739,30**	**161,93%**			

BENEFICIOS NO CONTRACTUALES

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

BENEFICIOS NO CONTRACTUALES

	Inversión (Bs)			N° de Beneficiarios		
	2016	2015	Var	2016	2015	Var
Préstamo Quirografario para adquisición de vivienda	2.930.000,00	7.572.500,00	(61,31%)	37	124	(70,16%)
Subsidio de Estacionamiento	11.236.473,33	4.584.436,66	145,10%	1.126	1.484	(24,12%)
Subsidio Comedor	1.206.130.398,33	177.036.139,01	581,29%	7.264	6.468	12,31%
Servicio Médico	46.765.257,35	2.885.616,00	1.520,63%	4.407	4.338	1,59%
Ayudas medicas por enfermedades Extremas	52.690.011,47	9.269.279,50	468,44%	32	34	(5,88%)
Total General	**1.319.752.140,48**	**201.347.971,17**	**555%**			

G4-EC3
G4- DMA
G4-LA14

TABLA DE OBLIGACIONES LEGALES

	Inversión (Bs)			N° de Beneficiarios		
	2016	2015	Var	2016	2015	Var
Guarderías	87.246.914,75	41.867.029,82	108,39%	1.487	1.755	(15,27%)
INCES	114.703.987,56	48.844.040,87	134,84%	12.629	13.818	(8,60%)
Ley de Alimentación de Trabajadores	3.333.032.333,38	584.969.872,17	469,78%	12.506	13.616	(8,15%)
Ley de Empleo	74.544.115,94	29.071.831,93	156,41%	12.323	13.836	(10,94%)
FAOV (ley de Vivienda y Hábitat)	143.050.136,16	62.059.123,44	130,51%	12.629	13.818	(8,60%)
Seguro Social Obligatorio	372.720.579,69	152.085.267,94	145,07%	12.323	13.836	(10,94%)
Adiestramiento en Prevención de Legitimación de Capitales	3.985.481,00	2.315.280,00	72,14%	7.337	8.322	(11,84%)
Total	**4.129.283.548,48**	**921.212.446,17**	**348%**			

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 2016 este programa tiene un acumulado de 7.391 trabajadores beneficiados con una inversión de Bs. 2.808.547.368,84.

TU CASA CON BANESCO

	Inversión (Bs)		N° de Beneficiarios	
	2016	2015	2016	2015
Crédito Hipotecario Adquisición (Faov + Recursos Propios)	504.596.637,21	533.710.850,72	87	316
Crédito Hipotecario Remodelación + Ampliación (Faov + Recursos Propios)	359.577.118,74	56.684.212,56	60	101
Total	**864.173.755,95**	**590.395.063,28**	**147**	**417**

G4-EC3

OTROS BENEFICIOS OTORGADOS A LOS TRABAJADORES

	Inversión (Bs)			N° de Beneficiarios		
	2016	2015	Var	2016	2015	Var
Aporte emergencias médicas de la Caja de Ahorros	623.868,60	671.226,00	(7,06%)	32	37	(13,51%)
Crédito Banesco Banco Universal, para Vehículos	83.860.200,00	29.904.245,29	180,43%	20	54	(62,96%)
Plan Vacacional para hijo de trabajadores	33.185.317,20	9.791.472,40	238,92%	4.054	3.227	25,63%
Jornadas Deportivas, Actividades Recreativas	147.142.036,65	81.227.209,05	81,15%	13.701	12.787	7,15%
Promoción al Deporte (Entrenamiento Continuo)	3.887.780,12	2.722.507,20	42,80%	4.128	5.829	(29,18%)
Actividades Culturales	3.917.002,52	1.978.364,35	97,99%	1.826	2.998	(39,09%)
Programas de Formación y Capacitación	105.245.849,00	71.111.436,00	48,00%	10.700	10.069	6,27%
Totales	**377.862.054,09**	**197.406.460,29**	**91,41%**			

ÍNDICE DE SATISFACCIÓN DE EMPLEADOS

	Puntuación	
Programa	2016	2015
Comedor	8,3	7,50
Índice de Satisfacción	8,3	7,50

	Índices de Satisfacción			
Programa	Excelente	Bueno	Regular	Deficiente
Comedor	10	7,5	5	2,5

ESTUDIO DE CLIMA ORGANIZACIONAL

Banesco Banco Universal. C.A., aplica un instrumento de evaluación adaptado a las necesidades de la organización, donde además del clima se diagnostican los aspectos asociados a la Cultura Organizacional. El mismo consta de 7 dimensiones que exploran temas Culturales y 10 dimensiones que se destinan a conocer los elementos asociados al Clima, todo ello refleja las áreas y dimensiones más relevantes de la vida de los trabajadores en la organización y permite obtener resultados mucho más acordes a nuestra realidad como Ciudadanos Banesco. El instrumento de medición fue aplicado durante el año 2016 y 2015, a los empleados Banesco y se obtuvo para cada uno de los años mencionados un porcentaje de participación del 83% y 77% respectivamente. Los resultados de este estudio arrojaron un 73% y 75% como resultado global para Cultura y un 78% y 70% como resultado global en términos de Clima, lo que refleja que se potencia un clima y cultura de alto desempeño y el compromiso de seguir trabajando por desplazarnos cada día más a un mejor resultado, para consolidar nuestra Cultura de Alto Desempeño. Para obtener esta cifra la herramienta de medición fue mediante un formulario Google, el cual fue respondido por los empleados de Banesco.

La Dimensión Externa de Nuestra Resposabilidad Social

G4-DMA

Nuestros Socios Sociales y Comunidad

NUESTRA POLÍTICA

En Banesco Banco Universal, C.A., hemos establecido una Política de Responsabilidad y Sostenibilidad Empresarial con el propósito de lograr la Sostenibilidad Económica, Social y Ambiental. Esta política está basada en la gestión responsable en todos los ámbitos de la Organización.

Estamos comprometidos en contribuir con el Desarrollo Sostenible de nuestros grupos de interés, por ello hemos establecido una propuesta de valor, basada en productos, servicios y programas que promuevan el Desarrollo Económico, Social y Ambiental, de modo equilibrado. Con ello asumimos lo que entendemos como nuestra responsabilidad: respetar y promover los Derechos Humanos; contribuir al bienestar en nuestros ámbitos de operación; interactuar, bajo preceptos éticos, con todos nuestros interlocutores: trabajadores, clientes, proveedores, autoridades, accionistas y la sociedad en general.

Como un factor destacado del marco anterior, nos hemos propuesto ser un agente activo en el apoyo a las pequeñas empresas y los microempresarios; en la formación de emprendedores; y en el desarrollo de productos y servicios inclusivos, que constituyan una oportunidad para los sectores de la población que no han accedido a las ventajas del sistema financiero.

Ejecutamos nuestra acción social de la mano de instituciones en todas partes de Venezuela que hacen posible las causas e iniciativas de acción a favor de las comunidades.

Nos relacionamos con instituciones a las que hemos denominado Socios Sociales para ejecutar proyectos a mediano y largo plazo de manera que se garantice la continuidad de los mismos y para que los aportes no sean meras ayudas sino que constituyan un proceso de crecimiento de las organizaciones participantes. A tal fin se emplean instrumentos financieros y se efectúan regularmente encuestas, visitas e informes de progreso.

NUESTROS SOCIOS SOCIALES

G4-15, G4-EC7
G4-EC8, G4-DMA

	2016		2015	
Organismo / Institución	Proyecto	Monto	Proyecto	Monto
Microempresarios	Programa de Formación de Microempresarios	54.898.853,22	Programa de Formación de Microempresarios	29.584.167,00
Fe y Alegría	————	0,00	Construcción de Laboratorios Pesados del IUJO Barquisimeto	24.447.178,41
	————	0,00	Solidaridad por las Lluvias	1.000.000,00
A.C. Red de Casas Don Bosco	Proyecto ARIS Unidad Móvil Bosco Bus	9.999.999,98	Proyecto ARIS Unidad Móvil Bosco Bus	4.010.887,93
Fundana	Aporte anual	820.000,00	Cuota de Mantenimiento de Las Villas Los Chiquiticos	360.000,00
Fundación Museo de los Niños	Aporte anual	100.000,00	Patrocinio Página Web www.Curiosikids.com	25.000,00
UCAB	Programa de Becas Padre Gustavo Sucre UCAB Caracas	24.626.571,80	Jornadas Interuniversitarias JOINCIC-UCAB	34.732,50
	Programa de Becas Padre Gustavo Sucre UCAB Guayana	6.407.532,60	Aporte pago de 5 Becas-Ayudas	49.500,00
AVEC	Consolidación de Programas Educativos y Recreativos	3.992.708,16	Consolidación de Programas Educativos y Recreativos	2.000.000,00
Fundación Venezolana Contra la Parálisis Infantil	Proyecto de Rehabilitación de Unidad de Cuidados Intensivos	3.000.000,00	Construcción y Dotación de la Unidad de Cuidados Intensivos Pediátrica	3.000.000,00
A.C. Apoye	Apoyo a anual	178.752,00	Apoyo a anual	78.400,00
Asociación Civil de Damas Salesianas	Proyecto Adecuación de la cocina Unidad Educativa “Mamá Margarita” en Petare	2.085.798,00	Programa de Consolidación de la Capacitación para el Trabajo de Jóvenes	630.000,00
Fundación Musical Simón Bolívar	Proyecto Alma Llanera de la Fundación Musical Simón Bolívar	1.103.518,00	Proyecto Alma Llanera de la Fund. Musical Simón Bolívar	1.000.000,00
			Presentación Orquesta LatinoCaribeña en el HAY Festival en Cartagena	618.400,61
			Aporte al Núcleo San Francisco Centro	30.000,00
IESA	Proyecto Fundación IESA "Aula Banesco"	71.728.834,39	Plan de Asistencia Financiera (PAF) para Becas de estudiantes de Postgrado	14.220.608,79
Total Bs.		208.942.568,15		81.088.875,24

Una condición esencial e imprescindible para que una organización siga siendo Socio Social de Banesco Banco Universal, C.A., es que suministre información pertinente y detallada sobre el desarrollo de los proyectos que reciben apoyo del Banco.

NUESTRA GESTIÓN

Durante 2016 mantuvimos el apoyo a nuestros Socios Sociales en iniciativas y proyectos que tienen como finalidad cubrir las necesidades básicas de las comunidades o grupos más desfavorecidos. Estas iniciativas se llevan a cabo primordialmente en ámbitos como la educación y la salud.

La inversión para el Programa de Responsabilidad Social Empresarial durante el 2016 fue de Bs. 2,24 millardos de los cuales Bs. 1,93 millardos (86%) correspondieron a beneficios para nuestros colaboradores mientras que Bs. 311,09 millones (14%) se desatinaron a proyectos sociales en las áreas de educación e inclusión financiera con el Programa de Formación de Microempresarios; la adecuación de infraestructura física en instituciones educativas; la adquisición de equipos e insumos médicos para la atención de personas de bajos recursos; la formación musical; y la atención de adultos mayores; entre otras.

A lo largo de 2016, nuestros socios sociales fueron: Fe y Alegría, Asociación Civil Red de Casas Don Bosco, Fundación Amigos del Niño que Amerita Protección (Fundana), Fundación Museo de los Niños, Universidad Católica Andrés Bello (UCAB), Asociación Venezolana de Educación Católica (AVEC), Fundación Venezolana Contra la Parálisis Infantil, Asociación Audaz para Orientación y Estímulo de Personas con Necesidades Especiales (Apoye), Asociación Civil de Damas Salesianas y Fundación Musical Simón Bolívar; con cada una de estas instituciones tuvimos un diálogo constante mediante reuniones, entrevistas y actividades que nos han ayudado a identificar posibles vías de colaboración que permitan a Banesco Banco Universal, C.A. contribuir con las necesidades reales de la sociedad.

Estamos comprometidos en hacer una contribución sólida a la comunidad en todo el territorio nacional y dejar huella en nuestro accionar. Por ello, ejercemos la política del “buen vecino”. De esta manera Banesco Banco Universal, C.A. se incorpora en la sociedad, interactuando con los diferentes actores que allí conviven, atentos a su problemática y haciendo una contribución que responda a algunas de sus expectativas.

Con la promoción de estas iniciativas se contribuye en dos de los Objetivos del Desarrollo Sostenible (ODS) de la agenda 2030 para el Desarrollo Sostenible de las Naciones Unidas.

Estamos convencidos de que la inversión social debe ser gestionada de manera responsable, proactiva y estratégica, cuyo resultado esperado es el bienestar de la comunidad y su desarrollo en el largo plazo. La acción social del Banco tiene múltiples facetas, las cuales responden a nuestro énfasis en la inclusión de los grupos que aún no tienen acceso a la educación y la salud, por lo que ven reducidas sus posibilidades de romper el círculo vicioso de la pobreza.

A fin de gestionar los proyectos con eficiencia y equidad, Banesco Banco Universal, C.A realiza una planificación anual de su presupuesto en el que se incorporan y aprueban proyectos sociales de acuerdo las necesidades particulares de la comunidad.

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

RECAUDACIÓN PARA RIFAS DE NUESTROS SOCIOS SOCIALES Y OTROS EVENTOS

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

RECAUDACIÓN

Organización / Institución	Proyecto	2016	2015
Fundación Venezolana Contra la Parálisis Infantil	Súper Bingo de la Bondad	1.221.900,00	899.200,00
Fe y Alegría	Rifa de Fe y Alegría	238.900,00	304.806,00
Fundación Niños con Sida	El Buen Samaritano - Fundación Niños con Sida	2.700.711,67	1.502.550,00
Sociedad Anticancerosa	Gran Bono de la Salud	5.060.000,00	4.748.800,00
Fundana	Subasta de Fundana	157.350.000,00	132.570.000,00
Total		**166.571.511,67**	**140.025.356,00**

RENDICIÓN DE CUENTAS

Anualmente realizamos una encuesta entre nuestros Socios Sociales, con el fin de monitorear la evolución de los proyectos en ejecución y su nivel de satisfacción. De esta manera podemos hacer un seguimiento a las diferentes iniciativas, así como a la inversión y asesorías que realizamos para llevarlas a feliz término, corrigiendo posibles desviaciones y construyendo indicadores que nos permitan medir el impacto de los programas en cuestión.

INDICADORES DE SATISFACCIÓN DE NUESTROS SOCIOS SOCIALES

	2016	2015
Los tiempo de respuesta de Banesco	100%	100%
La orientación y apoyo recibidos de Banesco	100%	100%
La cantidad de información recibida de Banesco	88%	100%
Los resultados	37,50%	64%
Índice de satisfacción ponderado	86%	82%

En 2016 se realizó esta encuesta a 8 Socios Sociales, en 2015 se hizo a 11.

Durante el 2016 creamos el Programa Nacional de Becas Universitarias que atenderá a jóvenes de bajos recursos y con alto desempeño académico. En esta primera etapa del proyecto beneficiamos a 130 bachilleres que cursan estudios en la Universidad Católica Andrés Bello y a 30 estudiantes de la Universidad de Margarita. Este número se suma a los beneficiarios del Programa de Incentivo Becas de por Vida Banesco.

TABLA DE PROYECTOS SOCIOS SOCIALES /1

G4-15,G4-EC7, G4-EC8, G4-SO1

Socio Social	Fe y Alegría	A.C. Red de Casas Don Bosco	Fundana	Asoc. Venezolana de Educación Católica (AVEC)	Fund. Venezolana contra la Parálisis Infantil
Nombre del proyecto	Rehabilitación de canales de aguas fluviales	Protección, Atención Integral, Reintegración y Fortalecimiento Familiar y Formación, Adiestramiento y Capacitación de los niños, niñas, adolescentes y jóvenes, entre los 04 y 25 años, que se encuentran en situación de calle y/o en situación de alto riesgo en los centros urbanos del Área Metropolitana de Caracas, Distrito Capital	Las Villas de "Los Chiquiticos". Cuidado residencial de niños	Consolidación de Infraestructura Educativa	Construcción y dotación de la Unidad de Cuidados Intensivos Pediátrica
Descripción	Incorporar los desagües de aguas fluviales al sistema de canales, a través de la instalación de tubos PVC, para evitar el socavamiento de la infraestructura y deslizamiento del terreno que afecta las viviendas cercanas al centro perteneciente al CEC San Benito.	La acción consiste en contribuir a ofrecer respuestas dignas y sostenibles, por medio del fortalecimiento del Programa de Protección y Atención Integral, del Programa de Reintegración y Fortalecimiento Familiar y del Programa de Formación, Adiestramiento y Capacitación, dirigidos a los niños, niñas, adolescentes (NNA) y jóvenes, entre 04 y 25 años, que se encuentran en situación de calle y/o de alto riesgo, en los municipios Libertador, Sucre y Chacao del Área Metropolitana de Caracas.	Como respuesta a la Ley Orgánica de Protección al Niño y al Adolescente (LOPNA) FUNDANA inauguró en diciembre de 2004, el primer Proyecto de cuidado residencial en el país Las Villas de "Los Chiquiticos", que consta de 10 casitas donde residen de 8 a 10 niños, para un total de 120 bebés, con dos adultos significativos (madrina y tía), apoyados por el Centro de Atención Integral (C.A.I), que está conformado por un equipo multidisciplinario (psicólogos, trabajadores sociales, nutricionista, pediatra, terapista De lenguaje).	Procurar la consolidación de la infraestructura escolar, la ampliación de espacios escolares, creación de espacios, reparación de pisos, paredes o techo, servicio de aguas blancas, a fin de garantizar la calidad de los servicios socioeducativos ofrecidos por la AVEC.	Remodelar el área donde se ubicará la UCI, y equiparla con sus camas y demás equipos necesarios para los cuidados intensivos de los pacientes.
Beneficiarios directos 2016	144	116	No suministrado	4.058 estudiantes y docentes	No suministrado
Beneficiarios directos 2015	80 estudiantes por semestre	61 niños, niñas y adolescentes	180 niños y 131 niñas	1.637 estudiantes y docentes	246.232 pacientes
Beneficiarios indirectos 2016	576	464	No suministrado	20.290	No suministrado
Beneficiarios indirectos 2015	3.744 por semestre	No suministraron información	1026 beneficiarios	8.155 familiares	1.231.160 personas
Estatus 2016	100%	70%	Programa de ejecución permanente	100%	No suministrado
Estatus 2015	Ejecutado 100%	30%	Programa de ejecución permanente	Programa de ejecución Permanente	Programa de ejecución permanente
Ejecución Final	Ejecutado 100%	Año 2017	Ejecutado 75%	Programa de ejecución permanente	Programa de ejecución permanente
Impacto Territorial	Estado Lara	Distrito Capital y Estado Miranda	Estado Miranda Municipio Baruta	Caracas, Delta Macuro, Bolívar, Zulia, Apure y Carabobo.	El centro médico está en la región capital, pero por ser centro de referencia nacional de Ortopedia, recibe pacientes de todo el país, con mayor incidencia de la región central.
% Ejecutado	100%	70%	75%	100%	100%

TABLA DE PROYECTOS SOCIOS SOCIALES /2

G4-15,G4-EC7, G4-EC8, G4-SO1

Socio Social	A.C. Damas Salesianas	FUNDAMUSICAL Simón Bolívar	UCAB Caracas	Apoye	Avesid	IESA
Nombre del proyecto	Remodelación cocina maternal Mamá margarita	Programa Alma Llanera	Programa de Becas Banesco en Honor al P. Gustavo Sucre S.J.	Aporte para la Sede APOYE (atención Integral a niños, jóvenes y adultos con Sindrome de Down)	Capacita RSE	AULA BANESCO EN EL IESA
Descripción	Dotar la nueva cocina del Maternal de la Unidad educativa Privada Mamá Margarita de sus Artefactos y muebles necesarios para favorecer la seguridad física y la alimentación adecuada a los niños que asisten en esta institución	Desarrollar y profundizar el estudio, así como la difusión de la música folklórica, a través de una pedagógica y artística que copia el modelo académico y filosófico de El Sistema	Como respuesta a la Ley El Programa Becas Banesco es una plataforma de acompañamiento y seguimiento para los estudiantes con altas necesidades socioeconómicas, con el fin de garantizar la prosecución académica y el éxito universitario. Dirigido a estudiantes de primer a quinto año de diversas carreras, que no cuenten con los recursos socioeconómicos suficientes para cubrir el costo total o parcial de la matrícula.No suministrado	Ofrecer servicios especializados para niños, jóvenes y adultos con Síndrome de Down, que persiguen el desarrollo de sus habilidades adaptativas y que comprenden desde la formación básica hasta su preparación para el trabajo, capacitándolos para participar en actividades productivas, así como también para su inserción laboral plena en ambientes regulares y su vida independiente	Desarrollo de planes de acción para ampliar las oportunidades de inclusión socio-laboral de adultos con discapacidad intelectual	Adecuación para dinámicas docentes orientadas al pensamiento innovador
Beneficiarios directos 2016	44	100 alumnos	120	72	N/A	40
Beneficiarios directos 2015	80 jóvenes	18.738 niños, niñas y adolescentes	500 estudiantes	70	60 participantes	36 estudiantes
Beneficiarios indirectos 2016	176	500 personas	480	220	N/A	160
Beneficiarios indirectos 2015	55 niños	1.250 personas	Toda la comunidad Universitaria	210 Personas	60 familias	180 familias
Estatus 2016	100%	Programa de ejecución permanente	100%	100%	N/A	50%
Estatus 2015	Programa de ejecución permanente	100%	100%	Programa de ejecución permanente	Programa de ejecución permanente	100%
Ejecución Final	Programa de ejecución permanente	Programa de ejecución permanente	100%	100%	Programa de ejecución permanente	
Impacto Territorial	Comunidad de la Dolorita - Petare. Estado Miranda	Apure, Barinas, Bolívar, Cojedes, Guárico, Mérida, Táchira, Trujillo y Yaracuy	Distrito Capital	Distrito Capital	Distrito Capital	Distrito Capital
% Ejecutado	100%	100%	100%	100%	100%	100%

G4-S02

ACCIÓN SOCIAL EN LA COMUNIDAD

NUESTRA POLÍTICA

El ánimo que nos mueve es el de hacer una contribución sólida a la comunidad en todo el territorio nacional. Por ello, ejercemos la política del "buen vecino". De esta manera Banesco Banco Universal, C.A. se incorpora en la sociedad, interactuando con los diferentes actores que allí conviven, atentos a su problemática y haciendo una contribución que responda a algunas de sus expectativas.

Estamos convencidos de que la inversión social debe ser gestionada de manera responsable, proactiva y estratégica, cuyo resultado esperado es el bienestar de la comunidad y su desarrollo en el largo plazo.

La acción social del Banco tiene múltiples facetas, las cuales que responden a nuestro énfasis en la inclusión de los grupos que aún no tienen acceso a la educación y la salud, por lo que ven reducidas sus posibilidades de romper el círculo vicioso de la pobreza.

A fin de gestionar los proyectos con eficiencia y equidad, Banesco Banco Universal, C.A realiza una planificación anual de su presupuesto en el que se incorporan y aprueban proyectos sociales de acuerdo las necesidades particulares de la comunidad.

NUESTRA GESTIÓN

Durante el 2016 presentamos a la comunidad iniciativas culturales y educativas, además participamos en diferentes ferias de libros realizadas por las universidades. En nuestro énfasis del diálogo con las comunidades fortalecimos el Presupuesto Participativo y ampliamos nuestro radio de acción incorporando un estado más a esta iniciativa.

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

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

Banesco Banco Universal, C.A., comprometido en la igualdad de oportunidades para favorecer la integración socioeconómica de las personas con necesidades esenciales, ha instalado en sus sedes de la Gran Caracas rampas que mejoran el acceso a sus instalaciones. Además, se adecuaron los baños de sus sedes principales conforme a las normas de accesibilidad establecidas y se realizan las adaptaciones en las diferentes agencias. Así mismo, hemos adaptado los cajeros automáticos y equipos multifuncionales para permitir el acceso y uso a todos los usuarios, incluyendo aquellos que presentan limitaciones de movilidad o requieren el uso de sillas de ruedas.

