

Informe de Responsabilidad	20
Social Empresarial	23



ÍNDICE



A nuestros Clientes,
Colaboradores, Accionistas
y Socios Sociales

3



Perfil de la Organización
Misión, Visión y Valores

5



Sistema Bancario

6



Resumen
Financiero 2023

9



Gestión Integral
de Riesgo

10

LA DIMENSIÓN INTERNA DE NUESTRA RSE



Gobierno Corporativo

27



Nuestros Accionistas

36



Nuestro Capital
Humano

38

LA DIMENSIÓN EXTERNA DE NUESTRA RSE



Nuestros Socios
Sociales y Comunidad

67



Nuestro Voluntariado
Corporativo

79



Nuestros Clientes

84



Nuestro Compromiso
con el Ambiente

96



Nuestros Proveedores

100



Nuestro Compromiso
con las Autoridades

102

Proceso de Elaboración del Informe RSE	106
Nuestros Compromisos	108
Balance Social Acumulado Junio 1998- Dic. 2023	111
Anexo I. Índice de Contenidos GRI	112
Anexo II. Indicadores WEPS ONU Mujeres	123
Informe de los Auditores	126
Encuesta	130



A NUESTROS CLIENTES, COLABORADORES, ACCIONISTAS Y SOCIOS SOCIALES



Nuestra Política de Responsabilidad y Sostenibilidad Empresarial se fundamenta en el seguimiento sistemático de los cambios y necesidades que se producen en el país.

En 2010 ocurrió un hecho que deseo recordar aquí: ONU Mujeres -instituto que promueve la igualdad de género y el empoderamiento de las mujeres- y el Pacto Global de la ONU –instrumento puesto en marcha en 1999, promotor de la responsabilidad social empresarial en el mundo–, formularon la declaración The Women’s Empowerment Principles (WEPs), e iniciaron una campaña para lograr la afiliación del mayor número de empresas posible a esta iniciativa de carácter global.

Los Principios que contiene la declaración son siete. Se refieren a cuestiones fundamentales como Equidad, Respeto a los Derechos Humanos, Trato y, en general, a la promoción de la Igualdad de Género en el seno de las empresas. Una de las mejores virtudes de la iniciativa es que sugiere a las organizaciones productivas, una ruta ordenada y viable para avanzar hacia el objetivo fundamental de la Igualdad de Género.

A lo largo de los años, el crecimiento de *The Women’s Empowerment Principles* (WEPs) ha sido constante. Se trata, como el lector puede suponer, de un proyecto que irá ganando terreno y afiliados de forma paulatina. Hasta mediados de 2024, alrededor de 10 mil empresas en el mundo, han firmado la declaración. Que Banesco haya sido en 2022, el primer banco venezolano en suscribir la iniciativa, nos enorgullece y nos alentó a profundizar nuestra labor en este ámbito en 2023. Es una acción ineludible en nuestro recorrido, que ratifica la voluntad de respeto a los Derechos Humanos, que ha sido uno de los signos consistentes de nuestra historia, por más de tres décadas.



JUAN CARLOS ESCOTET RODRÍGUEZ
PRESIDENTE DE LA JUNTA DIRECTIVA

Esta adhesión no es un hecho aislado: está inscrita en un proceso mayor y sistemático, de avanzar hacia prácticas empresariales compatibles con los Objetivos de Desarrollo Sostenible -ODS-. Apenas fueron formulados en 2015, en Banesco nos preguntamos sobre la compatibilidad de nuestras prácticas con cada uno de los Objetivos, y cuáles eran los ajustes que debíamos hacer, para adaptar nuestra operación a las metas del Desarrollo Sostenible, y para ser consistentes con nuestro propósito de contribuir a la construcción de un mundo más justo.

Quien revise con detalle los contenidos de este Informe de Responsabilidad y Sostenibilidad Empresarial 2023, constatará que en la lista de beneficiados por nuestra acción, la mayoría ha recibido nuestro apoyo durante los años precedentes. Verificará, además, el predominio de organizaciones educativas.



En efecto, tal como lo establece nuestra Política, Banesco ha escogido, entre las opciones posibles, prestar su apoyo a las iniciativas que contribuyan a las soluciones estructurales. Entendemos por soluciones estructurales aquellas encaminadas a formar ciudadanos libres, productivos y comprometidos con la sociedad.