Durante el año 2016 no se generaron impactos negativos por nuestras operaciones en las comunidades.

BECAS DE ESTUDIO Y BECAS DE POR VIDA BANESCO

	2016		2015	
Institución	**Beneficiarios**	**Monto**	**Beneficiarios**	**Monto**
Becas de Por Vida Banesco	0	180.0000	3	61.421,00
UNIMAR	30	673.500	0	0
Programa Becas Banesco - Gustavo Sucre s.j - UCAB	145	31.034.104,40	0	0
Total	**175**	**31.897.604,40**	**3**	**61.421,00**

G4-SO1 Abrimos nuestra sede de Ciudad Banesco para realizar eventos culturales para la comunidad.

EVENTOS PARA LA COMUNIDAD 2016

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

G4-S01

EVENTOS CIUDAD BANESCO 2015

Institución	Evento	Monto (Bs.)
AVESID	Concierto Avesi (Julio y Diciembre)	0,00
Banesco	Lenguaje de los Diablos	64.176,00
	Función gratuita del film "Papita, maní, tostón"	38.806,77
	Jóvenes con FIA 2014	82.880,00
	Presupuesto Participativo Maracaibo	10.080,00
	Jóvenes con FIA 2015	1.868.809,60
	Bautizo del Libro "70 años de Crónicas"	722.272
	Presupuesto Participativo Comunidad de Baruta	3.960,00
	Actividad de reciclaje con hijos de los trabajadores y la Fundación Telema	26.096,00
	Premios Banca Comunitaria	5.337,65
	Diálogo Socios Sociales	90.270,00
	Maestros del Periodismo	126.473,40
	Bautizo del Libro "Nuevo País Musical"	43.792,00
	Bautizo Libro Gente Que Emprende	
Colegio Nacional de Periodistas	Encuentro Periodistas	54.740,00
Comunicorpo	Encuentro Comunicadores Corporativos	0,00
EFE	EXPO 50 Años de EFE en Venezuela	1.466.377,80
Feria del Libro Universitario Universidad de Carabobo	Inauguración FILUC 2015	1.144.842,63
Feria del Libro Universitario Universidad de Los Andes	Feria del Libro de Mérida	40.097.97
Feria del Libro Universitario Universidad de Margarita	Feria Internacional del Libro del Caribe	15.800
Fundación Paso a Paso	10mo Concurso Fotográfico sobre Discapacidad "Aquí Estamos 2015" de la Fundación Paso a Paso	48.496,00
Fundamusical	Concierto Orquesta Infantil y Juvenil de los núcleos de Baruta	7.928,00
Fundana	XI Subasta de Fundana 2015	612.479,77
Globovisión	Grabación Programa: *Mujeres En Todo* en Ciudad Banesco	0,00
Senosayuda	Carrera Senosayuda	2.069,98
Universidad Católica Andrés Bello	Premiación Mejores Trabajos de Investigación de la UCAB	233.252,00
Venamcham	XV Simposio Venamcham	56.224,00
	Foro en la UCV	102.048,24
	Almuerzo con Periodistas en *El Universal*	40.880,00
Total		**6.919.389,81**

* Esta actividad no generó costos para la Organización

G4-DMA
G4-SO1

PRESUPUESTO PARTICIPATIVO BANESCO

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

En 2008, este ejercicio se inició con la comunidad de Colinas de Bello Monte, donde Banesco tiene su sede principal. En 2014, se incorporó la comunidad del Municipio Maracaibo, en el estado Zulia; en 2015 el estado Nueva Esparta y durante el 2016 al estado Mérida. Nuestra intención es incorporar todos los años una nueva región para que otras instituciones y fundaciones puedan exponer sus proyectos y tengan la oportunidad de llevarlos a cabo.

Ya son ocho años en los que Banesco ha apoyado proyectos e iniciativas por medio del Presupuesto Participativo, de los que se benefician principalmente niños, niñas, adolescentes y adultos mayores.

Desde la implantación de este programa hemos invertido Bs. 8.51 millones. Sólo en 2016 se destinaron Bs. 3.560.327,51 para las cuatro regiones atendidas.

PRESUPUESTO PARTICIPATIVO

	2016	2015
Baruta	1.000.000,01	800.900,00
Maracaibo	610.327,50	426.650,00
Margarita	950.000,00	380.000,00
Mérida	1.000.000,00	— —
Total	**3.560.327,51**	**1.607.550,00**

NUESTRO COMPROMISO CON LA COMUNIDAD POR ÁREA DE ATENCIÓN

	Inversión Bs.		Variación (%)
	2016	2015	
Atención a la Infancia en Riesgo, Ancianos y Discapacitados	355.115,96	2.171.342,80	83,65
Salud	37.782.752,77	8.351.618,92	352,40
Educación	20.853.924,64	4.549.918,00	358,34
Organismos Públicos	3.440.640,00	2.602.208,00	32,22
Entes Gremiales	526.060,00	813.000,19	-35,29
Cultura	6.111.696,00	2.947.400,00	107,36
Proyectos Editoriales	24.957.347,20	15.387.545,86	62,19
Otros	5.619.647,36	4.534.056,70	23,94
Total	**99.647.183,93**	**41.357.090,47**	**140,94**

ACCIÓN SOCIAL DE BANESCO POR REGIONES DEL PAÍS • IMPACTO DE NUESTRA INVERSIÓN SOCIAL

Región	2016	2015	Var. %
1. Región Capital (Distrito Capital, Miranda y Vargas)	211.892.590,71	86.016.701,23	146,34
2. Región Centro - Los Llanos (Carabobo, Aragua, Guárico, Cojedes y Apure)	901.600,00	320.000,00	181,75
3. Región Occidental - Andina (Lara, Yaracuy, Portuguesa, Mérida, Táchira, Trujillo y Barinas)	1.520.000,00	1.230.000,00	23,58
4. Región Oriente - Sur (Anzoátegui, Sucre, Monagas, Bolívar, Amazonas, Delta Amacuro, Nueva Esparta y Dependencias Federales)	1.250.000,00	2.054.534,50	-39,16
5. Región Occidental - Norte (Zulia - Falcón)	8.034.000,00	2.272.234,42	253,57
Territorio Nacional	58.891.561,38	31.584.167,00	86,46
Total Nacional	**282.489.752,09**	**123.477.637,15**	**128.58**

VOLUNTARIADO CORPORATIVO BANESCO

G4-S01

NUESTRA POLÍTICA

El Voluntariado Banesco es un programa desarrollado por el banco para contribuir con nuestra estrategia de Responsabilidad y Sostenibilidad Empresarial, a través de acciones que promuevan el compromiso solidario de los Ciudadanos Banesco, con la intención de sensibilizar, fomentar y apoyar a la organización hacia sus grupos de interés, principalmente: empleados, socios sociales y comunidades.

La Gerencia de Calidad de Vida, adscrita a la Vicepresidencia Ejecutiva de Capital Humano, es el área responsable de la administración del Voluntariado Banesco, garantizando su capacitación de acuerdo a las actividades a realizar en las áreas prioritarias de atención: salud, educación y ambiente. Asimismo, el programa de voluntariado se regirá con las mismas exigencias y lineamientos del banco para solicitar y ejecutar el presupuesto anual asignado.

Siguiendo los lineamientos corporativos, anualmente se desarrolla un Plan de Acciones de Voluntariado que contiene el cronograma de actividades así como los recursos que se disponen para ello. Este Plan de acciones cuenta con un presupuesto asignado dentro de la Vicepresidencia de Capital Humano, el cual está dirigido a cubrir los gastos de actividades logísticas y operativas del programa en todo el territorio nacional y bajo ningún concepto tendrá como fin el otorgamiento de donaciones.

Las actividades del Voluntariado Banesco se desarrollan salvaguardando la integridad física y psicológica de sus participantes. Podrán participar como voluntarios todos los ciudadanos Banesco; la incorporación de familiares a la acción voluntaria dependerá del tipo de actividad a realizar, previa autorización de las entidades correspondientes y si están amparados por la póliza de seguros del empleado que se desempeña como voluntario

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

Categoría de cargo	2016		2015	
	Voluntarios	% del total	Voluntarios	% del total
Aprendices / Pasantes / Tesistas	0	0,00	15	1,69
Base	207	42,24	100	11,25
Profesionales y técnicos	223	45,51	692	77,84
Supervisorio y Gerencial	59	12,04	79	8,89
Vicepresidentes	1	0,20	3	0,34
Total voluntarios	**490**	**100**	**889**	**100**
Total horas / hombre aportadas	**1860,5**	**—**	**2836**	**—**
Promedio de horas anuales por voluntario	**3,80**	**—**	**3,19**	**—**

ÁREAS DE ACCIÓN DEL VOLUNTARIADO BANESCO

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

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

NUESTRA GESTIÓN EN 2016

Durante el 2016 se evidencia una disminución de la participación de los Ciudadanos Banesco por diversas causas, sin embargo se mantiene la distribución de la mayor cantidad de población que conforma el Voluntariado Banesco en los cargos profesionales y técnicos quienes representan el 45,51%.

El promedio de horas de trabajo por voluntario fue de 3,80 horas, con la participación de 490 Ciudadanos Banesco quienes trabajaron con compromiso y dedicación atendiendo a nuestros socios sociales

La mayor cantidad de horas de trabajo del voluntariado corporativo se encuentran distribuidas en las tipologías del voluntariado en eventos puntuales de acción social con 957 horas, voluntariado ambiental 370 horas y dedicación de tiempo libre 286 horas.

TIPOLOGÍA DE VOLUNTARIADO:

G4-DMA

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

- **Voluntariado Profesional:** Conformado por un equipo de profesionales del Banco que facilitan experiencias de aprendizaje a nuestros Socios Sociales a través de talleres, conferencias, asesoría y aspectos organizativos.
- **Dedicación de tiempo libre:** Acciones de voluntariado donde uno o varios voluntarios, por iniciativa propia, aportan su tiempo o talento en beneficio de los socios sociales.

Modelo de participación	2016	2015
Eventos puntuales de acción social	957	723
Dedicación de tiempo libre	286	1.058
Proyecto Grupal	0	0
Voluntariado Profesional	0	72
Voluntariado Ambiental	370	203
Capacitación de voluntarios	247,5	780
Total horas	1.860,5	2.836

INVERSIÓN EN EL VOLUNTARIADO BANESCO

	2016	2015	Variación %
Presupuesto de Logística del Voluntariado	1.639.655,00	745.180,65	120,03
Capacitación y formación del voluntariado	78.129	161.717,00	(106,99)
Total Inversión del Voluntariado	**1.717.784,00**	**906.897,65**	**47,21**

VOLUNTARIADO SOCIAL

El año 2016 una de las actividades que tuvo mayor foco de participación, fue la del Día Mundial de Playas en la cual se alcanzaron 370 horas de labor en el cuidado del medio ambiente, a su vez, se atendió a nuestro socio social FUNDANA a través de una visita a sus instalaciones, en la cual se ejecutaron diferentes actividades de integración para los niños, como lo fueron bailoterapia recreativa y obra teatral para reforzar valores. Así como el constante apoyo en la Subasta que ejecutan todos los años.

ACTIVIDADES REALIZADAS CON NUESTROS SOCIOS SOCIALES

Socio Social	Actividad	Horas voluntariado
Fundana	Visita Fundana	115
	Subasta Fundana	42
Fundasperven	Apoyo jornada Luces Contra el Acoso	35
Otro Socio Social	Activación para dar la Bienvenida a los trabajadores, reforzar y reconocer la puntualidad	13
	Charla informativa sobre el cáncer	70
	Jornada Familiar Banesco	140
	Mesas de trabajo - Actividades para el II semestre	36
	Mesas de Trabajo: Políticas del Voluntariado Banesco	20
	Protocolo, pintacaritas y globomagia Feria día de la madre Banesco	35
	Reunión Voluntariado	21
	Taller de Prevención integral del consumo de Drogas	121,5
	Documental Alfredo Sadel	9
	Jornada de Innovación	15
	Feria día del padre y escolar	50
	Concierto Creciendo con la Música	64
	Mega feria	77
	Jornada día del niño	98
	Jornada Familiar	126
	Día Mundial de Playa	370
	Valores Ciudadano Ejemplar	2
	Jornada Familiar Hacienda La vega	77
	Huella Banesco	29
	Campaña Pinta La Navidad	154
	Feria Navideña	30
	Evento Condecoraciones por años de servicio	108
	Micro Teatro	3
Total Horas Voluntariado		1.860,50

G4-DMA
FS6, FS7
FS13, G4-8

Nuestros Clientes

NUESTRA POLÍTICA

Fomentamos relaciones ganar-ganar basadas en tres premisas: rentabilidad, reciprocidad y calidad de servicio. Promovemos la bancarización masiva, apoyados en productos y modelos de negocio tecnológicamente innovadores. Estamos comprometidos con todos nuestros clientes, ya sean naturales o jurídicos, es por ello que seguimos en una constante revisión y mejora de nuestra oferta de productos y servicios, para que la misma sea cada vez más competitiva y acorde con las necesidades financieras de corto, mediano y largo plazo de nuestros clientes, incorporando novedosos planes de financiamiento, especialmente dirigidos a profesionales y emprendedores.

NUESTRA GESTIÓN

Culminados 2016 con 5.086.715 de clientes en todos nuestros segmentos que son atendidos en 358 puntos de atención en todo el territorio nacional y que tienen a su disposición 881 cajeros automáticos y 549 Equipos Multifuncionales en todo el país, que procesaron 40 millones de transacciones.

Durante este período el banco ocupó el primer lugar del sistema bancario privado al culminar con activos totales por Bs. 2.150 millardos, lo que representa 16,45% del mercado y es la primera vez que una entidad bancaria privada venezolana supera la cifra de Bs. 2.000 millardos en activos.

Al cierre de 2016 logramos:

- **Captaciones del Público:** Bs. 1.918 millardos, 1er lugar en la banca privada, para cerrar 2016 con 16,88% del mercado.
- **Cartera de Créditos:** Bs. 952,46 millardos, 1er lugar en la banca privada, para cerrar 2016 con 16,11% de participación.
- **Créditos Comerciales:** Bs. 538,24 millardos, 1er lugar en todo el sistema financiero (16,57% de cuota).

PUNTOS DE ATENCIÓN*

Región	2016	2015	Var. %
Capital	146	155	(5,81)
Centro Los Llanos	60	66	(0,09)
Occidental Andina	52	57	(8,77)
Oriente Sur	60	64	(6,25)
Zulia - Falcón	40	46	(13,04)
Total	**358**	**388**	**(0,08)**

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

CAJEROS AUTOMÁTICOS

Región	2016	2015	Var. %
Capital	232	631	(4,53)
Centro Los Llanos	584	243	(7,45)
Occidental Andina	224	233	(3,86)
Oriente Sur	227	185	22,70
Zulia - Falcón	163	257	(36,58)
Total	**1.430**	**1.549**	**(7,68)**

- **Créditos a la Actividad Manufacturera:** Bs. 43,6 millardos (10,46% del mercado), tuvo un aumento en el año de Bs. 24,6 millardos (+129,12%).
- **Préstamos al Turismo:** Bs. 23,94 millardos, 1er lugar en la banca privada, con un incremento de Bs. 11,22 millardos (88,2%) versus el año precedente, logrando una participación en todo el mercado bancario de 18,77%.
- **Créditos para compra de vehículos:** Bs. 23,97 millardos, 1er lugar en la banca privada, para cerrar 2016 con 43,11% del mercado.
- **Fondo Mutual Habitacional:** Bs. 30,92 millardos, 1er lugar del sistema al registrar un aumento de Bs. 11,82 millardos (61,9%) con respecto al 31/12/2016, logrando un share de 34,39%.

G4-DMA, G4-HR9
FS-6 FS-7, G4-8

BANESCO EN CIFRAS

NÚMERO DE CLIENTES (AL 31 DE DICIEMBRE)

Banca	2016	2015	Var. %
Personas Naturales	4.886.626	4.892.380	-0,12%
Banca Comunitaria	99.947	93.739	6,62%
Personas Jurídicas (PYMEs)	33.959	31.825	6,71%
Bancas Especializadas Personas Naturales	46.306	62.751	-26,21%
Bancas Especializadas Personas Jurídicas	14.661	19.457	-24,65%
Total	**5.086.715**	**5.100.152**	**7,33%**

NÚMERO DE CRÉDITOS LIQUIDADOS

Banca	2016	2015	Var. %
Personas Naturales + Jurídicas (PYMEs)	1.119.566	505.071	73,85%
Banca Comunitaria	50.000	52.330	-4,18%
Bancas Especializadas Personas Naturales	38.607	24.108	24,61%
Bancas Especializadas Personas Jurídicas	27.701	9.043	206,33%
Total	**964.802**	**590.552**	**63,37%**

NÚMERO DE TARJETAS DE CRÉDITO

Banca	2016	2015	Var. %
Nº de Tarjetas de Créditos	2.841.720	2.972.916	-4,41%

DETALLES DE CUENTAS POR BANCA (AL 31 DE DICIEMBRE)

Banca	2016	2015	Var. %
Personas Naturales	6.247.151	6.344.625	-1,54%
Personas Jurídicas (PYMEs)	40.298	38.544	4,55%
Banca Comunitaria	157.761	153.990	2,45%
Bancas Especializadas Personas Naturales	78.799	111.478	-29,31%
Bancas Especializadas Personas Jurídicas	28.020	28.194	-0,62%
Total	**6.522.029**	**6.676.831**	**1,87%**

Banesco Banco Universal, C.A., en todo momento ha desarrollado su actividad en forma responsable con el cumplimiento de los Derechos Humanos, aplicando este principio de observancia en un 100% de sus productos y servicios ofrecidos.

PRODUCTOS Y SERVICIOS (G4-4)

PRINCIPALES PRODUCTOS DE PASIVO

- Cuenta Corriente con Intereses.
- Cuenta Corriente sin Intereses.
- Cuenta Electrónica.
- Cuenta de Ahorros.
- Cuenta de Ahorros Electrónica.
- Cuenta Corriente en Dólares.
- Inversiones: Depósitos a Plazo y Participaciones Tradicionales.
- Depósitos a la vista.
- Depósitos progresivos a la vista.

PRINCIPALES PRODUCTOS DE CRÉDITO

- ExtraCrédito para Compras en Comercios.
- ExtraCrédito en Efectivo.
- MultiCréditos 48 Horas.
- CrediCarro.
- Créditos Comerciales.
- MicroCréditos.
- Línea de Crédito.
- Préstamo Mercantil.
- Cartas de Crédito.
- Fianza.
- Pagaré Comercial.
- Créditos para la Vivienda.
- Créditos Agropecuarios.

OTROS PRODUCTOS IMPORTANTES

- Fideicomisos.
- Seguros.

G4-DMA, FS-6
FS-7, G4-8

CANALES ELECTRÓNICOS, TELEFÓNICOS, VIRTUALES Y MÓVILES

Al cierre de diciembre de 2016, Banesco cuenta con una amplia red de canales de distribución físicos y electrónicos por los que ofrece una amplia gama de productos y servicios a nivel nacional:

- 358 puntos de atención (Agencia, Taquillas y Banesco Express).
- 109.652 Puntos de Venta (Físicos, Merchant, Loteros y POS WEB).
- 1.434 Cajeros Automáticos (885 Monofuncionales y 549 Multifuncionales).
- 313 Corresponsales No Bancarios.

A través de los canales de atención, nuestros clientes realizaron un total de 3,076 millones de transacciones, lo que representa un crecimiento de 27,32% con respecto al 2016.

Contamos con 2,2 millones clientes afiliados a Banesconline quienes realizaron 1,79 millardos de operaciones.

En cuanto a los corresponsales no Bancarios, al cierre de 2016 se disponen de 313 puntos de atención a través de los cuales se realizaron 457.985,00 transacciones. Para afianzar la estrategia de expansión del canal, se firmaron alianzas con importantes cadenas de comercialización con presencia en el territorio nacional, entre las cuales se pueden mencionar: Locatel con 6 tiendas, FarmAhorro con 91 tiendas, y Excelsior Gama con 23 tiendas.

TARJETAS DE DÉBITO Y CRÉDITO

NEGOCIO EMISOR TARJETAS DE CRÉDITO

Cerramos el 2016 con 2.841.720 tarjetahabientes activos que representa un -4,41% puntos porcentuales por debajo con respecto cierre del 2015.

Durante este período se ejecutaron diversas iniciativas para mantener el liderazgo y afianzar la relación financiera con nuestros clientes y su lealtad tales como:

- Incrementos de límite de crédito a 981.843.
- Cambio de categoría de producto a 22.255 Tarjetas a través del proceso de mantenimiento *Up-Grade.*
- Otorgamiento del producto “Mi primera TDC” a 2.506 Ciudadanos Banesco.
- Incrementos en los límites de crédito a 6.941 colaboradores Banesco.

El producto ExtraCrédito, incrementó su venta en 211%, superando en Bs.52.423.470 lo liquidado el año anterior.

Canal	Número de Transacciones		Var. %
	2016	2015	
Banca por internet	1.790.176.944,02	1.297.735.046,00	37,95
Banca Móvil (SMS)	297.166.473,34	306.321.844,00	-2,99
Banca Electrónica	128.098.899,00	182.921.843,00	-29,97
Puntos de Ventas	695.480.769,00	479.395.377,00	45,07
Banca Telefónica	82.217.966,00	50.098.392,00	64,11
EDI	31.702.468,00	36.311.188,00	-12,69
Red de Agencias	50.771.716,00	62.775.687,00	-19.12
Corresponsables No Bancarios	457.985,00	364.400,00	25,68
Total	3.076.073.220,37	2.415.923.777,00	27,32

G4-14, G4-57
G4-58, G4-DMA
G4-S011
FS6, FS7

NEGOCIO EMISOR TARJETAS DE DÉBITO

Las Tarjetas de Débito Banesco registraron un crecimiento en ventas de 245% al cierre de 2016, siendo el canal más utilizado por los clientes el Punto de Venta, llegando a tener una participación de 93% con un crecimiento del 277% interanual.

El liderazgo de las Tarjetas de Débito Banesco está enmarcado en el mantenimiento de niveles óptimos de servicio a los clientes para el uso de los canales electrónicos, con el mejoramiento de los límites diarios en los Puntos de Venta Banesco, incrementando los montos a Bs. 600.000 en las TDD Clásicas, Electrónica, Pensionados, UNE y Plan Estrella y a Bs. 1.000.000 en las TDD Gold y Jurídicas.

Adicionalmente, 314.822 pensionados ya disfrutan de la comodidad de movilizar su pensión a través de los Puntos de Venta, Cajeros Automáticos, BOL, de forma rápida, cómoda y segura con su TDD Pensionado.

DEFENSOR DEL CLIENTE Y USUARIO BANCARIO

Al cierre de 2016, el Defensor de Cliente y Usuario Bancario atendió 4.161 casos. De este número, se admitieron 2.523 planteamientos que suman Bs. 203.162.863

Los casos no admitidos (1.680) fueron debidamente respondidos, explicando la no admisión de la solicitud y fueron remitidos hacia la Unidad de Atención al Cliente, que le hace seguimiento hasta su cierre.

Los principales requerimientos atendidos fueron:

a) Débitos no reconocidos (tarjeta de débito).

b) Consumos no reconocidos (tarjeta de crédito).

c) Retiros no dispensados en cajeros automáticos.

d) Validación de transferencias, transferencias erróneas.

e) Transferencias por Internet no reconocidas.

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

GESTIÓN DE RECLAMOS Y REQUERIMIENTOS DE CLIENTES Y USUARIOS

G4-PR6

A través del Sistema Integral de Requerimientos, (SIR), Banesco continuó gestionando los requerimientos y reclamos de los clientes y usuarios tramitados por los distintos canales de atención, tales como: Banesconline, Red de Agencias a Nivel Nacional, Centro de Atención Telefónica y Sedes Administrativas, ofreciéndoles respuesta oportuna y eficaz, alineada al marco legal vigente.

Durante el primer semestre de 2016 se gestionaron 33.812 reclamos financieros, por un monto de Bs. 1.759.970.450 de los cuales se dictaminó procedencia, a favor del cliente, en el 72,4 % (21.974 reclamos).

Para el segundo semestre, se reportaron 26.963 reclamos y requerimientos a través del AT13, por un monto total de Bs. 1.070.320.782, de los cuales fueron gestionados el 88,8% de las solicitudes(23.943), dictaminando la procedencia a favor del cliente al 67,7 % (16.217).

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

Instrumento Financiero	2016			2015		
	Cantidad de Requerimientos y/o Reclamos	Monto del Reclamo	% sobre el Total	Cantidad de Requerimientos y/o Reclamos	Monto del Reclamo	% sobre el Total
Tarjeta de Crédito (TDC)	1.838	43.539.689	2%	1.850	17.731.670	3,33
Tarjeta de Débito (TDD)	57.992	1.388.960.297	50%	28.417	465.039.221	87,40
Libreta de Ahorro	148	1.251.833.816	45%	90	4.977.212	0,94
Cheques	795	100.538.635	4%	587	44.351.401	8,34
Atención al Cliente	4	0	0%	2	0	0,00
Total	**60.777**	**2.784.872.438**	**100%**	**30.946**	**532.099.504**	**100,00**

G4-DMA, FS6, FS7

TECNOLOGÍA DE INFORMACIÓN, PROCESOS DE NEGOCIO Y OPERACIONES

En Tecnología de Información, Procesos y Operaciones, continuamos alineados con nuestra estrategia de transformar acciones en oportunidades de negocio, potenciando la autogestión de procesos, habilitando las estrategias de crecimiento y desarrollo de nuevos mercados, brindando una experiencia confiable a nuestros clientes, garantizando la estabilidad, la continuidad y el crecimiento de los servicios, todo esto con criterios de calidad y rentabilidad.

Promovemos la Innovación como parte de la cultura Banesco y durante el segundo semestre culminamos el programa Embajadores de Innovación, con la participación de todos nuestros Ciudadanos Banesco. Este año la cobertura del programa se realizó a nivel nacional, apalancándonos en la plataforma de Adiestramiento Virtual. A través de la realización de nueve talleres transformacionales de Google 2.0, generamos aproximadamente más de 1.000 ideas que se han convertido en mejoras operativas y de procesos internos de las unidades. Desarrollamos 25 Iniciativas de innovación, con foco en productos de medios de pago, eficiencias en procesos operativos y experiencia del cliente a través de los canales

Fomentamos la cultura de Excelencia Operacional, ya contamos con el primer grupo de colaboradores capacitados en “Gestión por Procesos”, gracias al curso virtual especialmente diseñado para cubrir los temas de dueños de procesos, gestión a través de indicadores, documentación de procesos operativos y contables, así como, la importancia de la planificación operativa en los procesos. Continuamos con la renovación constante de las principales arquitecturas de procesamiento, almacenamiento, monitoreo, comunicaciones y data center, permitiendo garantizar la confiabilidad y calidad de servicio que ofrecemos a nuestros clientes, a través del diseño e implantación exitosa de la infraestructura tecnológica para los nuevos servicios del negocio y la ampliación de capacidades, con la finalidad de dar mayor capacidad de atención a las nuevas demandas de transacciones.

ARQUITECTURA

Seguimos gestionando y simplificando la arquitectura tecnológica al ejecutar las acciones previstas en la planificación estratégica y en la ejecución de proyectos claves. Al mismo tiempo, hemos revisado los procesos medulares que soportan la práctica de arquitectura empresarial, garantizando la evolución de los mismos según las nuevas necesidades de la Organización.

> Desarrollamos 25 Iniciativas de innovación, con foco en productos de medios de pago, eficiencias en procesos operativos y experiencia del cliente a través de los canales

Como parte de nuestra actividad de planificación de las capacidades tecnológicas, realizamos los estudios de capacidades de la infraestructura que soporta los servicios del negocio y se estableció el plan de acción necesario para garantizar que el incremento transaccional proyectado para el año 2016-2017 cuente con las capacidades para apalancar el crecimiento del negocio y el nivel de satisfacción del servicio a nuestros clientes.

PROCESOS

Durante este período seguimos trabajando para optimizar y mejorar la calidad de los procesos, para esto realizaron más de 40 iniciativas, las cuales han estado enfocadas en:

- Optimización de procesos y costos.
- Actualización y simplificación de la documentación de la arquitectura de procesos.
- Aplicación del modelo de evaluación de calidad de los servicios internos.

Los resultados a destacar son los siguientes:

- Implementación de nuevos procesos en el área de taquilla que traen beneficios tanto cuantitativos como cualitativos a la Organización, reflejando una mejora importante en tiempo y calidad de servicio al cliente.
- Optimización de procesos que permitieron la disminución del uso de papel, afianzando nuestro lema del Banesco verde.
- Mejoramos la gestión de los procesos, impulsando el rol del Dueño de Procesos, responsable de mantener una visión global (de principio a fin) de la cadena de valor de su área.

G4-DMA

OFICINA DE PROYECTOS

La Oficina de Proyectos implementó ajustes en los indicadores de ejecución y de culminación a tiempo de los proyectos, lo que significó un reto mayor para los equipos de los proyectos, reforzó el seguimiento de actividades con mayores y más automatizados mecanismos de control.

Se mantuvo un alto grado de efectividad, control y consistencia en la ejecución de proyectos, basado en el seguimiento continuo, en la adecuada gestión de cambios y en el cumplimiento de puntos de control a lo largo del ciclo de vida de los proyectos, garantizando así la calidad de los entregables claves y cumplimiento de su promesa de valor.

En el marco de las actividades de gestión de portafolio, se mantuvo la continuidad de todos los proyectos en ejecución de acuerdo al portafolio de proyectos definido para avanzar en las estrategias y necesidades del Banco.

DESARROLLO Y MANTENIMIENTO DE APLICACIONES

En el área de Desarrollo y Mantenimiento de Aplicaciones continuamos entregando soluciones tecnológicas alineadas con la visión estratégica y crecimiento del negocio. En este sentido, se implementó en las agencias el nuevo sistema automatizado de Créditos Pre-aprobados para Personas Naturales, el nuevo mecanismo de tracking de cheques devueltos y la ac-tualización a la última tecnología del sistema de gestión de colas, mejorando los tiempos de atención y la experiencia de nuestros clientes. Continuando con el mejoramiento de la experiencia del cliente, se implementó la autogestión para la recuperación de claves de la banca en línea, sin requerir que el cliente realice llamadas al Centro de Atención Telefónica o visite las oficinas.

También trabajamos en un proceso de análisis, revisión e implantación de mejoras que concluyó con la aplicación de una auditoría externa certificada, que avaló la aplicación de las mejores prácticas en el desarrollo de soluciones tecnológicas, reconociendo a Banesco como el primer banco del país en obtener una Certificación CMMI *(Capability Maturity Model Integration,* por sus siglas en inglés) nivel 3.

OPERACIONES

En el área de Operaciones de Tecnología, alcanzamos niveles de servicio óptimos para las plataformas que soportan los servicios, productos y canales del Banco, como resultado de los planes de mejora continua de la plataforma tecnológica y de la madurez alcanzada en nuestros procesos.

Continuamos con la renovación constante de las principales arquitecturas de procesamiento, almacenamiento, monitoreo, comunicaciones y data center, permitiendo garantizar la confiabilidad

CERTIFICADO DE SEGURIDAD DE MCAFEE

Nuestro portal Banesco.com y BanescOnline tienen la certificación internacional de seguridad *Hacker Safe* que otorga la reconocida empresa McAfee a los sitios que cuentan con los más altos niveles de seguridad contra ataques en Internet.

La Oficina de Proyectos implementó ajustes en los indicadores de ejecución y de culminación a tiempo de los proyectos, lo que significó un reto mayor para los equipos de los proyectos

G4-DMA

SEGMENTOS ESPECIALIZADOS

SEGMENTOS MASIVOS

Durante el 2016 se desplegó el Programa "Contacto de Calidad", cuyo objetivo fue innovar en los esquemas de ventas posicionando al cliente como el centro de nuestra relación, focalizando las mejoras en el trato que debemos dispensarle para lograr que, cuando interactúe con nosotros, aunque sea a través de distintas caras, tenga siempre la mejor de las experiencias.

Facultamos a nuestros asesores con herramientas de ventas y de servicio para que en cada interacción con el cliente seamos empáticos e identifiquemos sus necesidades a fin de diseñar la oferta óptima que lo satisfaga.

Esto permitió alcanzar al cierre del segundo semestre de 2016 en la Dirección de Segmentos Masivos, Personas Naturales y Pyme una evolución positiva en los indicadores de captaciones

Del público, apalancado en acciones comerciales focalizadas en nichos de mercado específicos de los segmentos masivos. El desempeño se vio favorecido en la profundización de los modelos de atención diferenciados y mayor cercanía con los clientes, ampliando la atención a más de 500 mil clientes a nivel nacional.

BANCA CORPORATIVA

Durante el 2016 este segmento basó sus estrategias de negocio en fomentar su vinculación con los clientes, diseñando planes para cada sector económico, buscando así dar una oferta diferenciada y soluciones a los principales puntos de atención. Durante este período hemos dado un importante soporte crediticio a nuestros clientes producto de la actualidad económica. Estos logros se han alcanzado contando con un equipo altamente profesional.

BANCA AGROPECUARIA

La gestión de la Banca Agropecuaria estuvo enfocada en el apoyo a los sectores agrícola, pecuario, pesquero y agroindustrial, contribuyendo de esta forma al desarrollo agro-alimentario del país.

Contamos con un equipo multidisciplinario que entiende las necesidades del sector y atiende de manera integral a todos nuestros clientes.

BANCA DE EMPRESAS

Al cierre de 2016, la Banca de Empresas mostró un desempeño favorable en el incremento de su cartera de crédito, en su mayoría créditos dirigidos a los sectores productivos del país (manufacturero, turístico y comercio).

Durante este período se intensificó la colocación de productos transaccionales de cobros y pagos, reactivación y captación de nuevos clientes, lo que genera aportes importantes a la rentabilidad del segmento y a la institución.

Este segmento de negocio seguirá brindando una atención especializada y personalizada a cada uno de sus clientes, con el fin de incrementar la vinculación y rentabilidad a través de la colocación de productos.

BANCA DE ENERGÍA

Su foco principal fue el de maximizar la relación con sus clientes, prestando una atención sostenida a la demanda crediticia en apoyo al Plan Siembra Petrolera 2016-2026, haciendo especial énfasis en las áreas de refinación y servicios de producción, todo esto apoyado en una relación cercana y especializada con nuestros clientes por parte del equipo de negocios, brindando asesoría y servicio de calidad.

La Banca de Energía logró atender las necesidades operativas en términos de plataforma de pagos, alcanzando niveles óptimos de servicio a sus principales clientes. Finalmente, un reordenamiento de la estructura funcional permitió adaptarnos territorialmente de manera más eficaz a las necesidades de la demanda.

BANCA DEL SECTOR PÚBLICO

El alto nivel de relacionamiento y la mejor oferta de asesoría financiera del mercado en términos de gestión presupuestaria gubernamental, fueron la clave del éxito de esta banca durante el período. Las continuas mejoras en los acuerdos de niveles de servicio de la plataforma de pago permitieron resultados sostenidos. Así mismo, la banca sigue teniendo una cobertura óptima en el territorio nacional para atender la demanda del Gobierno Central y descentralizado, lo cual reitera el soporte operativo en las cuentas del Estado, así como también, a sus pensionados y nominados.

BANCA COMUNITARIA BANESCO

Ver capítulo Banca Comunitaria, pag. 78.

G4-DMA

MEDIOS DE PAGO

En colocaciones de Servicios de Recaudación logramos 65% de crecimiento en relación al 2015, con crecimiento de 291% en el volumen total de recaudación por encima de la expectativa financiera planificada para 2016, destacando en impulso en el segundo semestre de los Segmentos Pyme y Masivo con 220% de crecimiento en relación al semestre anterior.

En relación a las nuevas colocaciones de los Servicios de Pagos, se crece en 66% con respecto a 2015, alcanzando en volumen un crecimiento de 321% del total de pagos, superando la expectativa planificada.

En el mes de octubre se incorporó el servicio de remesa de efectivo en Agencia sin Transporte de Valores, con la finalidad de atender el nicho de mercado de clientes que no utilizan transporte de valores, así como formalizar las remesas de efectivo en agencia. Seguimos avanzando con acciones para rentabilizar los servicios de Pago y Cobro, a su vez con mejoras constantes e incorporación de nuevos servicios, que nos permitirá contar con un portafolio se servicios más robusto y adaptado a las necesidades de nuestros clientes.

FIDEICOMISO

Continuamos durante el año 2016 con un crecimiento sostenido de la cartera por tipo de Fideicomiso, focalizando nuestra estrategia en la captación de Prestaciones Sociales, permitiendo ofrecer a nuestros clientes elevados niveles de autogestión y óptimos tiempos de respuesta a través de los canales electrónicos.

PRODUCTOS INTERNACIONALES

Para del 2016, continuamos como operador cambiario autorizado dentro del mercado venezolano, apalancado su gestión en la gama de productos tradicionales de Comercio Exterior, adaptados a las necesidades del cliente.

De esta forma, continua afianzando su colaboración en el desarrollo de los diferentes sectores económicos de país y ofreciendo servicios de asesorías especializadas, visitas de seguimiento y acompañamiento del negocio, con la calidad de servicios que nos permite seguir manteniendo a nuestra organización con una posición privilegiada en la banca venezolana.

Para tener una mejor atención a nuestros clientes de los segmentos especializados contamos con oficinas de atención en las regiones distribuidas de la siguiente manera:

GESTIÓN DE CALIDAD

INTELIGENCIA COMPETITIVA

Durante el año 2016 dimos continuidad a la estrategia de Experiencia de Cliente, manteniendo las necesidades y expectativas de los clientes en el eje medular nuestro modelo de negocio, con la finalidad de amplificar su preferencia y máximo nivel de recomendación entre familiares y amigos. El Plan de Gestión de la Experiencia de Cliente, llevó a cabo diversas iniciativas que contribuyeron a fortalecer la cultura de servicio y sus principales comportamientos de valor tales como la amabilidad y la cortesía, y permitieron la optimización de procesos y adecuaciones tecnológicas en los principales canales con los que interactúa el cliente, ofreciendo mejores experiencias en cada punto de contacto.

> A lo largo del año, el ISN continuó desplazándose a valores óptimos llegando a alcanzar un 72% al cierre del tercer trimestre

Dentro del plan de gestión, el Índice de Satisfacción Neta (ISN) continuó siendo el indicador de desempeño por excelencia para medir la Experiencia del Cliente sobre la base de la recomendación. Para el 2016 no solo formó parte del Balance Score Card (BSC) como índice para todo el banco, sino como componente estratégico del área comercial, impulsando el compromiso del área de ventas con la estrategia. A lo largo del año, el ISN continuó desplazándose a valores óptimos llegando a alcanzar un 72% al cierre del tercer trimestre gracias al incremento significativo en el porcentaje de clientes “Promotores”, quienes otorgaron la máxima calificación y recomendaron ampliamente nuestros productos y servicios.

Como parte del ciclo constante de gestión en el 2016 se intensificó la investigación, identificación y compresión de la voz del cliente con la finalidad de diagnosticar de manera integral la experiencia, detectando posibles gaps entre expectativas y vivencias. Toda esta información constituye insumo vital para el diseño e implantación de nuevas interacciones que generen experiencias memorables en nuestros clientes.

G4-DMA
G4-PR5

DIÁLOGO GRUPOS DE INTERÉS

Personas Naturales	2016		2015		
Grupos Focales / Entrevistas / Encuestas	Cantidad	Participantes	Cantidad	Participantes	Segmentos
Estudios de Experiencia de Cliente	13	53.057	12	10.945	Personas naturales
Estudios Banca Comunitaria	4	1.588	2	388	Clientes BCB
Estudios de Marca	5	3.710	6	7.425	Personas naturales
Estudios de Satisfacción / Calidad de Servicio	4	1.496	4	1.441	Personas naturales
Evaluación Banesco.com	11	2.932	12	36.592	Personas naturales
Estilo de vida Banca Privada y Segmento Premium	0	0	1	800	Clientes Banca Privada y Premium
Planes Banesco	0	0	2	140	Personas naturales
Estudios Cliente interno / empleados Banesco	1	495	3	1.703	Empleados Banesco

Personas Naturales	2016		2015		
Grupos Focales / Entrevistas / Encuestas	Cantidad	Participantes	Cantidad	Participantes	Segmentos
Estudios de Marca	2	350	2	350	Personas Jurídicas
Evaluación de Productos y Servicios	0	0	2	337	Pymes y Comercios
Estudios Satisfacción	1	408	1	251	Personas Jurídicas
Conocimiento del segmento	1	64	0	0	Pymes, Empresas, Grandes Empresas y Corporativa

MACROPROCESO DE INNOVACIÓN

Continuamos promoviendo la innovación tecnológica como parte de la cultura Banesco. Durante este período, realizamos el lanzamiento del Programa Embajadores de Innovación, con la participación de todos nuestros Ciudadanos Banesco. Este año la cobertura del programa se realizó a nivel nacional apalancándonos en la plataforma de Adiestramiento Virtual.

Realizamos tres talleres transformacionales de Google 2.0, generando aproximadamente más de 120 ideas que se han convertido en mejoras operativas y de procesos internos de las unidades.

Desarrollamos 25 Iniciativas de Innovación, con foco en productos de medios de pagos, eficiencias en procesos operativos y experiencia del cliente a través de los canales.

Establecimos una alianza con el IESA, con el objetivo de impulsar en centros educativos la adopción de nuevas tecnolo¬gías que les permitan optimizar sus procesos académicos y promover el pensamiento creativo.

Seguimos impulsando iniciativas orientadas a agregarle valor al negocio, mejorar y optimizar los procesos internos e incentivar la cultura de Innovación.

Para la creación de nuestro portafolio de productos y servicios partimos de los Lineamientos y Planificación Estratégica desarrollada anualmente a fin de garantizar el logro de los objetivos fijados atendiendo criterios de la viabilidad económica, jurídica y operativa.

Las características de la gestión del ciclo de vida de nuestros productos y servicios contemplan los siguientes pasos:

1. **Investigar y analizar:** a través de este proceso evaluamos oportunidades de diferenciación en relación al entorno, mercado y negocio, alineados con la estrategia de la Organización.

G4-DMA

2. **Administrar ideas:** se generan y administran ideas orientadas a cerrar o superar brechas de mercado, proponiendo oportunidades de diferenciación.
3. **Conceptualizar iniciativa:** consiste en transformar una idea en una iniciativa, evaluando su factibilidad técnica, legal y financiera.
4. **Gestionar aprobación:** se presenta la iniciativa ante los Comités correspondientes para obtener sus consideraciones y/o aprobación para proceder al desarrollo de las iniciativas.
5. **Desarrollar e implementar iniciativa:** se coordina la ejecución de la iniciativa de acuerdo al alcance, tiempo y presupuesto establecido.
6. **Realizar seguimiento:** se monitorea el desempeño de la iniciativa implementada, realizando seguimiento al ciclo de vida del producto.

MENSAJES

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

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

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

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

- Ley de Responsabilidad Social en Radio y Televisión.

PREMIOS Y RECONOCIMIENTOS OBTENIDOS EN 2016 G4-DMA	
Revista *The Banker*	El Mejor Banco del Año 2016 en Venezuela
Premios ANDA 2016	6 premios de Oro y 2 de Plata, además del Premio Otorgado por los Consumidores, por las campañas "Cheque-cheque" y "Héroes Anónimos".
Global Finance	Mejor Banco en Servicios Digitales en Venezuela en 2016 *(Best Consumer Digital Bank)*, por segundo año consecutivo.
	El Banco Más Seguro de Venezuela en 2016, por segundo año consecutivo.
	Único banco venezolano en el Top 40 de los bancos más grandes de los mercados emergentes.
Premios VISA	Categoría de Institución Multinacional: Mejor Desempeño en la Calidad del Servicio 2015 como emisor de Productos de Crédito para Consumidores
HITEC	50 ejecutivos TI hispanos
América Economía	Ranking “205 mayores bancos”. Puesto 196 del estudio al corte del primer semestre. Primer lugar entre los bancos privados venezolanos.
Fondo Único Social del estado Miranda y Alcaldía del Mun. Libertador del Edo. Mérida	Reconocimientos por promover el emprendimiento - Programa de Formación de Microempresarios
Global Reporting Initiative (GRI)	Informe de Responsabilidad y Sostenibilidad Empresarial 2015 elaborado de acuerdo con la opción de Conformidad Exhaustiva

G4-DMA, G4-PR2
G4-PR3, G4-PR7
G4-PR9

- 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, en cuyos artículos 23, 24 y 25 (Capítulo I, De las Obligaciones de los Emisores) se hace referencia a los casos de ofertas de premios y promociones.
- Reforma de las Normas Técnicas sobre Definiciones, Tiempo y Condiciones de la Publicidad, Propaganda y Promociones en los Servicios de Radio, Televisión y Difusión por Suscripción, de la Comisión Nacional de Telecomunicaciones.
- Ley Orgánica para la Protección del Niño y del Adolescente (LOPNA).

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

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

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

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

Es de acotar que la ley establece que debe remitirse información al BCV en caso de solicitar autorizaciones para nuevas comisiones o tarifas.

Todos los nuevos productos se diseñan de acuerdo con la normativa vigente y, en caso de ocurrir algún cambio en el marco legal, el producto es ajustado. Es por ello que nuestros contratos y condiciones generales contienen una cláusula

Es importante destacar que Banesco define y difunde todas las políticas y mecanismos posibles para evitar riesgos de seguridad en la información

que limita la responsabilidad del incumplimiento de Banesco Banco Universal,C.A., en la prestación del producto o servicio derivado por cambios normativos).

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

G4-PR1

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 evitarriesgos 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.

G4-DMA

ALIANZAS COMERCIALES Y PROMOCIONES

Las alianzas comerciales, además de estimular el uso de las Tarjetas Banesco, buscan afianzar la relación de fidelidad Banesco-Cliente, brindándoles beneficios exclusivos basados en sus gustos y preferencias.

Por otra parte, al cierre de 2016 se beneficiaron 34.145 clientes (de todos los segmentos) con el Programa Permanente Ticket Premiado incluyendo a los pensionados y clientes de otros bancos que utilizaron nuestros puntos de venta.

ALIANZA "DESCUENTOS COMO CAÍDOS DEL CIELO"

Banesco en conjunto con Renta Motor, C.A., decidieron realizar una alianza comercial denominada "Descuentos como caídos del Cielo en Margarita y Tierra Firme", la cual consistió en otorgar a sus clientes (personas naturales o jurídicas) un porcentaje de descuento de hasta quince por ciento (15%) sobre las tarifas de alquileres de vehículos. Promoción válida desde el 17 de octubre de 2016 hasta el 14 de enero de 2017.

"ESTÁS A UN SEGUNDO DE GANAR"

Ésta promoción estuvo dirigida a aquellas personas naturales, titulares de Tarjetas de Crédito Visa, MasterCard, American Express, Locatel y/o Sambil, emitidas por el Banco y que hayan realizado el pago puntual de su Tarjeta de Crédito; antes o en la fecha límite de pago reflejada en el estado de cuenta correspondiente. El premio consistió en la remisión total o parcial del monto adeudado en su tarjeta de crédito, hasta por Veinte Mil Bolívares con 00/100 (Bs. 20.000,00). Desde el 4 de junio hasta el 31 de agosto de 2016 y desde el 8 de octubre de 2016 hasta el 08 de enero de 2017.

"EN EL MAR LA FINAL ES MÁS SABROSA"

Esta promoción estuvo dirigida a aquellos clientes personas naturales titulares de Tarjetas de Crédito MasterCard Banesco, y/o Tarjeta de Débito Maestro Banesco. Por cada consumo mínimo de Dos Mil Bolívares con 00/100 (Bs. 2.000,00) que realizara el tarjetahabiente, se generó un (01) cupón electrónico durante el período de vigencia de la promoción entregando al ganador un premio, el cual consistía en: tres (3) paquetes para dos (2) personas, (el ganador más cinco acompañantes) para disfrutar la final de la UEFA Champions League, mediante una transmisión televisiva en vivo y directo desde la ciudad de Varadero de la República de Cuba.

PROMOCIÓN "TU VISA BANESCO SE VISTE DE ATLETA PARA LLEVARTE A RÍO"

Dirigida a todos aquellos clientes del Banco, personas naturales titulares de Tarjetas de Crédito Visa Banesco. Por cada consumo mínimo de Dos Mil Bolívares con 00/100 (Bs. 2.000,00) que realizara el tarjetahabiente con su Tarjeta de Crédito Visa Banesco, se generaba un cupón electrónico durante el período de vigencia de la promoción. El ganador obtuvo un paquete para dos personas para disfrutar dos eventos de los Juegos Olímpicos de 2016 en la ciudad de Río de Janeiro en Brasil.

G4-DMA

PRESENCIA EN EVENTOS EN TODO EL TERRITORIO NACIONAL

- Feria del Libro Universitario de la Universidad de Los Andes (FILU).
- Feria Internacional del Libro del Caribe 2016 (FILCAR).
- Feria del Libro universitario de la Universidad de Carabobo (FILUC).
- Salón Jóvenes con FIA 2016.
- Simposio de Responsabilidad Social Empresarial de Venamcham.
- Perspectivas Sociales de Venamcham 2016.
- Patrocinio del Festival del Cortometraje Nacional "Manuel Trujillo Durán".
- Patrocinio Festival del Libro de Chacao.

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 16.101 casos, entre consultas y requerimientos, que se atendieron por nuestras distintas cuentas a través de las redes sociales.

El banco tiene cuentas oficiales en Twitter, Facebook, Instagram, Google+, Youtube y Linkedin, además de disponer de un blog. En cuanto a su presencia en redes sociales, Twitter –a través de la cuenta @Banesco– se mantiene como la red social preferida por los usuarios de redes sociales, al alcanzar 636.894 seguidores a diciembre de 2016. Además de servir como enlace para la atención de consultas y requerimientos, la cuenta ofrece contenidos de interés sobre finanzas personales, emprendimiento, tecnología, efemérides, historia, deportes, negocios, energía y novedades sobre los productos, servicios o promociones del banco.

Por su parte, Banesco en Facebook sumó 257.541 seguidores, mientras que en Instagram alcanzó los 78.137 seguidores el año pasado. Los videos colocados en el canal de YouTube "Banesco en Imágenes" registran más de 3,3 millones de reproducciones, además de sumar 7.052 suscriptores.

Al cierre de diciembre de 2016, el Blog.banesco.com estrenó nueva imagen y superó los 5.750.416 millones de visitas. En este *site*, además de información corporativa sobre productos y su política de Responsabilidad Social Empresarial, la institución cuenta con contenido exclusivo preparado por periodistas de reconocida trayectoria en su fuente: José Suárez Núñez (petróleo); José Pulido (literatura); Jessica Morales (consejos financieros); Froilán Fernández (tecnología); Ignacio Serrano (beisbol) y Sarai Coscojuela (ambiente).

Entre las actividades realizadas a través de sus redes sociales, en 2016 Banesco llevó acabo la tercera edición de su Concurso de Fotografía Móvil en Instagram, dedicado a los "Retratos de Venezuela", con una novedosa variante de temáticas mensuales que captaron las diferentes facetas de los venezolanos. Próximamente se anunciarán los ganadores, y la versión digital del libro con las imágenes ganadoras estará disponible para su descarga.

Igualmente, se llevó a cabo la sexta edición del *Concurso de Microcuentos #C140*, que fue ganado por Karen Zambrano. Este concurso contó con Jaime Bello-León como coordinador del jurado, integrado además por Lulú Giménez Saldivia, Silvio Mignano, Elías Pino Iturrieta y Carlos Sandoval.

REDES SOCIALES		2016	2015
Twitter	@Banesco	636.894	592.598
	@Baneskin	169.105	149.046
Facebook	Banesco Banco Universal	257.541	244.212
Youtube	Reproducciones	3.394.587	2.882.843
	Suscripciones	7.052	5.919
Linkedin	Seguidores	13.300	9.117
Instagram	Seguidores	78.137	36.094
Blog Banesco	Visitas	5.750.416	4.579.297
Google +	Seguidores	7.810	5.062
	Visitas	63.372	100.588

Banca Comunitaria Banesco

G4-DMA, FS-13, FS-14, FS-16

NUESTRA POLÍTICA

Somos una banca especializada en las microfinanzas, eficiente, rentable y sustentable, dedicada a la atención de los sectores populares de la población y especialmente a las personas no bancarizadas. Ofrecemos productos y servicios financieros adecuados a sus necesidades, con accesibilidad, sencillez y rapidez en los trámites a través de canales innovadores con tecnología de punta. Contamos con un conjunto de profesionales que brindan asesoría financiera y personalizada a los clientes directamente en las comunidades.

Estamos comprometidos en generar la mayor rentabilidad a los accionistas y a contribuir al mejoramiento del tejido social y calidad de vida de la población, creando valor económico, social y ambiental.

NUESTRA GESTIÓN 2016

Momento de gran significado fue la celebración del décimo aniversario de la Banca Comunitaria Banesco. En el acto celebrado en Ciudad Banesco el pasado 4 de octubre un acto desbordado por las contagiosas expresiones de gratitud de los emprendedores presentes en la sala, fue evidente el compromiso solidario de nuestra organización. Allí ratificamos nuestro objetivo de ser una marca líder en lo social. También en diez años hemos logrado ser la más importante referencia venezolana del sector privado, en cuanto a créditos y microcréditos entregados a emprendedores y pequeños empresarios. Cuando uno lee que hoy sumamos mas de 41 mil clientes activos, pertenecientes a los sectores populares de Venezuela; cuando constatamos que superamos los 41 mil créditos otorgados; y que son más de 40 mil los pequeños empresarios que han culminado con éxito el programa de formación gerencial que hemos creado, con la expresa finalidad de contribuir al éxito de sus respectivos negocios; cuando hacemos el ejercicio de reunir todos esos datos en una fotografía, podemos percatarnos de que hemos cumplido con una tarea, cuyos beneficios a la sociedad venezolana superan nuestras más altas expectativas.

La Banca Comunitaria Banesco enfrentó entre otros retos, consolidar su fuerza de ventas; los procesos de gestión de negocio de préstamo y de captación de fondos, disminuir los riesgos de su cartera de crédito y alcanzar incrementos en cuotas de mercado que nos permitieran proporcionar mayores oportunidades de crecimiento financiero a los sectores populares del país. En este contexto se logró alcanzar:

MASIFICACIÓN DEL CRÉDITO:

- Incremento de la cartera de crédito en 63,09% al ubicarla en Bs. 18.066 MM.
- Incremento en el número de clientes con crédito al ubicarlos en 41.289.
- Mantenimiento en el liderazgo del *Market Share* de crédito al ubicarse en 45.31%

CALIDAD DE CARTERA:

- Índice de cartera vencida al ubicarlo en 0,86% (0,30% dic. 2015).
- Diversificación equilibrada de la cartera de crédito en diversos sectores económicos según se describe transporte público de pasajeros en un 29% (43% dic. 2015), servicios comunales en un 16% (14%% dic. 2015), comercio en un 26% (43% dic.2015).

TRANSACCIONALIDAD: Realización de transacciones en un 3% entre agencias y barras de atención, y 98% en canales electrónicos.

CAPTACIONES DEL PÚBLICO: El crecimiento importante en la captación de fondos en 214% equivalente a Bs 9.522.440M

G4-DMA
FS-13, FS-6

PRINCIPALES INDICADORES

Indicador	2016	2015
Clientes Atendidos	439.001	80.517
Clientes Atendidos desde 2006	439.001 de forma directa 2.195.005 de forma indirecta	362.537 de forma directa y 1.812.685 de forma indirecta
Barrios Atendidos	8.653 en 17 estados del país	8.367 en 17 estados del país
Actividades económicas receptoras de los créditos	Transporte, Venta de Ropa, Abasto, Automotriz, Venta de Comida, Peluquería, Artesanía, Restaurantes, Publicidad, Ferretería, Carpintería Librería.	Transporte, Venta de Ropa, Abasto, Automotriz, Venta de Comida
Distribución por género	Femenino 51%	Femenino 53%
Agencias Comunitarias	27	26

NUESTRO EQUIPO: PLANTILLA POR REGIÓN

G4-DMA, G4-4,
FS-14, FS-16

Regiones	2016	2015
Centro - Occidente:	212	277
Metropolitana - Oriente	210	295
Total plantilla al cierre del año	**422**	**572**

PROGRAMA DE CAPACITACIÓN Y CERTIFICACIÓN

PROGRAMA DE CERTIFICACIÓN

Programas de Certificación Participantes	2016	2015	Variación
Programa de Certificación Asesores, Coordinadores y Supervisores	73	72	1%
Programa de Certificación Promotores y Analistas	0	38	100%
Total Participantes	**73**	**110**	

PROGRAMA DE CAPACITACIÓN

Programas de Capacitación Asistencias	2016	2015	Variación
Conocimientos Técnicos	2.281	1.603	42%
Desarrollo de Competencias	570	528	34%
Conocimiento Bancario / Regulatorio	3.329	1.519	95%
Refuerzo de Valores y Código de Ética	414	478	-13%
Total Asistencias	**6.594**	**4.128**	

N° Eventos de Certificación	2016	2015	Variación
Asesores, Coordinadores y Supervisores	7	9	34%
Promotores y Analistas	0	7	100%
Total Eventos	7	16	

G4-4
G4-DMA

NUESTROS PRODUCTOS

Alineados con nuestra misión, ofrecemos productos micro financieros de crédito y ahorro que se ajustan a las necesidades de nuestros clientes, entre ellos están:

- **Cuenta Comunitaria**:Se apertura con cero bolívares y se maneja con una tarjeta de débito maestro con tecnología chip, la cual permite realizar consultas, retiros, depósitos, compras y transacciones en todos los canales electrónicos a nivel nacional.

G4-4, FS-14, FS-16

Cierre Acumulado	2016	2015	% Var.	Cierre Anual	2016	2015	% Var.
N° Cuentas Comunitarias	448.631	411.704	6.54	N° Cuentas Comunitarias	36.927	49.167	-24,89
Saldo en Cuenta (M Bs.)	6.303.743	2.138.323	194,80				

- **Ahorro Paso a Paso:** Es un mecanismo de ahorro popular parecido al bolso, el san o la cajita, a través del cual el cliente decide cómo y cuánto ahorrar, dependiendo de sus posibilidades.

Cierre Acumulado	2016	2015	% Var.	Cierre Anual	2016	2015	% Var.
N° Afiliaciones	383.598	379.218	1,16	N° Afiliaciones	4.380	22.027	-80,12
N° Afiliaciones Actuales	4.380	4.129	6,08				
Saldo en Cuenta (M Bs.)	14.412	7.680	87,66				

- **Préstamo para Trabajar**: Es un crédito de carácter productivo destinado a satisfacer necesidades productivas de microempresarios, pudiendo ser estos comerciantes o productores de bienes o servicios. Se le conoce tradicionalmente como microcrédito.

Cierre Acumulado	2016	2015	% Var.	Cierre Anual	2016	2015	% Var.
N° Préstamos Otorgados	301.973	272.552	10,79	N° Préstamos Otorgados	29.421	44.460	-33,83
Montos Liquidados (M BS.)	38.681.347	19.586.478	97,49	Montos Liquidados (M BS.)	19.094.868	10.431.996	83,04
Saldo de Cartera de Crédito (M BS.)	18.066.191	11.077.164	63,09				

Morosidad	2016	2015
	0,86%	0,30%

PREMIO EMPRESARIO

El evento tuvo lugar en el auditorio “Fernando Crespo Suñer” de Ciudad Banesco el 10 de octubre de 2016. Nueve fueron los microempresarios reconocidos en esta entrega de los Premios “Empresario de Banca Comunitaria Banesco”, dicho homenaje buscó destacar en primera instancia la trayectoria de cada uno de los emprendedores que se han atendido en las zonas populares del país.

Dentro de la logística finalmente se definieron tres categorías de acuerdo a los montos de los préstamos que el postulante ha recibido de Banca Comunitaria. En cada categoría se entregó un premio monetario para el primer lugar, para el segundo y para el tercer puesto.

G4-15, G4-DMA
G4, FS-14, FS-16

PROGRAMA DE FORMACIÓN DE MICROEMPRESARIOS

El Programa de Formación de Microempresarios tiene como objetivo es fortalecer los conocimientos de los emprendedores a través de un conjunto de herramientas administrativas, gerenciales y tecnológicas que contribuyen al mejoramiento de la capacidad productiva de sus negocios y optimizarán su competitividad en el mercado.

Para cumplir con esta actividad, realizamos alianzas con entes gubernamentales y Organizaciones no Gubernamentales (ONG), tales como Fe y Alegría, el Instituto Universitario de Gerencia y Tecnología, Opción Venezuela, la Universidad de SIGO, Negocio PYME, la Alcaldía de Baruta, Universidad de Los Andes, Asociación Venezolana de Escuelas Católicas y Superatec.

Durante el año 2016 se graduaron 16.651 microempresarios, 2.153 personas más que el año anterior, lo que representa un 10,95% adicional de participación en el programa. En el año 2016 este programa arribó al octavo año.

El curso se dicta a 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

Esta iniciativa ofrece a sus participantes herramientas administrativas, gerenciales y tecnológicas, que sirven para mejorar la capacidad productiva de los negocios, además de optimizar la competitividad en el mercado.

OTRAS ACTIVIDADES

PERIÓDICO *EL COMUNITARIO*

El periódico *El Comunitario* de la Banca Comunitaria Banesco es un medio de comunicación entre el banco y las comunidades. Sus objetivo es dar a conocer los productos y servicios de Banca Comunitaria Banesco, publicar noticias de interés dirigidas al sector, reconocer a empleados y aliados comunitarios, y contribuir con la educación financiera de los clientes. Su distribución es gratuita en todas las Agencias Comunitarias, Barras de Atención y Comercios Aliados.

Ambos programas contaron con el desarrollo de dinámicas preventivas basadas en valores. Las conferencias centrales estuvieron a cargo de Atilio Romero. El tema central fue “Como ser exitoso en nuestro país” conferencias dedicada a resaltar los valores del venezolano y de las oportunidades de ser exitoso en tu país.

EVALUACIÓN DE SATISFACCIÓN DE CLIENTES BANCA COMUNITARIA BANESCO (BCB)

Durante el 2016, realizamos 485 entrevistas telefónicas a clientes activos de Banca Comunitaria Banesco para identificar oportunidades de mejora en nuestros procesos generales de ofertas y servicios.

La escala de medición empleada en estos estudios es del 1 al 10, donde 1 es la calificación menor y 10 la máxima calificación.

El Tablero es multi-métricas, en el mismo se expresan los resultados en: Promotores (Evaluación 9-10), Neutros (Evaluación 7-8), Detractores (Evaluación 0-6) e Índice de Satisfacción Neta (ISN= % Promotores - % Detractores).

Para el cierre del 2016 el ISN cierra con un cumplimiento satisfactorio garantizando la buena atención al cliente y rapidez en el servicio con nos características con un 91% sobresaliente de cumplimiento.

	2016
Promotores (Evaluación 9-10)	93 %
Neutros (Evaluación 7-8)	6 %
Detractores (Evaluación 0-6)	2 %
ISN	91 %

Nuestro Compromiso Ambiental

NUESTRA POLÍTICA MEDIOAMBIENTAL

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

NUESTRA GESTIÓN

Durante el 2016, alineados con nuestra política de Responsabilidad Social Empresarial y apoyo al medioambiente, emprendimos una serie de acciones para el Desarrollo Sostenible entre las que destacan:

- Mantuvimos el proceso de racionalización y reorganización espacial en las Sedes Administrativas de la Zona Metropolitana de Caracas, con el objeto de optimizar los m² ocupados de acuerdo a los procesos de la organización, con la mínima intervención de la infraestructura física existente que permita lograr un uso más racional del espacio y sus servicios asociados.
- Reemplazamos las luminarias estándar por luminarias de ahorro energético o tipo led en los avisos luminosos (cajas de luz), de la Red de Agencias de Banesco en todo el territorio nacional.
- Se incorporaron relojes para el apagado automático de luminarias en los avisos de publicidad, de acuerdo a las regulaciones establecidas por los entes gubernamentales.
- Seguimos automatizando la iluminación del edificio de Ciudad Banesco, para el uso racional y eficiente de la energía eléctrica, con horarios establecidos para tal fin.
- Se dio continuidad al cambio sistemático de equipos de Aire Acondicionados ya que su nivel de obsolescencia lo ameritaba, instalando como reemplazo equipos con dispositivos de atenuación de ruido, que usan refrigerante ecológico y de bajo consumo energético.
- Se continuó con la sustitución de Ascensores en Sedes Administrativas debido a la obsolescencia de este bien; con equipos especiales en las siguientes funciones de ahorro energético: apagado automático de luz y del ventilador de la cabina, modo de ahorro de energía por reducción en: el número de cabinas en servicio, de alimentación fuera de hora pico y de velocidad de las cabinas sin llegar a afectar el tiempo de espera de los pasajeros.
- Se continúan las mejoras del Sistema de Aire Acondicionado, en las Salas de los Data Center en Ciudad Banesco y El Rosal, lo que permite contar con una infraestructura confiable, moderna, con alta eficiencia y de ahorro energético.
- Se culminó en las Sedes de El Rosal y las regiones, la incorporación de la plataforma eléctrica del Sistema de Monitoreo Remoto en tiempo real, con el objeto de garantizar la supervisión, monitoreo y control de las áreas críticas del sistema eléctrico y de respaldo.

G4-DMA, G4-EC2
G4-EN3, G4-EN4
G4-EN5, G4-EN6
G4-EN7, G4-EN20
G4-EN21, G4-EN23

PROGRAMA DE RECICLAJE

Desde el año 2012, Banesco Banco Universal, C.A. mantuvo una alianza con la empresa Kimberly Clark para el reciclaje de papel. Sin embargo, durante el año 2016 el Ejecutivo Nacional intervino esta empresa lo que provocó el cese temporal del programa. Para el 2017 se retomará esta iniciativa así como el reciclaje de plástico y aluminio.

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

Por otro lado, mantuvimos nuestra Cultura de Eficiencia Banesco y reforzamos la campaña de concientización para el uso responsable de los equipos que tenemos disponibles para hacer nuestro trabajo (equipos multifuncionales de impresión) con un programa especial para ahorro de papel.

La iniciativa de la asignación de cuotas de impresión y fotocopiado que comenzó en nuestras sedes administrativas (Ciudad Banesco y El Rosal) fue extendida al resto de las áreas del banco en todo el territorio nacional.

El resultado de esta iniciativa se tradujo en una disminución de consumo en papel de 9.524.122 hojas y un ahorro en Bs. de 313.771.731.

AHORRO DE PAPEL

2016	30.885.303
2015	40.409.425
Variación %	(23,57)

	2016	2015	Var. %
Cantidad de páginas ahorradas	9.524.122	10.096.394	(5,67)
Bs. Ahorrados	313.771.731,13	17.332.801,83	1.710,28

CONSUMO DE ENERGÍA

Conscientes de que el uso de los recursos energéticos debe hacerse de manera racional, hemos implementado acciones y proyectos dirigidos al fortalecimiento de la plataforma eléctrica y adquisición de tecnología cuyos criterios de selección cumplan con los estándares vigentes en cuanto a eficiencia y bajo impacto con el medio ambiente.

Como parte del plan de ahorro energético, mantenemos de manera permanente la reducción de iluminación de oficinas implementando horarios por bloque de trabajo según la productividad; reducción en los horarios de operación de los aires acondicionados a nivel de oficinas y horario restringido en el uso de escaleras mecánicas.

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

Nuestro consumo eléctrico para este periodo fue de 69.612.310,02 KwH (250.604,32 GJ) lo que representa un 0,73% con respecto al año anterior.

En paralelo con la red eléctrica nacional, disponemos para situaciones de emergencia, de seis (6) generadores diesel en Ciudad Banesco y dos (2) generadores diesel en El Rosal y en otras sedes administrativas, lo que representa aproximadamente un 70% de nuestras instalaciones. Actualmente estos generadores se activan en caso de una falla eléctrica en la red comercial.

Durante el año 2016 generamos 36.500 KwH (131,4 GJ) mientras que en 2015 generamos 35.000 KwH (126,0 GJ), lo que representa un incremento del 4,29% en las horas de autogeneración por fallas eléctricas en la red comercial.

Esto produjo que este año se incrementaron en un 6% las emisiones de CO_2 por equipos generadores de diésel. Pasamos de 33.118 Kgr CO_2 en el 2015 a 35.100 Kgr CO_2 en el 2016.

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

G4-DMA, G4-EN1
G4-EN2, G4-EN3
G4-EN4, G4-EN5
G4-EN6, G4-EN7
G4-EN8, G4-EN9
G4-EN10, G4-EN11
G4-EN12, G4-EN13
G4-EN14, G4-EN15
G4-EN16, G4-EN17
G4-EN18, G4-EN19
G4-EN22, G4-EN23
G4-EN24, G4-EN26
G4-EN31

CONSUMO DE AGUA

En todo el país, el agua utilizada en nuestras sedes y agencias se obtiene de los respectivos acueductos municipales. Asimismo, en el caso del agua vertida se realiza a través de los servicios públicos.

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

INDICADORES AMBIENTALES

	Consumo Total			Consumo por Persona		
Consumos	2016	2015	Var. (%)	2016	2015	Var. (%)
Agua (m^3) [1]	304.057,60	370.685,47	(17,97)	33,86	35,24	(3,93)
Electricidad Gigajulio (Sistema Eléctrico Nacional) [1]	250.604,32	252.435,36	(0,73)	27,90	24,00	16,28
Electricidad Gigajulio / generación propia [2]	131,4	126	4,29	0,04	0,04	0,00
Papel (Kg) [1]	43.751,00	100.866,00	(56,62)	4,87	9,59	(49,80)
Papel (Kg) / Clientes [5]	64.141,00	131.417,00	(51,19)	0,01	0,03	(56,21)

	Consumo Total			Consumo por Persona		
Residuos	2016	2015	Var. (%)	2016	2015	Var. (%)
Papel reciclado (Kg) Sedes Administrativas [2]	0	720	(100,00)	0,00	0,24	(100,00)
Papel reciclado (Kg) Almacenes [1]	0	164.850	(100,00)	0,00	15,67	(100,00)
Papel Reciclado (Kg) Total [1]	0	165.570	(100,00)	0,00	15,67	(100,00)
Tóner y/o Cartuchos [3]	340	365	(6,85)	0,04	0,035	14,28
Residuos Eléctricos y Electrónicos (Kg) [1]	133.308,5	337.555,50	(60,51)	14,83	32,09	(53,74)
Plástico (Kg) [2]	0	97	(100,00)	0,00	0,03	(100,00)

	Emisión Total			Emisión por persona		
Emisiones de Gases efecto invernadero	2016	2015	Var. (%)	2016	2015	Var. (%)
Emisiones CO_2 equipos generadores de diesel (Sólo Ciudad Banesco) ([4])	35.100,75	33.118,13	5,99	13,85	12,98	9,95
Emisiones CO_2 Vehículos de empleados ([2])	1.108.365,69	986.816,84	12,32	366,28	326,98	15,65
Total Emisiones de CO_2 ([2])	1.143.466,44	1.019.934,97	12,11	377,88	339,96	15,44

1. Totales nacionales. Se toma como base a 8.981 empleados en 2016 y a 10.519 empleados en 2015.
2. Ciudad Banesco y Torres del Rosal 3.026 colaboradores en 2016 y 3.018 colaboradores en 2015.
3. Donados a Fundana 340 Tóners para el 2016 y 365 en el 2015.
4. Generación Propia en Ciudad Banesco. Se toma como base a 2.534 colaboradores en 2016 y a 2.551 colaboradores en 2015.
5. Se toma a 5.474.116 clientes en 2016 y a 5.100.152 clientes en 2015.

G4-DMA, G4-34
G4-35,G4-36
G4-EN25, G4-EN27
G4-EN29, G4-EN30
G4-EN33, G4-EN34
FS8, FS9, FS10, FS11

OPERACIONES DE BANESCO QUE PRODUCEN IMPACTO AMBIENTAL

- **Productos y servicios:** Para el otorgamiento de créditos al constructor realizamos estudios de factibilidad para garantizar no solo el éxito del proyecto sino también el menor impacto ambiental posible en el área en la cual se desarrollara la obra. Cuidamos que los proyectos financiados cuenten con los certificados de habitabilidad antes de iniciar el proceso de ventas.
- **Transporte de productos:** Banesco Banco Universal, C.A., no ejerce impactos ambientales mensurables por esta actividad, ya que los productos que se trasladan a nuestra red de agencias en todo el territorio nacional son materiales de oficina, impresos, así como equipos de tecnología y sus consumibles. Así mismo, el banco no exporta ni importa residuos. Los residuos considerados peligros (tóners, baterías, monitores...) son transportados en forma local considerando todas las medidas de seguridad necesarias.
- **Transporte de personal:** El personal se moviliza desde su vivienda al Banco y viceversa por sus propios medios. Cuando se lleva a cabo algún tipo de evento para el cual el personal debe trasladarse desde su sitio de trabajo, el banco cubre los gastos incurridos en dicho traslado y, de ser necesario, contrata los servicios de transporte. A los trabajadores que se encuentran las torres de El Rosal y El Recreo se les ofrece transporte hasta Ciudad Banesco en horario de almuerzo. Para los trabajadores nocturnos que se encuentran en Ciudad Banesco, se ofrece transporte hasta la estación más cercana del sistema Metro de Caracas.
- **Inauguración de agencias:** No realizamos estudios previos de impacto ambiental en las zonas donde abrimos agencias, excepto cuando ello es requerido por las autoridades municipales, y son específicos dependiendo de las dimensiones de los trabajos a ejecutar.

MEDIDAS QUE HEMOS ASUMIDO PARA REDUCIR NUESTRO IMPACTO AMBIENTAL

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

- La mayor parte de la fachada es un curtainwall de color verde y baja reflectividad, que propicia un ambiente de trabajo confortable y minimiza el gasto en aire acondicionado.
- La edificación cuenta con un software que maneja integralmente todos los comandos del circuito cerrado de televisión, los controles de acceso de seguridad y de electromecánica lo que conlleva una mayor eficiencia en consumo energético y seguridad.
- Los ascensores son “inteligentes”, y entran en función de stand by cuando no se utilizan durante un lapso determinado.

Durante el 2016, no se recibieron multas o demandas por incumplimiento de las normativas ambientales de carácter nacional o local.

El Servicio Médico para los empleados ubicado en Ciudad Banesco, no genera residuos biológicos sanitarios debido a que solo ofrece atención primaria y utiliza material descartable. Las emergencias son remitidas a centros de salud cercanos a la sede principal.

BANESCO CONTIGO Y CON EL PLANETA

Como todos los años ratificamos nuestro compromiso con el medio ambiente y nos sumamos a La Hora del Planeta Venezuela, que tuvo lugar el sábado 19 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; además se hizo una campaña interna para fortalecer el compromiso de los Ciudadanos Banesco en la conservación del planeta, como una responsabilidad de todos.

G4-DMA, G4-EN1
G4-EN2, G4-EN28

DONACIÓN DE MOBILIARIO Y COMPUTADORAS DESINCORPORADOS

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

Durante el 2016 donamos 935 equipos de computación y sus accesorios lo que equivale a 10.455 kilogramos. Mientras que en mobiliario entregamos 50 que suman más de 3.010 kilogramos de donación.

DONACIÓN EQUIPOS DE COMPUTACIÓN DESINCORPORADOS

	2016	2015	Variación
Cantidad de Equipos Donados	935	310	201,61
Total de Kg.	10.455	6.820	53,30

DONACIÓN DE MOBILIARIO DESINCORPORADOS

	2016	2015	Variación
Cantidad de Mobiliario Donado	50	222	(77,03)
Total de Kg.	3.010	8.149	(60,67)

GESTIÓN ELECTRÓNICA DE DOCUMENTOS

Banesco Banco Universal. C.A. cuenta con una unidad de Gestión Electrónica de Documentos (GELECON) que tiene como objeto principal la digitalización de expedientes, evitando la duplicidad de copias innecesarias y agilizando los flujos de trabajo en la Organización. La incorporación de Gelecon a las áreas medulares del banco contribuye al menor consumo de papel, a la optimización del espacio y la organización en cuanto a la custodia de los expedientes.

VOLUNTARIADO CORPORATIVO

Como parte de nuestro compromiso con el ambiente y en realizar actividades que minimicen nuestro impacto ambiental, contamos con un Voluntariado que realiza y ejecuta diferentes iniciativas y actividades de formación para ser promotores de una cultura de cuidado del ambiente y el uso adecuado de los recursos naturales. Durante 2016 y 2015 se invirtieron 370 y 203 horas hombre respectivamente; en actividades ambientales, entre la que destaca la participación del Voluntariado Corporativo y sus familias para el año 2016, en la jornada del Día Mundial con la recolecta de desechos en playa Escondida (Vargas) y playa “La Panchita” (Carabobo). Para el año 2015 apoyamos a la Universidad Metropolitana en la realización de su Rally Ambiental con la participación de los hijos de nuestros colaboradores.

GESTIÓN ELECTRÓNICA DE DOCUMENTOS

	Número de Operaciones			Número de Páginas		
Área	2016	2015	Var. %	2016	2015	Var. %
Crédito Comercial	21.533	17.675	21,83	576.333	478.430	20,46
TDC (Solicitud/Servicio)	32.600	190.168	(82,96)	219.137	1.289.534	(83,01)

G4-12
G4-DMA
G4-HR1

Nuestros Proveedores

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

NUESTRA POLÍTICA PARA LA CONTRATACIÓN DE PROVEEDORES

Todo proveedor interesado en prestar servicio a la Institución debe pasar por un proceso de revisión en los aspectos: Legal, Técnico-Comercial y Financiero, por lo que debe suministrar la siguiente documentación:

1. Información legal (Registro mercantil, RIF, certificación de accionistas, solvencias laborales, recibo de electricidad y/o teléfono, cédula de identidad de las personas que obligan a la empresa).

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

3. Documentación técnico-comercial (como lista de productos, marcas que distribuyen, cartas de exclusividad, catálogos, referencias comerciales, trabajos que han realizado con el Banco, entre otros).

NORMAS DEL PROCESO DE PROCURA

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

2. La VPE de Procura y Administración y las autonomías establecidas para aprobar las diferentes fases del proceso de compras deben velar por el cumplimiento de las normas, procesos y reglamentos que se establezcan al respecto.

3. Para la compra de bienes y servicios es necesario realizar procesos de selección con un mínimo de 3 proveedores, con las excepciones que puedan ocurrir producto del entorno económico.

4. El proceso de Procura es centralizado siendo las áreas solicitantes las responsables de suministrar las especificaciones de las compras y/o contrataciones y matriz de evaluación técnica bajo su área de especialización.

5. La documentación de los proveedores calificados para el registro de proveedores del banco expirará anualmente. Vencido este plazo, deberán ser evaluados nuevamente para intervenir en la provisión de bienes y servicios en general. Para aquellos requisitos que tienen cierta vigencia de validez, se reserva el derecho de solicitar la actualización de los documentos.

G4-12, G4-DMA
G4-EC9, G4- DMA
G4-LA14, G4-HR1

NUESTRA GESTIÓN

Durante el año 2016 mantuvimos relaciones comerciales con 1.578 proveedores locales (92,77%) y 123 no locales (7,23%), con quienes transamos un volumen de compras por más de Bs. 63,04 millardos, que representa un 99,97 de proveedores locales, es decir, empresas que operan en el mismo ámbito geográfico que se realizan la compra, el servicio y la facturación; mientras el 7,23 corresponde a proveedores no locales, es decir, que operan fuera de nuestro ámbito de acción.

Como parte de nuestro compromiso con el Pacto Mundial de las Naciones Unidas, al cual el banco se adhirió en el 2008 y para el año 2016 Banesco firmó 92 contratos de servicio con sus proveedores, de los cuales 20 incluyeron la Cláusula número 19 literal J) relacionada con los Diez Principios del Pacto Mundial basados en las Declaraciones y Convenciones Universales aplicadas en las áreas de Derechos Humanos, Medio Ambiente, Estándares Laborales y Anticorrupción. El resto de los contratos firmados se encuentran bajo el modelo del proveedor, acuerdos de confidencialidad o convenios firmados que no incluyen la cláusula arriba identificada.

NÚMERO DE PROVEEDORES

	N° Proveedores		% sobre el total de Proveedores
DENOMINACIÓN	2016	2015	2016
Equipos, Artículos y Mobiliarios de Oficina	34	37	2,21%
Hardware, Software y tecnología	85	94	5,53%
Impresos y Papel Valor	6	7	0,39%
Tarjetas de Débito y/o Crédito	2	2	0,13%
Otros equipos	3	3	0,20%
Mantenimientos y Construcciones	128	141	8,32%
Publicidad y Mercadeo	130	143	8,45%
Honorarios y Consultorías	298	328	19,38%
Arrendamiento de Equipos	5	5	0,33%
Condominios y Arrendamientos	382	420	24,84%
Adiestramientos	67	74	4,36%
Otros Servicios	113	124	7,35%
Servicios	266	293	17,30%
Capital Humano	19	21	1,24%
Total	**1.538**	**1692**	**100%**

DISTRIBUCIÓN DE PROVEEDORES POR CANTIDAD Y MONTO PAGADO

	Cantidad de Proveedores		% Sobre el Total de proveedores		Monto Cancelado		% Sobre el total facturado	
Tipo	2016	2015	2016	2015	2016	2015	2016	2015
Proveedores Locales	1538	1692	92,6	95,2	95,2	59.852.341.464,93	28.043.060.385,26	99,7
Proveedores No Locales	123	85	7,4	4,8	4,8	181.242.653,19	141.316.005,17	0,3
Total	**1661**	**1777**	**100,0**	**100,0**	**100,0**	**60.033.584.118,12**	**28.184.376.390,43**	**100,0**

G4-DMA
G4-EN33
G4-HR9
G4-HR10
G4-HR11

MONTO CANCELADO A PROVEEDORES

	Monto Cancelado		% sobre el total Cancelado	
DENOMINACIÓN	2016	2015	2016	2015
Equipos, Artículos y Mobiliarios de Oficina	1.734.292.970,76	683.249.809,71	2,90%	2,42%
Hardware, Software y tecnología	24.008.202.997,41	13.591.573.310,39	40,11%	48,22%
Impresos y Papel Valor	716.169.312,38	335.609.675,13	1,20%	1,19%
Tarjetas de Débito y/o Crédito	3.585.714.920,15	1.608.775.216,52	5,99%	5,71%
Otros equipos	1.113.864.094,29	15.321.300,39	1,86%	0,05%
Mantenimientos y Construcciones	5.848.679.760,71	4.055.893.399,43	9,77%	14,39%
Publicidad y Mercadeo	1.297.463.217,98	582.122.872,54	2,17%	2,07%
Honorarios y Consultorías	4.650.250.723,34	1.415.056.461,27	7,77%	5,02%
Arrendamiento de Equipos	7.538.090,00	2.778.902,72	0,01%	0,01%
Condominios y Arrendamientos	2.660.004.203,88	568.365.748,73	4,44%	2,02%
Adiestramientos	194.128.430,95	80.487.239,34	0,32%	0,29%
Otros Servicios	691.968.766,59	310.460.320,21	1,16%	1,10%
Servicios	8.044.615.382,07	3.609.315.894,13	13,44%	12,81%
Capital Humano	5.299.448.594,42	1.325.366.239,92	8,85%	4,70%
Total	**59.852.341.464,93**	**28.184.376.390,43**	**100%**	**100%**

Durante el año 2016, el Banco no tiene conocimiento de situaciones en los cuales sus proveedores hayan tenido algún impacto negativo en materia de Derechos Humanos o Ambientales. Asimismo, no ha recibido ningún tipo de reclamaciones por parte de las personas involucradas en los diferentes procesos que intervienen en la cadena de suministros, en esta materia.

ALIANZAS

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

G4-DMA, G4-EC9, G4-LA15

PROVEEDORES MÁS SIGNIFICATIVOS POR REGIÓN

REGIÓN CAPITAL

	Proveedores		Monto			% sobre el total	
Servicio	2016	2015	2016	2015	Var. %	2016	2015
Hardware, Software y Tecnología	60	61	23.876.456.139,91	11.928.346.033,13	-2%	59%	61%
Honorarios y Consultorías	132	234	7.744.667.346,79	1.383.998.140,56	-44%	19%	7%
Mantenimientos	187	106	4.494.190.713,02	2.982.114.693,96	76%	11%	15%
Servicios	92	146	4.311.046.486,30	3.318.562.356,54	-37%	11%	17%
Total	**471**	**547**	**40.426.360.686,02**	**19.613.021.224,19**	**-14%**	**100%**	**100%**

REGIÓN ORIENTE-SUR

	Proveedores		Monto			% sobre el total	
Servicio	2016	2015	2016	2015	Var. %	2016	2015
Condominios y Arrendamientos	49	55	147.877.929,49	47.103.029,88	-11%	28%	19%
Mantenimientos	11	10	292.830.103,56	170.496.428,26	10%	55%	69%
Servicios	39	45	95.023.073,10	31.150.553,79	-13%	18%	13%
Total	**99**	**110**	**535.731.106,15**	**248.750.011,93**	**-10%**	**100%**	**100%**

REGIÓN CENTRO-LOS LLANOS

	Proveedores		Monto			% sobre el total	
Servicio	2016	2015	2016	2015	Var. %	2016	2015
Condominios y Arrendamientos	59	66	164.346.919,95	47.245.599,81	-11%	95%	11%
Mantenimientos	10	9	7.531.336,85	240.997.365,19	11%	4%	54%
Servicios	6	25	1.473.658,43	156.067.925,50	-76%	1%	35%
Total	**75**	**100**	**173.351.915,23**	**444.310.890,50**	**-25%**	**100%**	**100%**

REGIÓN OCCIDENTAL-NORTE

	Proveedores		Monto			% sobre el total	
Servicio	2016	2015	2016	2015	Var. %	2016	2015
Condominios y Arrendamientos	80	87	252.923.549,57	86.155.982,97	-8%	16%	10%
Mantenimientos	15	16	976.790.835,88	662.284.912,02	-6%	62%	78%
Servicios	58	69	333.779.268,02	101.458.061,69	-16%	21%	12%
Total	**153**	**172**	**1.563.493.653,47**	**849.898.956,68**	**-11%**	**100%**	**100%**

G4-DMA

COMITÉ DE PROCURA

El Comité de Procura es un organismo de coordinación organizacional que permite promover el diseño óptimo de las operaciones de procura, entre las cuales se enmarca cualquier evento de adquisición de bienes o servicios y su negociación, aún si esta no implica erogación inmediata de fondos.

OBJETIVO

Velar por el cumplimiento de las normas y procesos de compras y contrataciones de la organización, y decidir las mismas dentro de su nivel de autonomía, a través de mecanismos que garanticen la transparencia en la selección de la mejor opción ofrecida por los proveedores, evaluando la calidad de los bienes y/o servicios ofrecidos, para satisfacer las necesidades de la organización y mejorar las relaciones con sus proveedores.

ROLES Y MIEMBROS DEL COMITÉ DE PROCURA

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

COMITÉ OPERATIVO DE PROCURA

- Coordinador: VP de Procura
- Secretario del Comité: Gerente de Unidad de Procura
- Asesores con voz: Vicepresidencia de Consultoría Jurídica y Vicepresidencia de Procesos
- Miembros principales con voz y voto: Vicepresidentes designados por el Comité Temático de Procura

COMITÉ TEMÁTICO DE PROCURA

- Coordinador: VPE de Procura y Administración
- Secretario del Comité: VP de Procura
- Miembros principales con voz: Vicepresidencia de Consultoría Jurídica, Vicepresidencia Ejecutiva Capital Humano, Vicepresidencia Ejecutiva de Gestión de Inmuebles, Vicepresidencia de Finanzas, Vicepresidencia Ejecutiva de Operaciones TI.

- Miembros principales con voz y voto: Dirección Tecnología, Dirección de Productos e Infraestructura y Dirección de Finanzas.

EL COMITÉ DE DIRECTORES TENDRÁ EL SIGUIENTE OBJETIVO:

- Procesar, avalar o cuestionar toda operación de procura mayor o igual a la autonomía mínima del Comité de Procura.
- Las excepciones serán acordadas en el mismo Comité, por alta atomicidad de proveedores o por la dinámica del mercado específico, entre otras razones.
- Las operaciones avaladas cuyo monto sea mayor a la autonomía máxima del Comité serán validadas por el Comité Directivo.
- Las operaciones cuestionadas deberán reformularse en función del cuestionamiento, e informadas y avaladas por medios electrónicos.
- Aprobar los miembros integrantes del Comité Temático de Procura.

Nuestro Compromiso Con Las Autoridades

G4-DMA, G4-S08

NUESTRA POLÍTICA

Banesco Banco Universal, C.A., participa activamente en el desarrollo y diversificación de las actividades productivas del país.

Trabajamos en la bancarización de los grupos sociales aún excluidos del sistema financiero como medio para fortalecer el tejido social, la generación de empleo y el crecimiento económico.

NUESTRA GESTIÓN

Todos nuestros productos y servicios se diseñan y ajustan a la normativa legal vigente. Nuestros contratos y condiciones generales, contienen una cláusula que limita la responsabilidad del incumplimiento del Banco en la prestación del producto o servicio derivado por cambios normativos.

De acuerdo con las exigencias del Órgano Regulador se remite un estudio del análisis del riesgo para los depositantes e inversionistas del banco sobre cualquier nuevo instrumento o producto financiero, con lo cual, aunque no impide la ocurrencia de eventuales inconvenientes, el Banco se mantiene de manera constante ajustando sus mecanismos de mitigación.

El personal de la Consultoría Jurídica del Banco mantiene constante análisis de cualquier nueva ley que emitan los entes reguladores o modificación de las normativas existentes a efectos de determinar cualquier aspecto que pudiera impactar al Banco, los grupos de interés y al sector financiero. Asimismo, como parte de este proceso de asegurar una actualización permanente, se reseñan de forma diaria las publicaciones en Gaceta Oficial, relacionadas con este ámbito y se remiten a todas las areas involucradas a fin de tomar las acciones pertinentes según el caso.

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.

IMPUESTOS POR OPERACIONES PROPIAS MILES DE BS.

	2016	2015	Variación %
Impuesto sobre la Renta [1]	19.614.020,48	7.094.347,00	176%
Impuesto Sobre Actividades Económicas	3.669.387,28	1.367.497,33	168%
Impuesto al Valor Agregado	7.294.418,17	2.876.304,65	154%
Aporte al Fondo Nacional de Ciencia, Tecnología e Innovación (FONACIT) [2]	387.466,32	170.023,81	128%
Impuesto a la Publicidad Comercial e Inmuebles Urbanos	12.440,43	8.166,65	52%
Total	**30.590.266,46**	**11.516.339,44**	**166%**

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

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

G4-DMA

APORTES LEGALES

MILES DE BS.

Ley de Alimentación de Trabajadores

	2016	2015	Variación (%)
Ley de Alimentación de Trabajadores	4.889.642,01	835.730,70	485%

Contribuciones Parafiscales

	2016	2015	Variación (%)
Ley de Vivienda y Hábitat	142.916,46	123.739,81	15%
Seguro Social Obligatorio	332.631,86	175.556,86	89%
Ley de Empleo	66.666,25	32.515,47	105%
INCES	114.605,53	48.755,13	135%

Aportes a FOGADE, SUDEBAN, a la Oficina Nacional Antidrogas-ONA, y Aporte Social a las Comunas, Ley Deporte.

	2016	2015	Variación (%)
FOGADE	11.075.956,89	5.603.431,26	98%
SUDEBAN	1.362.262,68	605.091,93	125%
Proyectos Aplicación LOCTICSEP - ONA	796.429,17	327.965,77	143%
SAFONACC [3]	3.897.647,88	1.603.916,68	143%
Ley del Deporte	506.063,92	220.253,68	130%

3 Este aporte es administrado por el Servicio Autónomo Fondo Nacional de los Consejos Comunales (SAFONACC), que tiene como actividad principal la administración de los recursos asignados a los Consejos Comunales, financiando los proyectos comunitarios, sociales y productivos del Poder Popular en sus componentes financieros

FS-7

CARTERAS DIRIGIDAS AL 31 DE DICIEMBRE

MILES DE BS.

	Monto Alcanzado		% Requerido		% Mantenido	
Modalidad	2016	2015	2016	2015	2016	2015
Turística	15.924.480	7.574.457	5,25	4,25	5,69%	5,44
Microempresarios	22.810.226	17.994.208	3	3	4,36	7,84
Agrícola	96.501.787	55.154.954	26	25	34,48	39,61
Manufactura	43.659.697	19.055.522	10	10	11,29	11,01
Hipot. Recursos Propios (Largo Plazo)	4.589.241	3.865.567	8	8	1,19	2,23
Hipot. Recursos Propios (Corto Plazo)	1.970.615	16.799.639	12	12	0,51	9,71

G4-DMA
G4-S06
G4-S08
G4-S07
G4-PR4
G4-PR8
G4-PR9

MULTAS O INCUMPLIMIENTOS

Banesco Banco Universal, C.A., durante los años 2016 y 2015, no ha estado sujeto a ningún tipo de sanción por incumplimiento de la normativa establecida por parte del Banco Central de Venezuela o Fogade. Así como ningún tipo de sanción por incumplimiento de los lineamientos establecidos por la normativa vigente en cuanto a la libre competencia o prácticas monopolísticas.

En relación con las comunicaciones recibidas de la Superintendencia de las Instituciones del Sector Bancario, no se presentaron hechos que hayan tenido una incidencia significativa en la situación financiera y estructura patrimonial del Banco.

Por otra parte, la Superintendencia Nacional para la Defensa de los Derechos Socioeconómicos (Sundde), no aplicó sanciones a Banesco Banco Universal, C.A.; mientras que en el 2015 aplicaron 3 sanciones relacionadas con supuestas debilidades en las medidas de seguridad e incumplimiento en el tiempo de respuesta a los clientes. Todas estas sanciones han sido recurridas y se encontraban en estudio por parte del órgano competente al finalizar el año.

Semestralmente en los Estados Financieros auditados del Banco de acuerdo con los requerimientos del Organismo Regulador en la Nota de Compromisos y Contingencias, son revelados los litigios, contingencias, compromisos contractuales y fiscales, sobre los cuales el Banco no prevé algún impacto sobre los estados financieros en su conjunto. Los estados financieros auditados correspondientes al 31 de diciembre del año 2016 y 2015 se publican previa autorización del Organismo Regulador, en la página de la Asociación Bancaria de Venezuela (www.asobanca.com.ve) donde pueden ser consultados por el público en general.

En Banesco Banco Universal, C.A., los empleados a todos los niveles incluyendo la Junta Directiva se mantienen vigilantes en cuanto al estricto cumplimiento a las disposiciones de ley a las cuales como institución financiera su encuentra sujeta. G4-EC4, G4-S06

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 se efectuado financiamientos a partidos políticos, sindicatos y asociaciones afines. G4-EC4, G4-S06

> Banesco Banco Universal, C.A., durante 2016 y 2015, no ha estado sujeto a ningún tipo de sanción por incumplimiento de la normativa legal

Proceso de Elaboración del Informe de Responsabilidad y Sostenibilidad Empresarial

G4-18, G4-28
G4-29, G4-32
G4-48

PRINCIPIOS PARA DEFINIR EL CONTENIDO DEL INFORME

G4-6, G4-13, G4-17, G4-18, G4-22, G4-30, G4-32, G4-33

Banesco Banco Universal, C.A., a través de la elaboración del Informe de Responsabilidad y Sostenibilidad ha mantenido como objetivo recoger las principales actuaciones que en materia de Responsabilidad Social Empresarial ha venido desarrollado así como la interrelacion con cada uno de sus grupos de interés (accionistas, clientes, empleados, proveedores y comunidad).

La planificación estratégica del Programa de Responsabilidad Social Empresarial (RSE) es elaborado por la Vicepresidencia Ejecutiva de Comunicaciones y Responsabilidad Social Empresarial de Banesco Banco Universal, C.A., que reporta directamente a la Presidencia Ejecutiva y lidera las prácticas de RSE, siendo esta vicepresidencia el punto de contacto en todo lo relacionado al contenido del presente Informe.

Banesco Banco Universal, C.A., desde el año 2004 ha publicado este informe de Responsabilidad y Sostenibilidad. Esta edición corresponde al período comprendido desde el 1° de enero al 31 de diciembre de 2016 y al igual que las ediciones anteriores, se destacan los aspectos relevantes del ejercicio y el grado de cumplimiento de los compromisos y objetivos planteados durante el año anterior, así como los previstos para el año siguiente. Este informe se elabora en español e inglés (desde 2007 la edición en inglés solo se publica en nuestro sitio de Internet). Los informes correspondientes a los años 2006 al 2014, pueden consultarse en http://ow.ly/Spp93, de igual manera estos informes se encuentran publicados en el Blog Banesco http://blog.banesco.com/rse/.

El Informe de Responsabilidad y Sostenibilidad Empresarial correspondiente al año 2007 fue el primero que certificó *Global Reporting Initiative*, obteniendo el Nivel de Aplicación B+; mientras que en los Informes presentados desde el año 2008 al año 2014 se obtuvo de parte del *Global Reporting Initiative (GRI)*, el Nivel "A+ GRI Checked". En el año 2015, de acuerdo a los nuevos términos de evaluación, Banesco Banco Universal C.A. completó el servicio *Content Index de GRI* y formando parte de la *Gold Community.*

La estructura de los Informes emitidos hasta el año 2013, estuvieron presentados en base a lo establecido en 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 relación al Informe de Responsabilidad y Sostenibilidad correspondiente al año terminado el 31 de diciembre de 2016, 2015 y 2014, han sido preparados tomando como base lo establecido en la Guía para la elaboración de reportes de sustentabilidad del "Global Reporting *Initiative*", *en su nueva versión G4 del GRI (en lo adelante GRI-G4) y Suplemento Sectorial para Servicios Financieros emitida por el Global Reporting Initiative (GRI)*.

En cuanto a la estructura del informe se presenta bajo el mismo esquema de años anteriores, organizado en dos grandes bloques: la Dimensiones Interna y la Dimensión Externa de nuestra Responsabilidad Social, con capítulos específicos para cada grupo de interés. Cabe destacar, que dado los

G4-18
G4-32

cambios incorporados por el Global Reporting Initiative, en su GRI-G4, este informe se complementa con una descripción detallada del desempeño relativo a los aspectos materiales. Como resultado de la aplicación del principio de la materialidad, protocolos técnicos del GRI, y con la participación de un equipo multidisciplinario representado por diferentes áreas del Banco incluyendo los miembros de la Junta Directiva y participación de los Grupos de Interés, a través de encuestas, reuniones, se incluye todos los aspectos relevantes para cada grupo de interés. El contenido de este Informe de Sostenibilidad y Responsabilidad Empresarial 2016, contempla los resultados de las acciones llevadas a cabo producto de la interrelación con los grupos de interés y aquellas que se estarán materializando durante el año 2017.

Se reportan las interacciones cumplidas durante 2016 y 2015, en particular los levantamientos estadísticos (encuestas y grupos focales).

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

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

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

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

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

G4-6, G4-13
G4-17, G4-18
G4-22, G4-30
G4-32, G4-33

PRINCIPIOS PARA DEFINIR LA CALIDAD DEL CONTENIDO DEL INFORME

Para asegurar la calidad de la información reportada en el presente Informe, Banesco Banco Universal, C.A., ha estado vigilante por el cumplimiento de los principios para definir la calidad de su elaboración indicados en la Guía para la Elaboración de Memorias de Sostenibilidad y Suplemento Sectorial para Servicios Financieros emitida por el Global Reporting Initiative (GRI-G4) / FSSS Versión Final. El principio de equilibrio se satisface con la transparencia de la data suministrada durante la elaboración del Informe. En la actualidad, el Banco no dispone de auditorías internas o externas para evaluar el grado de implantación de las políticas y procedimientos para la gestión del riesgo social y ambiental.

Las cifras reportadas se encuentran detalladas para los años 2016 y 2015, con las respectivas tasas de variación, lo que permite la comparabilidad del desempeño en estos dos períodos. Asimismo, en los casos donde se reestructuró la información para efectos de su presentación y comparabilidad se hace la referencia en cada caso.

Con el fin de garantizar la precisión de la información de acuerdo con la opción de conformidad exhaustiva, se han utilizado los protocolos técnicos del GRI G4 para entender y formular los indicadores cuantitativos y cualitativos presentados.

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

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

La periodicidad de presentación del Informe de Responsabilidad y Sostenibilidad es anual. Otra premisa es la claridad, de allí que el presente Informe contiene los elementos más relevantes, en un documento legible en cuanto a la sencillez de su lenguaje, la visualización de las cifras y expresiones gráficas de la gestión, y el volumen de páginas. Para garantizar la fiabilidad de la información presentada y de los procedimientos seguidos en la elaboración del Informe, se documentan todas las fuentes internas de cada aspecto que se reporta y se

somete a la verificación de auditores externos antes de ser publicada.

Desde el año 2007, los Informes de Responsabilidad y Sostenibilidad, emitidos por Banesco Banco Universal, C.A., incluyendo la verificación del informe correspondiente al año terminado el 31 de diciembre de 2016, el cual contiene los Contenidos Básicos Generales y Específicos, Enfoques de Gestión e Indicadores de Desempeño establecidos en el GRI en su Guía G4, y en el Suplemento Sectorial de Financial Services de GRI. han sido objeto de revisión por parte de los auditores externos Márquez, Perdomo & Asociados (Miembros de Crowe Horwath International), quienes fungen como auditores externos del Banco. El presente informe se ha elaborado de acuerdo con la opción de conformidad exhaustiva según las directrices del GRI G4.

Cabe destacar, que los indicadores que se presentan, contemplan no sólo los que se han considerado materiales según el análisis efectuado de acuerdo a los parámetros establecidos en el GRI en su Guía G4, sino también aquellos que la alta gerencia ha considerado revelar aun cuando se trate de aspectos no materiales por considerarlos relevante para el desempeño del Banco.

G4-13
G4-23

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.

G4-DMA

Nuestros Compromisos

ÁREA	PRINCIPALES LÍNEAS DE ACCIÓN 2016	COMPROMISOS 2017
Gobierno Corporativo	● Incrementar el nivel de madurez de los órganos que integran el Sistema de Gobierno Corporativo del banco, así como también el mayor conocimiento en materia de gobierno por sus integrantes. ● Consolidar la homologación de las mejores prácticas de Gobierno Corporativo en cada una de las instancias existentes dentro del Banco (Junta Directiva y Comités), con base en los resultados del Diagnóstico de Madurez de Conocimiento de Gobierno Corporativo realizado por la Firma de consultores Espiñeira, Pacheco y Asociados (PricewaterhouseCoopers) y de las tendencias mundiales, en constante adopción por el banco. ● Garantizar la existencia de esquemas de articulación, sinergia y seguimiento, que aseguren mayores niveles de eficiencia en el proceso de la toma de decisiones de los órganos de gobierno y su ejecución, con foco en la rentabilidad y la sostenibilidad de la Institución.	● Alcanzar un nivel de madurez Diferenciado en la gestión de gobierno corporativo con énfasis en el cumplimiento del marco regulatorio. ● Impulsar una gestión de conocimiento eficaz e innovadora dirigida a la Directiva y Alta Gerencia en materia de “Buen Gobierno”, a través de capacitaciones y asesorías a los Directores, coordinadores, secretarios de los comités y líderes de Gobierno en Materia de “Buen Gobierno Corporativo” con base a las tendencias mundiales. ● Diseño y actualización de herramientas que faciliten la gestión y funcionamiento de las instancias que conforman la estructura Banesco. ● Elaborar instrumentos de evaluación de satisfacción de nuestros clientes de la gestión de gobierno corporativo. ● Realizar y coordinar la evaluación de satisfacción del equipo de gestión de gobierno corporativo (Director corporativo y Vicepresidencia)
Accionistas	● Decretar dividendos en efectivo a los titulares de acciones comunes hasta por un monto máximo de Bs. 3.000.000.000,00, con cargo a los resultados acumulados al 31 de diciembre de 2015. ● Decretar un dividendo en efectivo a los titulares de acciones preferidas hasta por un monto máximo de Bs. 22.035.756,75 con cargo al superávit por aplicar al cierre del ejercicio semestral terminado el 31 de diciembre de 2015. ● Mantener la cantidad de Directores tanto principales como suplentes de acuerdo a la normativa vigente.	● Aumentar el capital social a Bs. 31.250.000,00, con el propósito de continuar impulsando el crecimiento de la institución. ● Aumentar la emisión de tres mil millones (3.000.000.000) de nuevas acciones comunes, nominativas, no convertibles al portador, de una misma clase y con valor nominal de Bs. 10,00 cada una.

G4-EN32, FS10

NUESTROS COMPROMISOS

ÁREA	PRINCIPALES LÍNEAS DE ACCIÓN 2016	COMPROMISOS 2017
Capital Humano	● Mantuvimos y ampliamos el Programa Ciudadano Banesco Ejemplar incorporando a los colaboradores del *back*. ● Realizamos un plan de ajuste de remuneración anual para los colaboradores. ● Mejoramos el beneficio de TodoTicket alimentación y el bono variable de los colaboradores del *back*. ● Promovimos espacios deportivos, recreación y esparcimiento para los colaboradores y sus familiares.	● Otorgar a los colaboradores un nuevo beneficio a través de la Tarjeta TodoTicket Salud con el propósito de cubrir gastos médicos, compras de medicinas en farmacias afiliadas y a la cancelación correspondientes al deducible de la Póliza de HCM. ● Mejorar las condiciones de los beneficios ofrecidos a través de los productos TodoTicket con la finalidad de mejorar la calidad de vida de los colaboradores. ● Realizar jornadas recreacionales para los colaborares y sus familias. ● Ampliar la oferta de servicios del comedor de Ciudad Banesco.
Voluntariado	● Desarrollamos iniciativas que promuevan la participación de los colaboradores y su grupo familiar en actividades sociales y ambientales. ● Participamos activamente en las jornadas familiares como apoyo logístico y recreacional. ● Impulsamos el Voluntariado Corporativo en la Organización mediante Jornadas de Captación en las instalaciones de Ciudad Banesco.	● Desarrollar iniciativas para promover la participación de los colaboradores y su grupo familiar en actividades con nuestros Socios Sociales y ambientales. ● Realizar alianzas corporativas con el objetivo de establecer una red de Voluntariado Corporativo que trabaje en beneficio de los sectores más necesitados. ● Involucrar al voluntariado en actividades recreativas, protocolo en eventos y participación en la celebración del Día de la Madre y del Padre, el mes del servicio, apoyo a nivel recreativo durante las Jornadas Familiares. ● Capacitar a nuestros Voluntarios y Agentes Culturales.
Socios Sociales y Comunidad	● Ejecutamos el Presupuesto Participativo al occidente del país. ● Realizamos conciertos abiertos a la comunidad en alianza con el Sistema de Orquestas. ● Mantuvimos nuestro apoyo a los Socios Sociales. ● Incorporamos nuevos aliados al Programa de Formación de Microempresarios para tener alcance en nuevas regiones. ● Creamos la Biblioteca Digital, canal en el cual se ofrecerá de manera gratuita los libros editados por Banesco.	● Ampliar el Presupuesto Participativo para beneficiar a más comunidades. ● Realizar conciertos abiertos a la comunidad en alianza con el Sistema de Orquestas. ● Incorporar nuevos aliados al Programa de Formación de Microempresarios para tener alcance en nuevas regiones. ● Impulsar la Biblioteca Digital, canal en el cual se ofrecerá de manera gratuita los libros editados por Banesco.

NUESTROS COMPROMISOS

ÁREA	PRINCIPALES LÍNEAS DE ACCIÓN 2016	COMPROMISOS 2017
Clientes	● Establecimos una estrategia comercial orientada a atender a la clientela tradicional, bajo la premisa de seguir explotando los Segmentos prioritarios y en aquellos sectores económicos menos afectados por el entorno. ● Preservamos los avances concretados en el Modelo de Gestión y en la Sistemática Comercial, los cuales permitieron seguir avanzando en las estrategias de Masificar el Crédito, Desconcentrar Pasivos y mejorar la Experiencia de Cliente. ● Obtuvimos un mayor crecimiento en crédito orientado personas jurídicas sin descuidar el segmento de Persona Natural. ● Aumentamos de manera significativa en el área de Tarjetas de Crédito dado su aporte al margen financiero y capacidad para provisionar deterioros de cartera. ● Establecimos una estrategia integral de comercialización de los servicios de Cobros y Pagos en los segmentos con mayor potencial y en fortalecer la oferta para los grandes recaudadores actuales. ● Dispusimos de una plataforma de HUB de Pagos para las nuevas implantaciones de Recaudación, por diferentes canales electrónicos. ● Relanzamos de Planes bajo un enfoque de ciclo vida y vinculación de su grupo familiar. ● Mantuvimos liderazgo en todas nuestras Redes Sociales.	● Fortalecer la relación con nuestros clientes, a través del manejo de sus operaciones financieras por nuestros canales electrónicos, y de la gestión integral del crédito como principal palanca de acompañamiento en el crecimiento de sus negocios y como fuente de financiamiento para la adquisición de bienes y servicios. ● Actualizar y aumentar los límites diarios para transferencias por Banesconline para personas naturales así como para las compras con tarjetas de débito. ● Lanzar nueva aplicación móvil para realizar pagos de manera inmediata a otros bancos. ● Mantener las promociones para el fomento del uso de los canales electrónicos. ● Mantener el crecimiento en crédito orientado personas jurídicas y crear productos y servicios para el segmento natural. ● Afianzar el Programa “Contacto de Calidad”, cuyo objetivo es innovar en los esquemas de ventas, orientando los esfuerzos hacia el desarrollo de nuestros clientes y velando porque obtengan la mejor experiencia de servicio.
Banca Comunitaria	● Ajustamos los montos máximos para el otorgamiento de microcréditos a través del producto Préstamo para Trabajar. ● Fortalecimos el Premio Empresario Banca Comunitaria Banesco.	● Remodelar y mejorar la infraestructura de nuestras agencias Comunitarias con el fin de ofrecer a nuestros clientes mayor comodidad. ● Incorporar la herramienta Sistemática Comercial en la gestión de negocios para desarrollan diversas campañas comerciales

NUESTROS COMPROMISOS

ÁREA	PRINCIPALES LÍNEAS DE ACCIÓN 2016	COMPROMISOS 2017
Ambiental	● Reforzamos el Programa de Asignación de Cuotas de Impresión con la finalidad de concientizar a los Ciudadanos Banesco en la utilización de los recursos naturales ● Reformulamos el Programa de Reciclaje.	● Asignación de cuotas de impresión a usuarios en aplicaciones corporativas. ● Acuerdos de servicios con el área de Soporte para la asignación de cuota mínima a usuarios contratados. ● Revisión de la plataforma de impresión en la sedes administrativas del interior producto de las centralización ● Campaña de sensibilización continua para todos los Ciudadanos Banesco. ● Reactivación del Programa de Reciclaje.
Proveedores	● Implementamos un Plan de Compras mejorado a partir de la formulación del presupuesto, donde queda identificado la fecha de elaboración de los requerimientos y vencimiento de los servicios. ● Aseguramos la ejecución del presupuesto operativo mediante el seguimiento continuo de un Plan de Compras. ● Implementamos un modelo de compras anticipadas y tempranas, para garantizar el acceso a los materiales y equipos en los tiempos requeridos.	● Incorporar las cláusulas que establecen los 10 principios de Pacto Mundial en todos los Contratos y Órdenes de Compra. De igual forma, mediante la actualización del expediente de proveedores, la incorporación de un documento firmado por el cliente en el que se establezcan dichas clausulas de Pacto Mundial.

JUNTOS ELABORAMOS GRANDES OBRAS SOCIALES

Balance Social Acumulado 1998 – Diciembre 2016

Programa de Formación al Microempresario
Bs. 108.137.737

Fe y Alegría
Bs. 47.986.729

Fundación Musical Simón Bolívar
Bs. 16.630.224

Asociación Venezolana de Educación Católica (AVEC)
Bs. 17.534.789

IESA
Bs. 92.999.443

Universidades e Institutos de Educación Superior
Bs. 80.997.573

Otros Institutos y Organismos de Educación
Bs. 10.522.205

Becas Educativas
Bs. 2.600.128

Fundación Venezolana Contra la Parálisis Infantil
Bs. 10.073.934

Otros Organismos de Salud y Asistencia Médica
Bs. 49.377.997

FUNDANA
Bs. 5.186.633

Asociación Civil Red de Casas Don Bosco
Bs. 19.280.821

Asociación Damas Salesianas
Bs. 5.170.239

Asistencia a la Infancia Desasistida y Personas con Necesidades Especiales
Bs. 10.967.628

Donación de Juguetes a la Comunidad
Bs. 3.416.673

Proyectos Editoriales y Publicaciones
Bs. 55.220.978

Otros Aportes
Bs. 30.971.773

Campaña de Solidaridad por Catástrofes Naturales
Bs. 6.138.558

Eventos para la Comunidad
Bs. 48.247.652

Inversión en Obras Colinas de Bello Monte
Bs. 2.306.376

Alcaldías, Gobernaciones y otros Organismos del Estado
Bs. 14.170.881

Beneficios Sociales No Contractuales para Empleados BANESCO
Bs. 2.449.237.948

Aporte Voluntariado Corporativo
Bs. 6.755.318

Aplicación Artículo 96 LOCTICSEP
Bs. 33.612.457

Presupuesto Participativo
Bs. 8.551.186

Directores

Juan Carlos Escotet Rodríguez • Miguel Ángel Marcano Cariola • Emilio Durán Caballos
Sergio Mateo Saggese Ciammino • Oscar Dovel García • Vicente Dávila Salvador • José Grosso Vecchio

ACUMULADO 1998 - DICIEMBRE 2016

TOTAL INVERSIÓN SOCIAL **Bs. 3.136.095.880**

TOTAL GENERAL INVERSIÓN SOCIAL
MÁS COMPROMISOS CONTRAÍDOS **Bs. 3.142.596.763**

Otras expresadas en bolívares

Banesco Confío

ANEXO I

INDICE DE CONTENIDO GRI-G4

CONTENIDOS BÁSICOS GENERALES, ESPECÍFICOS: ENFOQUE E INDICADORES DE DESEMPEÑO

A continuación, se detallan las páginas del Informe en las que se dan respuesta a los Contenidos Básicos Generales, Contenidos Básicos Específicos: Información sobre el Enfoque de Gestión, Indicadores de Desempeño establecidos en el GRI en su Guía G4 y el Suplemento Sectorial de Financial Sevices de GRI

Cabe destacar, que los indicadores que se presentancontemplan no solo los que se han considerado materiales según el análisis efectuado de acuerdo a los parámetros establecidos en el GRI en su Guía G4, sino también aquellos aspectos no materiales que la Alta Gerencia ha considerado revelar por considerarlos relevantes para dar a conocer el desempeño del Banco.

CONTENIDOS BÁSICOS GENERALES

CONTENIDOS BÁSICOS GENERALES		PÁGINAS	OMISIONES	VERIFICACIÓN EXTERNA (√) PÁG. 118-120	PACTO MUNDIAL
ESTRATEGIA Y ANÁLISIS					
G4-1	Inclúyase una declaración del responsable principal de las decisiones de la organización (la persona que ocupa el cargo de director ejecutivo, presidente o similar) sobre la importancia de la sostenibilidad para la organización y la estrategia de esta con miras a abordarla.	2 – 3		√	Principio 1, 7, 8, 9
G4-2	Describa los principales efectos, riesgos y oportunidades.	5 - 8		√	Principio 7, 8, 9
PERFIL DE LA ORGANIZACIÓN					
G4-3	Nombre de la organización.	4		√	
G4-4	Marcas, productos y servicios más importantes.	66, 79, 80 Más información en www.banesco.com		√	
G4-5	Lugar donde se encuentra la sede central de la organización.	4		√	
G4-6	Indique en cuántos países opera la organización y nombre aquellos países donde la organización lleva a cabo operaciones significativas o que tienen una relevancia específica para los asuntos relacionados con la sostenibilidad que se abordan en la memoria.	4, 95		√	

ANEXO I

INDICE DE CONTENIDO GRI-G4

CONTENIDOS BÁSICOS GENERALES

CONTENIDOS BÁSICOS GENERALES		PÁGINAS	OMISIONES	VERIFICACIÓN EXTERNA (√) PÁG. 118-120	PACTO MUNDIAL
G4-7	Describa la naturaleza del régimen de propiedad y su forma jurídica.	4		√	
G4-8	Indique de qué mercados se sirve (con desglose geográfico, por sectores y tipos de clientes y destinatarios).	65 - 66		√	
G4-9	Determine el tamaño de la organización, indicando: - Número de empleados; - Número de operaciones; - Ventas netas (para las organizaciones del sector privado) o ingresos netos (para las organizaciones del sector público); - Capitalización, desglosada en términos de deuda y patrimonio (para las organizaciones del sector privado); y - Cantidad de productos o servicios que se ofrecen.	7 - 8, 25, 28		√	
G4-10	a. Número de empleados por contrato laboral y sexo. b. Número de empleados fijos por tipo de contrato y sexo. c. Tamaño de la plantilla por empleados, trabajadores externos y sexo. d. Tamaño de la plantilla por región y sexo. e. Indique si una parte sustancial del trabajo de la organización lo desempeñan trabajadores por cuenta propia reconocidos jurídicamente, o bien personas que no son empleados ni trabajadores externos, tales como los empleados y los trabajadores subcontratados de los contratistas. f. Comunique todo cambio significativo en el número de trabajadores (por ejemplo, las contrataciones estacionales en la temporada turística o en el sector agrícola).	28 - 30		√	Principio 6
G4-11	Porcentaje de empleados cubiertos por convenios colectivos.	45 - 46		√	
G4-12	Describa la cadena de suministro de la organización.	87, 88		√	Principio 7
G4-13	Comunique todo cambio significativo que haya tenido lugar durante el periodo objeto de análisis en el tamaño, la estructura, la propiedad accionarial o la cadena de suministro de la organización; por ejemplo: - Cambios en la ubicación de las operaciones, o en las propias operaciones, tales como la inauguración, el cierre o la ampliación de instalaciones; - Cambios en la estructura del capital social y otras operaciones de formación, mantenimiento y alteración de capital (para las organizaciones del sector privado); - Cambios en la ubicación de los proveedores, la estructura de la cadena de suministro o la relación con los proveedores, en aspectos como la selección o la finalización de un contrato.	6, 95, 97		√	
G4-14	Indique cómo aborda la organización, si procede, el principio de precaución.	5, 28, 37, 68		√	
G4-15	Elabore una lista de las cartas, los principios u otras iniciativas externas de carácter económico, ambiental y social que la organización suscribe o ha adoptado.	20 - 22, 53, 56 - 57, 81		√	Principio 7
G4-16	a. Elabore una lista con las asociaciones (por ejemplo, las asociaciones industriales) y las organizaciones de promoción nacional o internacional a las que la organización pertenece y en las cuales: - Ostenta un cargo en el órgano de gobierno; - Participa en proyectos o comités; - Realiza una aportación de fondos notable, además de las cuotas de membresía obligatorias; - Considera que ser miembro es una decisión estratégica.	22		√	Principio 1, 2, 5, 8, 9, 10
ASPECTOS MATERIALES Y COBERTURA					
G4-17	a. Elabore una lista de las entidades que figuran en los estados financieros consolidados de la organización y otros documentos equivalentes. b. Señale si alguna de las entidades que figuran en los estados financieros consolidados de la organización y otros documentos equivalentes no figuran en la memoria.	95, 97		√	

ANEXO I

INDICE DE CONTENIDO GRI-G4

CONTENIDOS BÁSICOS GENERALES

CONTENIDOS BÁSICOS GENERALES		PÁGINAS	OMISIONES	VERIFICACIÓN EXTERNA (√) PÁG. 118-120	PACTO MUNDIAL
G4-18	a. Describa el proceso que se ha seguido para determinar el Contenido de la memoria y la Cobertura de cada Aspecto. b. Explique cómo ha aplicado la organización los Principios de elaboración de memorias para determinar el contenido de la memoria.	95 - 97		√	
G4-19	Elabore una lista de los Aspectos materiales que se identificaron durante el proceso de definición del contenido de la memoria.	10 - 12		√	
G4-20	a. Indique la Cobertura de cada Aspecto material dentro de la organización. Hágalo de la siguiente manera: - Indique si el Aspecto es material dentro de la organización. - Si el aspecto no es material para todas las entidades de la organización (tal como se describen en el apartado G4-17), elija uno de los siguientes enfoques y facilite: - Una lista de las entidades o grupos de entidades incluidos en el apartado G4-17 que no consideran material el Aspecto en cuestión; o - Una lista de las entidades o grupos de entidades incluidos en el apartado G4-17 que sí consideran material el Aspecto en cuestión. - Señale cualquier limitación concreta que afecte a la Cobertura de cada Aspecto dentro de la organización.	10 - 12		√	
G4-21	Indique el límite de cada Aspecto material fuera de la organización. Hágalo de la siguiente manera: - Indique si el Aspecto es material fuera de la organización. - Si el Aspecto es material fuera de la organización, señale qué entidades, grupos de entidades o elementos así lo consideran. Describa también los lugares donde el Aspecto en cuestión es material para las entidades. - Señale cualquier limitación concreta que afecte a la Cobertura de cada Aspecto fuera de la organización.	10 - 12		√	
G4-22	Describa las consecuencias de las reexpresiones de la información de memorias anteriores y sus causas.	95, 97		√	
G4-23	Señale todo cambio significativo en el alcance y la Cobertura de cada Aspecto con respecto a memorias anteriores.	5, 97		√	
PARTICIPACIÓN DE LOS GRUPOS DE INTERÉS					
G4-24	Elabore una lista de los grupos de interés vinculados a la organización.	5, 10 - 11		√	
G4-25	Indique en qué se basa la elección de los grupos de interés con los que se trabaja.	10 – 11		√	
G4-26	Describa el enfoque de la organización sobre la Participación de los grupos de interés; por ejemplo, la frecuencia con que se colabora con los distintos tipos y grupos de partes interesadas, o señale si la participación de un grupo se realizó específicamente en el proceso de elaboración de la memoria.	10 – 11		√	
G4-27	Señale qué cuestiones y problemas clave han surgido a raíz de la Participación de los grupos de interés y describa la evaluación hecha por la organización, entre otros aspectos mediante su memoria. Especifique qué grupos de interés plantearon cada uno de los temas y problemas clave.	10 - 12		√	
PERFIL DE LA MEMORIA					
G4-28	Periodo objeto de la memoria (por ejemplo, año fiscal o año calendario).	95		√	
G4-29	Fecha de la última memoria (si procede).	95		√	
G4-30	Ciclo de presentación de memorias (anual, bienal, etc.).	95, 97		√	
G4-31	Facilite un punto de contacto para solventar las dudas que puedan surgir sobre el contenido de la memoria.	121		√	
G4-32	a. Indique qué opción «de conformidad» con la Guía ha elegido la organización. b. Facilite el Índice de GRI de la opción elegida (véanse los cuadros a continuación). c. Facilite la referencia al Informe de Verificación externa, si lo hubiere. GRI recomienda la verificación externa, aunque no es obligatoria para que la memoria sea «de conformidad» con la Guía.	95 - 97 **Anexo I** 118-120		√	

ANEXO I

INDICE DE CONTENIDO GRI-G4

CONTENIDOS BÁSICOS GENERALES

CONTENIDOS BÁSICOS GENERALES		PÁGINAS	OMISIONES	VERIFICACIÓN EXTERNA (√) PÁG. 118-120	PACTO MUNDIAL
G4-33	a. Describa la política y las prácticas vigentes de la organización con respecto a la verificación externa de la memoria. b. Si no se mencionan en el informe de verificación adjunto a la memoria de sostenibilidad, indique el alcance y el fundamento de la verificación externa. c. Describa la relación entre la organización y los proveedores de la verificación. d. Señale si el órgano superior de gobierno o la alta dirección han sido partícipes de la solicitud de verificación externa para la memoria de sostenibilidad de la organización.	8, 97		√	
GOBIERNO					
G4-34	Describa la estructura de gobierno de la organización, sin olvidar los comités del órgano superior de gobierno. Indique qué comités son responsables de la toma de decisiones sobre cuestiones económicas, ambientales y sociales.	15,16, 17-22,85		√	
G4-35	Describa el proceso mediante el cual el órgano superior de gobierno delega su autoridad en la alta dirección y en determinados empleados para cuestiones de índole económica, ambiental y social.	15-16,17, 85		√	
G4-36	Indique si existen en la organización cargos ejecutivos o con responsabilidad en cuestiones económicas, ambientales y sociales, y si sus titulares rinden cuentas directamente ante el órgano superior de gobierno.	20 - 21, 85		√	Principio 1, 2, 3, 4, 5, 6, 7, 8, 9, 10
G4-37	Describa los procesos de consulta entre los grupos de interés y el órgano superior de gobierno con respecto a cuestiones económicas, ambientales y sociales. Si se delega dicha consulta, señale a quién y describa los procesos de intercambio de información con el órgano superior de gobierno.	8, 11 - 12, 20 - 21, 25, 28		√	Principio 10
G4-38	Describa la composición del órgano superior de gobierno y de sus comités: - Ejecutivos y no ejecutivos; - Independencia; - Antigüedad en el ejercicio en el órgano de gobierno; - Número de otros puestos y actividades significativos, y naturaleza de tales actividades; - Sexo; - Miembros de grupos sociales con representación insuficiente; - Competencias relacionadas con los efectos económicos, ambientales y sociales; - Representación de grupos de interés.	15 - 22		√	Principio 10
G4-39	Indique si la persona que preside el órgano superior de gobierno ocupa también un puesto ejecutivo. De ser así, describa sus funciones ejecutivas y las razones de esta disposición.	17 - 18		√	
G4-40	Describa los procesos de nombramiento y selección del órgano superior de gobierno y sus comités, así como los criterios en los que se basa el nombramiento y la selección de los miembros del primero; entre otros: - Si se tiene en cuenta la diversidad, y de qué modo; - Si se tiene en cuenta la independencia, y de qué modo; - Si se tienen en cuenta, y de qué modo, los conocimientos especializados y la experiencia en los ámbitos económico, ambiental y social; - Si están involucrados los grupos de interés (entre ellos, los accionistas), y de qué modo.	14 - 18		√	
G4-41	Describa los procesos mediante los cuales el órgano superior de gobierno previene y gestiona posibles conflictos de intereses. Indique si los conflictos de intereses se comunican a las partes interesadas. Indique, como mínimo: - Membresía de distintas juntas; - Tenencia de acciones de proveedores y otros grupos de interés; - Existencia de un accionista de control; - Información que revelar sobre partes relacionadas.	20, 22, 27,28		√	

ANEXO I

INDICE DE CONTENIDO GRI-G4

CONTENIDOS BÁSICOS GENERALES

CONTENIDOS BÁSICOS GENERALES		PÁGINAS	OMISIONES	VERIFICACIÓN EXTERNA (√) PÁG. 118-120	PACTO MUNDIAL
G4-42	Describa las funciones del órgano superior de gobierno y de la alta dirección en el desarrollo, la aprobación y la actualización del propósito, los valores o las declaraciones de misión, las estrategias, las políticas y los objetivos relativos a los impactos económico, ambiental y social de la organización.	15 - 18		√	
G4-43	Señale qué medidas se han tomado para desarrollar y mejorar el conocimiento colectivo del órgano superior de gobierno con relación a los asuntos económicos, ambientales y sociales.	11, 35 - 36		√	Principio 10
G4-44	a. Describa los procesos de evaluación del desempeño del órgano superior de gobierno en relación con el gobierno de los asuntos económicos, ambientales y sociales. Indique si la evaluación es independiente y con qué frecuencia se lleva a cabo. Indique si se trata de una autoevaluación. b. Describa las medidas adoptadas como consecuencia de la evaluación del desempeño del órgano superior de gobierno en relación con la dirección de los asuntos económicos, ambientales y sociales; entre otros aspectos, indique como mínimo si ha habido cambios en los miembros o en las prácticas organizativas.	32 - 34		√	Principio 7, 8, 9
G4-45	a. Describa la función del órgano superior de gobierno en la identificación y gestión de los impactos, los riesgos y las oportunidades de carácter económico, ambiental y social. Señale también cuál es el papel del órgano superior de gobierno en la aplicación de los procesos de diligencia debida. b. Indique si se efectúan consultas a los grupos de interés para utilizar en el trabajo del órgano superior de gobierno en la identificación y gestión de los impactos, los riesgos y las oportunidades de carácter económico, ambiental y social.	5- 6 10 - 12		√	
G4-46	Describa la función del órgano superior de gobierno en el análisis de la eficacia de los procesos de gestión del riesgo de la organización en lo referente a los asuntos económicos, ambientales y sociales.	10 - 12 20 - 21		√	Principio 10
G4-47	Indique con qué frecuencia analiza el órgano superior de gobierno los impactos, los riesgos y las oportunidades de carácter económico, ambiental y social.	10 - 12 20 - 21		√	
G4-48	Indique cuál es el comité o el cargo de mayor importancia que revisa y aprueba la memoria de sostenibilidad de la organización y se asegura de que todos los Aspectos materiales queden reflejados.	17, 95		√	
G4-49	Describa el proceso para transmitir las preocupaciones importantes al órgano superior de gobierno.	10 - 11 14, 16 - 17		√	
G4-50	Señale la naturaleza y el número de preocupaciones importantes que se transmitieron al órgano superior de gobierno; describa asimismo los mecanismos que se emplearon para abordarlas y evaluarlas.	17, 27- 28		√	

G4-S09,
G4-S010

ANEXO I

INDICE DE CONTENIDO GRI-G4

CONTENIDOS BÁSICOS GENERALES

CONTENIDOS BÁSICOS GENERALES		PÁGINAS	OMISIONES	VERIFICACIÓN EXTERNA (√) PÁG. 118-120	PACTO MUNDIAL
G4-51	a. Describa las políticas retributivas para el órgano superior de gobierno y la alta dirección, de acuerdo con los siguientes tipos de retribución: - retribución fija y retribución variable: - retribución basada en el rendimiento; - retribución en acciones; - primas; - acciones de dividendo diferido o acciones transferidas; - primas o incentivos a la contratación; - indemnizaciones por despido; - reembolsos; - pensiones de jubilación, teniendo en cuenta la diferencia entre los regímenes de prestaciones y los tipos de retribución del órgano superior de gobierno, la alta dirección y todos los demás empleados. b. Relacione los criterios relativos al desempeño que afectan a la política retributiva con los objetivos económicos, ambientales y sociales del órgano superior de gobierno y la alta dirección..	17, 34		√	
G4-52	Describa los procesos para determinar la remuneración. Indique si se recurre a consultores para determinar la remuneración y si estos son independientes de la dirección. Señale cualquier otro tipo de relación que dichos consultores en materia de retribución puedan tener con la organización.	17, 34		√	
G4-53	Explique cómo se solicita y se tiene en cuenta la opinión de los grupos de interés en lo que respecta a la retribución, incluyendo, si procede, los resultados de las votaciones sobre políticas y propuestas relacionadas con esta cuestión.	17, 34		√	
G4-54	Calcule la relación entre la retribución total anual de la persona mejor pagada de la organización en cada país donde se lleven a cabo operaciones significativas con la retribución total anual media de toda la plantilla (sin contar a la persona mejor pagada) del país correspondiente.	34		√	
G4-55	Calcule la relación entre el incremento porcentual de la retribución total anual de la persona mejor pagada de la organización en cada país donde se lleven a cabo operaciones significativas con el incremento porcentual de la retribución total anual media de toda la plantilla (sin contar a la persona mejor pagada) del país correspondiente.	34		√	
ÉTICA E INTEGRIDAD					
G4-56	Describa los valores, los principios, los estándares y las normas de la organización, tales como códigos de conducta o códigos éticos.	4, 27 - 28		√	Principio 10
G4-57	Describa los mecanismos internos y externos de asesoramiento en pro de una conducta ética y lícita, y para los asuntos relacionados con la integridad de la organización, tales como líneas telefónicas de ayuda o asesoramiento.	23 - 24, 27- 28, 68		√	Principio 10
G4-58	Describa los mecanismos internos y externos de denuncia de conductas poco éticas o ilícitas y de asuntos relativos a la integridad de la organización, tales como la notificación escalonada a los mandos directivos, los mecanismos de denuncia de irregularidades o las líneas telefónicas de ayuda.	24, 27, 28, 68		√	Principio 10

ANEXO I

INDICE DE CONTENIDO GRI-G4

CONTENIDOS BÁSICOS ESPECÍFICOS

ASPECTOS MATERIALES	INFORMACIÓN SOBRE EL ENFOQUE DE GESTIÓN E INDICADORES		PÁGINAS	OMISIONES	VERIFICACIÓN EXTERNA (√) PÁG. 118-120	PACTO MUNDIAL
CATEGORÍA: ECONOMÍA						
Desempeño Económico	G4-DMA	Enfoque de Gestión	9			
	G4-EC1	Valor económico directo generado y distribuido.	6-8		√	
	G4-EC2	Consecuencias económicas y otros riesgos y oportunidades para las actividades de la organización que se derivan del cambio climático	83		√	Principio 7 Criterio 10
	G4-EC3	Cobertura de las obligaciones de la organización derivadas de su plan de prestaciones	47 - 50		√	
	G4-EC4	Ayudas económicas otorgadas por entes del gobierno	94		√	
Presencia en el Mercado	G4-DMA	Enfoque de Gestión	65 - 66			
	G4-EC5	Relación entre el salario inicial desglosado por sexo y el salario mínimo local en lugares donde se desarrollan operaciones significativas	34		√	
	G4-EC6	Porcentaje de altos directivos procedentes de la comunidad local en lugares donde se desarrollan operaciones significativas	29 - 30		√	
Consecuencias Económicas Indirectas	G4-DMA	Enfoque de Gestión	65			
	G4-EC7	Desarrollo e impacto de la inversión en infraestructuras y los tipos de servicios	53, 56 - 57		√	
	G4-EC8	Impactos económicos indirectos significativos y alcance de los mismos	53, 56 - 57		√	
Prácticas de Adquisición	G4-DMA	Enfoque de Gestión	87 - 91			
	G4-EC9	Porcentaje del gasto en los lugares con operaciones significativas que corresponde a proveedores locales	88, 90		√	Principio 6
CATEGORÍA: MEDIO AMBIENTE						
Materiales	G4-DMA	Enfoque de Gestión	84			
	G4-EN1	Materiales por peso o volumen	84 86		√	Principio 8, 9
	G4-EN2	Porcentaje de los materiales utilizados que son materiales reciclados	84 86		√	Principio 8, 9

ANEXO I

INDICE DE CONTENIDO GRI-G4

CONTENIDOS BÁSICOS ESPECÍFICOS

ASPECTOS MATERIALES	INFORMACIÓN SOBRE EL ENFOQUE DE GESTIÓN E INDICADORES		PÁGINA	OMISIONES	VERIFICACIÓN EXTERNA (√) PÁG. 118-120	PACTO MUNDIAL
Energía	G4- DMA	Enfoque de Gestión	83			
	G4-EN3	Consumo energético interno	83 - 84		√	Principio 8, 9
	G4-EN4	Consumo energético externo.	83 - 84		√	Principio 8, 9
	G4-EN5	Intensidad energética.	83 - 84		√	Principio 8, 9
	G4-EN6	Reducción del consumo energético.	83 - 84		√	Principio 8, 9
	G4-EN7	Reducciones de los requisitos energéticos de los productos y servicios.	83 - 84		√	Principio 8, 9
Agua	G4-DMA	Enfoque de Gestión	84			
	G4-EN8	Captación total de agua según la fuente	84		√	Principio 8, 9
	G4-EN9	Fuentes de agua que han sido afectadas significativamente por la captación de agua	84		√	Principio 8, 9
	G4-EN10	Porcentaje y volumen total de agua reciclada y reutilizada	84		√	Principio 8, 9
Biodiversidad	G4-DMA	Enfoque de Gestión	84			
	G4-EN11	Instalaciones operativas propias, arrendadas, gestionadas que sean adyacentes, contengan o estén ubicadas en áreas protegidas y áreas no protegidas de gran valor para la biodiversidad	84		√	Principio 8
	G4-EN12	Descripción de los impactos más significativos en la biodiversidad de áreas protegidas o áreas de alto valor en términos de diversidad biológica no protegidas derivados de las actividades, productos y los servicios	84		√	Principio 8
	G4-EN13	Hábitats protegidos o restaurados	84		√	Principio 8
	G4-EN14	Número de especies incluidas en la lista roja de la UICN y en listados nacionales de conservación cuyos hábitats se encuentran en áreas afectadas por las operaciones, según el nivel de peligro de extinción de la especie	84		√	Principio 8
Emisiones	G4-DMA	Enfoque de Gestión	84			
	G4-EN15	Emisiones directas de gases de efecto invernadero (alcance 1)	84		√	Principio 7, 8
	G4-EN16	Emisiones indirectas de gases de efecto invernadero al generar energía (alcance 2)	84		√	Principio 7, 8
	G4-EN17	Otras emisiones indirectas de gases de efecto invernadero (alcance 3)	84		√	Principio 7, 8
	G4-EN18	Intensidad de las emisiones de gases de efecto invernadero	84		√	Principio 7, 8
	G4-EN19	Reducción de las emisiones de gases de efecto invernadero	84		√	Principio 7, 8
	G4-EN20	Emisiones de sustancias que agotan el ozono	83		√	Principio 7, 8
	G4-EN21	NOX , SOXy otras emisiones atmosféricas significativas	83		√	Principio 7, 8

ANEXO I

INDICE DE CONTENIDO GRI-G4

CONTENIDOS BÁSICOS ESPECÍFICOS

ASPECTOS MATERIALES	INFORMACIÓN SOBRE EL ENFOQUE DE GESTIÓN E INDICADORES		PÁGINA	OMISIONES	VERIFICACIÓN EXTERNA (√) PÁG. 118-120	PACTO MUNDIAL
Efluentes y Residuos	G4-DMA	Enfoque de Gestión	83 - 84			
	G4-EN22	Vertido total de aguas, según su calidad y destino	84		√	Principio 7, 8
	G4-EN23	Peso total de los residuos, según tipo y método de tratamiento	83 - 84		√	Principio 7, 8
	G4-EN24	Número y volumen totales de los derrames significativos.	84		√	Principio 7
	G4-EN25	Peso de los residuos transportados, importados, exportados o tratados que se consideran peligrosos en virtud de los anexos I, II, III y VIII del convenio de basilea2, y porcentaje de residuos transportados internacionalmente	85		√	Principio 7
	G4-EN26	Identificación, tamaño, estado de protección y valor en términos de biodiversidad de las masas de agua y los hábitats relacionados afectados significativamente por vertidos y escorrentía procedentes de la organización	84		√	Principio 8, 9
Productos y Servicios	G4-DMA	Enfoque de Gestión	84			
	G4-EN27	Mitigación del impacto ambiental de los productos y servicios	85		√	Principio 7, 8, 9
	G4-EN28	Porcentaje de productos vendidos, y sus materiales de embalaje, que se recuperan al final de su vida útil, desglosado por categoría	86		√	
Cumplimient o Regulatorio	G4-DMA	Enfoque de Gestión	85- 86			
	G4-EN29	Valor monetario de las multas significativas y número de sanciones no monetarias por incumplimiento de la legislación y la normativa ambiental	85		√	
Transporte	G4-DMA	Enfoque de Gestión	85			
	G4-EN30	Impactos ambientales significativos del transporte de productos y otros bienes y materiales utilizados para las actividades de la organización, así como del transporte de personal	85		√	
CATEGORÍA: MEDIO AMBIENTE						
General	G4-DMA	Enfoque de Gestión	85			
	G4-EN31	Desglose de los gastos e inversiones ambientales	84		√	Principio 7, 8, 9
Evaluación Ambiental de los Proveedores	G4-DMA	Enfoque de Gestión	93			
	G4-EN32	Porcentaje de nuevos proveedores que se examinaron en función de criterios ambientales.	99		√	
	G4-EN33	Impactos ambientales negativos significativos, reales y potenciales, en la cadena de suministro y medidas al respecto.	85, 89		√	Principio 7, 8, 9

ANEXO I

INDICE DE CONTENIDO GRI-G4

CONTENIDOS BÁSICOS ESPECÍFICOS

ASPECTOS MATERIALES	INFORMACIÓN SOBRE EL ENFOQUE DE GESTIÓN E INDICADORES		PÁGINA	OMISIONES	VERIFICACIÓN EXTERNA (√) PÁG. 118-120	PACTO MUNDIAL
Mecanismos de Reclamación Ambiental	G4-DMA	Enfoque de Gestión	85			
	G4-EN34	Número de reclamaciones ambientales que se han presentado, abordado y resuelto mediante mecanismos formales de reclamación.	85		√	
CATEGORIA: DESEMPEÑO SOCIAL						
SUBCATEGORÍA: PRÁCTICAS LABORALES Y TRABAJO DIGNO						
Empleo	G4-DMA	Enfoque de Gestión	32 - 34, 46 - 47			
	G4-LA1	Número y tasa de contrataciones y rotación media de empleados, desglosados por edad, sexo y región.	31 - 32		√	Principio 6
	G4-LA2	Prestaciones sociales para los empleados a jornada completa que no se ofrecen a los empleados temporales o a media jornada, desglosado por ubicaciones significativas de actividad.	34, 45 -46		√	
	G4-LA3	Índices de reincorporación al trabajo y retención tras la baja por maternidad o paternidad, desglosados por sexo.	44		√	
Relaciones Entre los Trabajadores y la Dirección	G4-DMA	Enfoque de Gestión	45 - 47			
	G4-LA4	Plazos mínimos de preaviso de cambios operativos y posible inclusión de estos en los convenios colectivos.	30		√	Principio 3
Salud y Seguridad en el Trabajo	G4-DMA	Enfoque de Gestión	40 - 41, 44			
	G4-LA5	Porcentaje de trabajadores que está representado en comités formales de seguridad y salud conjuntos para dirección y empleados, establecidos para ayudar a controlar y asesorar sobre programas de seguridad y salud laboral.	44		√	Principio 3
	G4-LA6	Tipo y tasa de lesiones, enfermedades profesionales, días perdidos, absentismo y número de víctimas mortales relacionadas con el trabajo por región y por sexo.	40 - 45		√	
	G4-LA7	Trabajadores cuya profesión tiene una incidencia o un riesgo elevados de enfermedad.	40 - 45		√	
	G4-LA8	Asuntos de salud y seguridad cubiertos en acuerdos formales con los sindicatos.	40 - 45		√	Principio 3
Capacitación y Educación	G4-DMA	Enfoque de Gestión	35 - 37, 61, 79			
	G4-LA9	Promedio de horas de capacitación anuales por empleado, desglosado por sexo y por categoría laboral.	35 - 38		√	
	G4-LA10	Programas de gestión de habilidades y de formación continua que fomentan la empleabilidad de los trabajadores y les ayudan a gestionar el final de sus carreras profesionales.	35 - 38		√	
	G4-LA11	Porcentaje de empleados cuyo desempeño y desarrollo profesional se evalúa con regularidad, desglosado por sexo y por categoría profesional.	35 - 38		√	

ANEXO I

INDICE DE CONTENIDO GRI-G4

CONTENIDOS BÁSICOS ESPECÍFICOS

ASPECTOS MATERIALES		INFORMACIÓN SOBRE EL ENFOQUE DE GESTIÓN E INDICADORES	PÁGINA	OMISIONES	VERIFICACIÓN EXTERNA (√) PÁG. 118-120	PACTO MUNDIAL
Diversidad e Igualdad de Oportunidades	G4-DMA	Enfoque de Gestión	46 - 47			
	G4-LA12	Composición de los órganos de gobierno y desglose de la plantilla por categoría profesional y sexo, edad, pertenencia a minorías y otros indicadores de diversidad	28 - 29		√	Principio 1, 6
Igualdad de Retribución Entre Mujeres y Hombres	G4-DMA	Enfoque de Gestión	23, 34			
	G4-LA13	Relación entre el salario base de los hombres con respecto al de las mujeres, desglosado por categoría profesional y por ubicaciones significativas de actividad.	47		√	Principio 1, 6
Evaluación de las Prácticas Laborales de los Proveedores	G4- DMA	Enfoque de Gestión	49, 88			
	G4-LA14	Porcentaje de nuevos proveedores que se examinaron en función de criterios relativos a las prácticas laborales.	49, 88		√	Principio 1, 4, 5, 6
	G4-LA15	Impactos negativos significativos, reales y potenciales, de las prácticas laborales en la cadena de suministro, y medidas al respecto.	5, 90		√	Principio 1, 4, 5, 6
Mecanismos de Reclamación Sobre las Prácticas Laborales	G4- DMA	Enfoque de Gestión	17, 27 - 28			
	G4-LA16	Número de reclamaciones sobre prácticas laborales que se han presentado, abordado y resuelto mediante mecanismos formales de reclamación	27, 28		√	Principio 1, 4, 5, 6
SUBCATEGORÍA: DERECHOS HUMANOS						
Inversión	G4- DMA	Enfoque de Gestión	88 - 89			
	G4-HR1	Número y porcentaje de contratos y acuerdos de inversión significativos que incluyen cláusulas de derechos humanos o que han sido objeto de análisis en materia de derechos humanos	87, 88		√	Principio 1, 2
	G4-HR2	Horas de formación de los empleados sobre políticas y procedimientos relacionados con aquellos aspectos de los derechos humanos relevantes para sus actividades, incluido el porcentaje de empleados capacitados.	28 - 29		√	Principio 1, 2
No Discriminación	G4- DMA	Enfoque de Gestión	23, 27 -28			
	G4-HR3	Número de casos de discriminación y medidas correctivas adoptadas.	28, 46 - 47		√	Principio 1, 2

ANEXO I

INDICE DE CONTENIDO GRI-G4

CONTENIDOS BÁSICOS ESPECÍFICOS

ASPECTOS MATERIALES	INFORMACIÓN SOBRE EL ENFOQUE DE GESTIÓN E INDICADORES		PÁGINA	OMISIONES	VERIFICACIÓN EXTERNA (√) PÁG. 118-120	PACTO MUNDIAL
Libertad de Asociación y Negociación Colectiva	G4- DMA	Enfoque de Gestión	46			
	G4-HR4	Identificación de centros y proveedores significativos en los que la libertad de asociación y el derecho a acogerse a convenios colectivos pueden infringirse o estar amenazados, y medidas adoptadas para defender estos derechos.	46		√	Principio 1, 2, 3
Trabajo Infantil	G4- DMA	Enfoque de Gestión	47			
	G4-HR5	Identificación de centros y proveedores con un riesgo significativo de casos de explotación infantil, y medidas adoptadas para contribuir a la abolición de la explotación infantil	23, 27- 28, 47		√	Principio 1, 2, 5
Trabajo Forzoso	G4- DMA	Enfoque de Gestión	47			
	G4-HR6	Centros y proveedores con un riesgo significativo de ser origen de episodios de trabajo forzoso, y medidas adoptadas para contribuir a la eliminación de todas las formas de trabajo forzoso	23, 27 - 28, 47		√	Principio 1, 2, 4
Medidas de Seguridad	G4- DMA	Enfoque de Gestión	45 - 47			
	G4-HR7	Porcentaje del personal de seguridad que ha recibido capacitación sobre las políticas o los procedimientos de la organización en materia de derechos humanos relevantes para las operaciones	23, 28 - 29		√	Principio 1, 2
Derechos de la Población Indígena	G4- DMA	Enfoque de Gestión	47			
	G4-HR8	Número de casos de violación de los derechos de los pueblos indígenas y medidas adoptadas	47		√	Principio 1, 2
Evaluación	G4- DMA	Enfoque de Gestión	47, 98			
	G4-HR9	Número y porcentaje de centros que han sido objeto de exámenes o evaluaciones de impactos en materia de derechos humanos.	23, 28, 66, 89		√	Principio 1, 2
Evaluación De Los Proveedores En Materia De DDHH	G4- DMA	Enfoque de Gestión	88			
	G4-HR10	Porcentaje de nuevos proveedores que se examinaron en función de criterios relativos a los derechos humanos.	89		√	Principio 1, 2
	G4-HR11	Impactos negativos significativos en materia de derechos humanos, reales y potenciales, en la cadena de suministro, y medidas adoptadas	28, 89		√	Principio 1, 2
Mecanismos de Reclamación en Materia de DDHH	G4- DMA	Enfoque de Gestión	28			
	G4-HR12	Número de reclamaciones sobre derechos humanos que se han presentado, abordado y resuelto mediante mecanismos formales de reclamación	27 - 28		√	Principio 1, 2

ANEXO I

INDICE DE CONTENIDO GRI-G4

CONTENIDOS BÁSICOS ESPECÍFICOS

ASPECTOS MATERIALES	INFORMACIÓN SOBRE EL ENFOQUE DE GESTIÓN E INDICADORES		PÁGINA	OMISIONES	VERIFICACIÓN EXTERNA (√) PÁG. 118-120	PACTO MUNDIAL
SUBCATEGORIA: SOCIEDAD						
Comunidades Locales	G4- DMA	Enfoque de Gestión	52 – 53			
	G4-SO1	Porcentaje de centros donde se han implantado programas de desarrollo, evaluaciones de impactos y participación de la comunidad local	56 - 57, 59 - 61		√	
	G4-SO2	Centros de operaciones con impactos negativos significativos, reales o potenciales, sobre las comunidades locales	58		√	
	FS13	Puntos de acceso por tipo de áreas de escasa densidad de población o desfavorecidas económicamente.	65, 78		√	
	FS-14	Iniciativas para mejorar el acceso a los servicios financieros a personas desfavorecidas.	78 - 81		√	
Lucha Contra la Corrupción	G4- DMA	Enfoque de Gestión	46			
	G4-S03	Número y porcentaje de centros en los que se han evaluado los riesgos relacionados con la corrupción y riesgos significativos detectados	18 - 19, 46		√	Principio 10
	G4-S04	Políticas y procedimientos de comunicación y capacitación sobre la lucha contra la corrupción	23 -24, 37 46		√	Principio 10
	G4-S05	Casos confirmados de corrupción y medidas adoptadas.	46		√	Principio 10
Política Pública	G4- DMA	Enfoque de Gestión	94			
	G4-S06	Valor de las contribuciones políticas, por país y destinatario.	94		√	
Prácticas de Competencias Desleal	G4- DMA	Enfoque de Gestión	73 - 75			
	G4-S07	Número de demandas por competencia desleal, prácticas monopolísticas o contra la libre competencia y resultado de las mismas	94		√	
Cumplimiento Regulatorio	G4- DMA	Enfoque de Gestión	23 -24, 74 - 75, 92 - 94		√	
	G4-S08	Valor monetario de las multas significativas y número de sanciones no monetarias por incumplimiento de la legislación y la normativa.	94		√	
Evaluación de la Repercusión Social de los Proveedores	G4- DMA	Enfoque de Gestión	87– 91			
	G4-S09	Porcentaje de nuevos proveedores que se examinaron en función de criterios relacionados con la repercusión social.	108		√	Principio 1, 2
	G4-S010	Impactos sociales negativos significativos, reales y potenciales, en la cadena de suministro y medidas adoptadas.	108		√	Principio 1, 2

ANEXO I

INDICE DE CONTENIDO GRI-G4

CONTENIDOS BÁSICOS ESPECÍFICOS

ASPECTOS MATERIALES	INFORMACIÓN SOBRE EL ENFOQUE DE GESTIÓN E INDICADORES		PÁGINA	OMISIONES	VERIFICACIÓN EXTERNA (√) PÁG. 118-120	PACTO MUNDIAL
Mecanismos de Reclamación por Impacto Social	G4- DMA	Enfoque de Gestión	68			
	G4-S011	Número de reclamaciones sobre impactos sociales que se han presentado, abordado y resuelto mediante mecanismos formales de reclamación.	68		√	Principio 1, 2
SUBCATEGORÍA: RESPONSABILIDAD SOBRE PRODUCTOS						
Salud y Seguridad De Los Clientes	G4- DMA	Enfoque de Gestión	75			
	G4-PR1	Porcentaje de categorías de productos y servicios significativos cuyos impactos en materia de salud y seguridad se han evaluado para promover mejoras.	75		√	Principio 1
	G4-PR2	Número de incidentes derivados del incumplimiento de la normativa o de los códigos voluntarios relativos a los impactos de los productos y servicios en la salud y la seguridad durante su ciclo de vida, desglosados en función del tipo de resultado de dichos incidentes.	75		√	Principio 1
Etiquetado de los Productos y Servicios	G4- DMA	Enfoque de Gestión	73 - 76			
	G4-PR3	Tipo de información que requieren los procedimientos de la organización relativos a la información y el etiquetado de sus productos y servicios, y porcentaje de categorías de productos y servicios significativos que están sujetas a tales requisitos.	75		√	
	G4-PR4	Número de incumplimientos de la regulación y de los códigos voluntarios relativos a la información y al etiquetado de los productos y servicios, desglosados en función del tipo de resultado.	94		√	
	G4-PR5	Resultados de las encuestas para medir la satisfacción de los clientes.	73		√	
	FS16	Iniciativas para mejorar la alfabetización y educación financiera según el tipo de beneficiario.	79 - 81		√	
SUBCATEGORÍA: RESPONSABILIDAD SOBRE PRODUCTOS						
Comunicaciones de Mercadotecnia	G4- DMA	Enfoque de Gestión	74- 77			
	G4-PR6	Venta de productos prohibidos o en litigio.	68		√	
	G4-PR7	Número de casos de incumplimiento de la normativa o los códigos voluntarios relativos a las comunicaciones de mercadotecnia, tales como la publicidad, la promoción y el patrocinio, desglosados en función del tipo de resultado.	75		√	Principio 10

ANEXO I

INDICE DE CONTENIDO GRI-G4

CONTENIDOS BÁSICOS ESPECÍFICOS

ASPECTOS MATERIALES	INFORMACIÓN SOBRE EL ENFOQUE DE GESTIÓN E INDICADORES		PÁGINA	OMISIONES	VERIFICACIÓN EXTERNA (√) PÁG. 118-120	PACTO MUNDIAL
Privacidad de los Clientes	G4- DMA	Enfoque de Gestión	68			
	G4-PR8	Número de reclamaciones fundamentadas sobre la violación de la privacidad y la fuga de datos de los clientes.	94		√	Principio 1
Cumplimiento Regulatorio	G4- DMA	Enfoque de Gestión	73 -74			
	G4-PR9	Valor monetario de las multas significativas fruto del incumplimiento de la normativa en relación con el suministro y el uso de productos y servicios.	75, 94		√	
Cartera de Productos	G4- DMA	Enfoque.	65 – 77 78 - 81			
	FS6	Porcentaje de la cartera para las líneas de negocio según la región, la dimensión (ejemplo microempresas/ PYMEs/grandes/ y el sector de actividad.	65 - 69, 79		√	
	FS7	Valor monetario de los productos y servicios diseñados para proporcionar un beneficio social específico para cada línea de negocio desglosado según su propósito.	65 - 69, 93		√	
	FS8	Valor monetario de los productos y servicios diseñados para proporcionar un beneficio medioambiental específico para cada línea de negocio desglosado según su propósito.	85		√	
Auditoría	G4- DMA	Enfoque.	85			
	FS9	Cobertura y frecuencia de auditorías para evaluar la implementación de las políticas medioambientales y sociales y los procedimientos de evaluación de riesgos.	85		√	
Activismo Accionarial	G4- DMA	Enfoque.	25, 26			
	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.	85, 99		√	
	FS11	Porcentaje de activos sujetos a controles medioambientales o sociales tanto positivos como negativos.	85		√	
	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.	23		√	

G4-32

Márquez, Perdomo & Asociados
Miembros de Crowe Horwath International
Av. Diego Cisneros, Los Ruices,
Edf. Centro Monaca, Piso 2 Ofic. 2-C
Torre Sur, Apartado 899
Caracas 1010A – Venezuela
(58) (212) 235.01.47 | 235.32.85 Central
(58) (212) 238.60.74 Fax
crowehorwath.socios@crowehorwath.com.ve
www.crowehorwath.com.ve

INFORME DE ASEGURAMIENTO LIMITADO DE CONTADORES PUBLICOS INDEPENDIENTES SOBRE LOS INDICADORES DE RESPONSABILIDAD SOCIAL INCLUIDOS EN EL INFORME DE RESPONSABILIDAD Y SOSTENIBILIDAD EMPRESARIAL 2016

Año terminado el 31 de diciembre de 2016

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

1. Información objeto de análisis

Hemos sido contratados por la Junta Directiva **BANESCO BANCO UNIVERSAL, C.A.**, (en adelante, "el Banco") para realizar un encargo de aseguramiento limitado sobre la validación de los Contenidos Básicos Generales y Contenidos Básicos Específicos: Enfoque de Gestión e Indicadores de Desempeño, elaborados por el Banco de acuerdo a lo señalado en la Guía para la Elaboración de Memorias de Sostenibilidad de Global Reporting Initiative GRI G4 (en lo adelante, Guía, GRI G4), y en el Suplemento Sectorial de Financial Services de GRI, correspondiente al año terminado el 31 de diciembre de 2016, sustentados en el informe denominado **"Informe de Responsabilidad y Sostenibilidad Empresarial 2016"** e incluidos en el **ANEXO I** del "Informe de Responsabilidad Social Empresarial" por el ejercicio finalizado el 31 de diciembre de 2016 (en adelante, "el Informe") .

2. Responsabilidad de la Dirección

El Banco es responsable por la preparación y presentación del Informe de acuerdo con las directrices de reportes de sustentabilidad Guía G4 del "Global Reporting Initiative" (en adelante "GRI G4") de acuerdo con la opción de conformidad exhaustiva.

La preparación del **"Informe de Responsabilidad y Sostenibilidad Empresarial 2016"**, así como a) la información y las afirmaciones contenidas en el Informe, b) la determinación de los objetivos del Banco, en relación con el desarrollo sustentable de resultados y de reporte, incluyendo la identificación de las partes interesadas y los asuntos significativos, c) el diseño, la implementación y el mantenimiento de un control interno apropiado de manera que el Informe no contenga distorsiones significativas debidas a errores o irregularidades, y d) mantener registros adecuados que respaldan el proceso de información, es responsabilidad.

Un encargo de aseguramiento limitado es sustancialmente menor en alcance que un encargo de aseguramiento razonable o de auditoría respectivamente, y por lo tanto no nos permite obtener la seguridad de que tomaremos conocimiento de todos los asuntos significativos que podrían ser identificados en una auditoría o un encargo de aseguramiento razonable. En consecuencia, no expresamos una opinión de auditoría o una conclusión de aseguramiento razonable, sobre los Indicadores de Desempeño, ni sobre la validación de los contenidos básicos generales y específicos, y el "Informe de Responsabilidad y Sostenibilidad Empresarial 2016".

G4-32

Crowe Horwath.

3. Responsabilidad de los auditores

Nuestra responsabilidad consiste en llevar a cabo el encargo de aseguramiento limitado y expresar una conclusión en base al trabajo realizado, de acuerdo con las instrucciones recibidas del Banco. No aceptamos ni asumimos responsabilidad hacia terceros distintos del Banco por nuestro trabajo, o por las conclusiones a las cuales arribamos en el informe de aseguramiento limitado. Hemos llevado a cabo nuestro trabajo tomando como base las directrices establecidas por el Global Reporting Initiative en la Guía G4 para la Elaboración de Memorias de Sostenibilidad de (GRI) y, de acuerdo con la Norma denominada, *International Standard on Assurance Engagements Other than Auditis or Reviews of Historical Financial Information (ISAE 3000),* emitida por la International Auditing and Assurance Standard Board (IAASB) de la International Federation of Accounts (IFAC), para realizar trabajos de seguridad, razonable o limitada, sobre información no financiera. Dichas normas exigen que cumplamos con los requerimientos de ética, incluyendo los requerimientos de independencia, y que planifiquemos y realicemos nuestros procedimientos para obtener una seguridad limitada sobre si el Informe no contiene errores significativos.

4. Procedimientos realizados

Un encargo de aseguramiento limitado sobre un informe de sustentabilidad consiste en hacer indagaciones, principalmente a las personas responsables de la preparación de la información presentada en el informe, y en la realización de procedimientos analíticos y en obtener evidencia mediante otros procedimientos, según se considere apropiado. Estos procedimientos incluyeron:

- 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 2016"**, y en la aplicación de ciertos procedimientos analíticos y pruebas de revisión de muestreo que se describen a continuación:
- Reuniones con el personal de **BANESCO BANCO UNIVERSAL, C.A.**, que intervienen en el proceso de recopilación de la información contenida en el informe denominado **"Informe de Responsabilidad y Sostenibilidad Empresarial 2016"** 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 GRI-G4.
- 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 2016"** en función del entendimiento de los requerimientos de los grupos de interés a través del análisis de la información interna y los informes de terceros, disponibles.
- Contraste de que el contenido del Informe de Responsabilidad y Sostenibilidad Empresarial 2016, no contradice ninguna información relevante suministrada por **BANESCO BANCO UNIVERSAL, C.A**.
- Análisis y comprobación que los indicadores presentados por **BANESCO BANCO UNIVERSAL, C.A.**, contemplan los aspectos sugeridos por (GRI) en su Guía para la elaboración de Memorias de Sostenibilidad emitida por "Global Reporting Initiative" (GRI) G4, y aseguran la relevancia de la información plasmada, respecto a la situación del Banco.

G4-32

Crowe Horwath.

- Análisis de la cobertura, relevancia e integridad de la información incluida en el **"Informe de Responsabilidad y Sostenibilidad Empresarial 2016"**, en función al entendimiento de **BANESCO BANCO UNIVERSAL, C.A**., de los requerimientos de los grupos de interés sobre los aspectos materiales descritos en el apartado "La Dimensión Externa de Nuestra Responsabilidad Social".
- Comprobación, mediante pruebas de verificación con base a la selección de muestras, del cálculo de la información cuantitativa y cualitativa incluida en el **"Informe de Responsabilidad y Sostenibilidad Empresarial 2016"**, correspondiente al año terminado el 31 de diciembre de 2015 y su adecuada compilación a partir de los datos suministrados por las fuentes de información del 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.
- Revisión de los contenidos básicos generales, específicos e indicadores de desempeño y los correspondientes al Suplemento Sectorial de Financial Sevices de GRI informados por el Banco y presentada como **Anexo I** del **"Informe de Responsabilidad y Sostenibilidad Empresarial 2016"**, para considerar la afirmación de la Gerencia en relación a la aplicación de los lineamientos del G4 de GRI.

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 parta 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.

"Este informe de aseguramiento limitado ha sido preparado para el Banco con el propósito de asistir a la Dirección en determinar si el Banco ha cumplido con los criterios de la Guía G4 de GRI para la preparación y ejecución del Informe de acuerdo con la opción de conformidad exhaustiva, y para ningún otro propósito".

Conclusiones

Sobre la base del trabajo descrito en el presente informe, nada llamó nuestra atención que nos hiciera pensar que los indicadores incluidos en el **ANEXO I**, del **"Informe de Responsabilidad y Sostenibilidad Empresarial 2016"** de **BANESCO BANCO UNIVERSAL, C.A.**, referente al ejercicio finalizado el 31 de diciembre de 2016, contengan errores o no hayan sido preparados, en todos sus aspectos significativos, de acuerdo con los lineamientos de la Guía GRI-G4 y el Suplemento Sectorial de Financial Services, para un nivel de aplicación exhaustiva y con los registros y archivos que sirvieron de base para su preparación.

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

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

06 de diciembre de 2017
Caracas, República Bolivariana de Venezuela
Bane0118127

G4-31

Encuesta

Agradecemos nos haga llegar su opinión sobre este Informe a través del fax (+58 212) 901-8356, o escaneando esta hoja y enviándola al correo electrónico bvivas@banesco.com. ¡Muchas gracias!

Nombre: _____ Dirección física: _____

Correo electrónico: _____ Teléfono: _____

Usted es:

☐ Accionista ☐ Empleado de Banesco Banco Universal ☐ Cliente ☐ Proveedor ☐ Contratista

☐ Representante de las autoridades ☐ Otro (favor especificar) _____

1. ¿Qué impresión general le produjo este Informe?

☐ Excelente ☐ Buena ☐ Regular ☐ Negativa

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

☐ Excelente ☐ Adecuada ☐ Mejorable ☐ Inadecuada

Si lo desea, proponga las modificaciones que considere necesarias: _____

3. ¿Qué opinión tiene específicamente sobre cada uno de los capítulos? ☐ Excelente ☐ Buena ☐ Regular ☐ Negativa

Misión, Visión y Valores	☐ E ☐ B ☐ R ☐ N	Acción Social en la Comunidad	☐ E ☐ B ☐ R ☐ N
Principales Impactos, Riesgos y Oportunidades	☐ E ☐ B ☐ R ☐ N	Voluntariado Corporativo Banesco	☐ E ☐ B ☐ R ☐ N
La Marca Banesco	☐ E ☐ B ☐ R ☐ N	Nuestros Clientes	☐ E ☐ B ☐ R ☐ N
Gobierno Corporativo	☐ E ☐ B ☐ R ☐ N	Banca Comunitaria Banesco	☐ E ☐ B ☐ R ☐ N
Nuestros Accionistas	☐ E ☐ B ☐ R ☐ N	Nuestro Compromiso Ambiental	☐ E ☐ B ☐ R ☐ N
Nuestro Capital Humano	☐ E ☐ B ☐ R ☐ N	Nuestros Proveedores	☐ E ☐ B ☐ R ☐ N
Nuestros Socios Sociales	☐ E ☐ B ☐ R ☐ N	Nuestro Compromiso con las Autoridades	☐ E ☐ B ☐ R ☐ N

Si lo desea, proponga las modificaciones que considere necesarias: _____

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

☐ Excelente ☐ Adecuada ☐ Mejorable ☐ Inadecuada

Si lo desea, proponga las modificaciones que considere necesarias: _____

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

☐ Excelente ☐ Adecuada ☐ Mejorable ☐ Inadecuada

Si lo desea, proponga las modificaciones que considere necesarias: _____

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

☐ Excelentes ☐ Buenas ☐ Aceptables ☐ Insuficientes

Si lo desea, explique: _____

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

8. ¿Qué opina sobre el hecho de que estos Informes tengan certificación internacional?

☐ 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 Internet?

☐ Impreso ☐ Solo en Internet

Este informe es elaborado por la Vicepresidencia de Comunicaciones y Responsabilidad Social Empresarial. Teléfono: 0212 - 9018389.
Correo: banesco_rse_ve@banesco.com