El Programa de Formación de Microempresarios es un aporte que tiene ese carácter estructural. En el 2023, además de formar a 8 mil 763 personas; de establecer alianzas con otras organizaciones; y de aumentar el número de ciudades en los que se realizaron los cursos, recibió un significativo aval académico por parte de la Universidad Central de Venezuela (UCV)



En lo sucesivo, el certificado digital que reciben quienes participan en el Programa, incluirá el sello y la firma de la Dirección de Extensión Universitaria de la UCV.

Tomé el ejemplo del Programa de Formación de Microempresarios, pero también he podido usar algún otro. Con esto quiero llamar la atención sobre un hecho significativo: la persistencia en el ámbito de la Responsabilidad y Sostenibilidad Empresarial es prioritaria y de alto valor. Mientras más duraderas sean las alianzas entre empresas y oenegés, mayor será el potencial de la gestión y sus resultados.

Que una organización como Banesco persista en sus programas; que evite las acciones puntuales y efímeras, por muy llamativas que sean; que a lo largo del tiempo nuestra marca aparezca próxima a unas determinadas causas sociales -Fe y Alegría, A.C. Red de Casas Don Bosco, Fundana, UCAB Caracas, UCAB Guayana, AVEC, Asociación Venezolana Contra la Parálisis Infantil, IESA, Museo de los Niños, Asociación Civil Damas Salesianas- estas son, en nuestro criterio, buenas noticias, reportes del avance de una política dirigida hacia las soluciones estructurales.

Nuestra Política de Responsabilidad y Sostenibilidad Empresarial se fundamenta en el seguimiento sistemático de los cambios y necesidades que se producen en el país. Banesco es, desde esa perspectiva, alineada con los Objetivos de Desarrollo Sostenible, una organización financiera en permanente estado de vigilia, profundamente interesada en el país y en sus clientes. Así ha sido, desde el día en 1986, en que abrió sus puertas por primera vez.

Ese disciplinado vínculo con Venezuela es el factor decisivo de nuestra gestión, el compromiso que, a lo largo de los años, en un entorno especialmente complejo y en incesante movimiento, ha hecho posible que nuestra organización haya logrado mantener posiciones de liderazgo en el conjunto de la banca privada venezolana. De esos esfuerzos y resultados obtenidos en 2023, tratan las páginas que se ofrecen a continuación. No sólo ordenan un resumen de lo hecho, sino que también sintetizan nuestras promesas para el futuro inmediato: ese futuro en el que nuestra organización continuará dando lo mejor de sí misma, día a día.

Juan Carlos Escotet Rodríguez

PRESIDENTE DE LA JUNTA DIRECTIVA
BANESCO BANCO UNIVERSAL



PERFIL DE LA ORGANIZACIÓN

Misión, Visión y Valores



Banesco Banco Universal, C.A., es una institución de servicios financieros integrales de capital 100% venezolano. Su sede principal es Ciudad Banesco, ubicada en la Urbanización Colinas de Bello Monte, Caracas, Venezuela.

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 para ofrecer una experiencia de cliente superior.
- Estamos comprometidos con el bienestar de nuestra comunidad, desarrollamos relaciones ganar-ganar con nuestros proveedores y colaboradores, 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 para impulsar en equilibrio, rentabilidad y calidad humana, dejando como huella los más altos estándares de desempeño.

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

VALORES

Responsabilidad

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

Confiability

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

Calidad

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

Innovación

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



SISTEMA BANCARIO



El desempeño del mercado bancario estuvo caracterizado por un fuerte impulso orientado hacia la innovación en productos y servicios, fundamentalmente digitales, a fin de satisfacer la creciente demanda de clientes y usuarios.



Al cierre del mes de diciembre de 2023 el sistema financiero estaba conformado por 26 instituciones, 22 bancos universales y 4 bancos microfinancieros.

El desempeño del mercado bancario estuvo caracterizado por un fuerte impulso orientado hacia la innovación en productos y servicios, fundamentalmente digitales, a fin de satisfacer la creciente demanda de clientes y usuarios.

Según el Banco Central de Venezuela (BCV), durante el año 2023, se realizaron 7.455,1 millones de transacciones a través de los distintos canales y servicios de pago. De dicho total, el 99,94% se ejecutó a través de canales electrónicos y/o digitales, destacando el mayor uso de los puntos de venta (3.861,8 millones), seguidos por el pago móvil interbancario (2.187,7 millones), en detrimento de la presencialidad en oficinas, con apenas 54,6 millones de operaciones.

El activo total alcanzó un monto de Bs. 329.415 millones, luego de un incremento de 152,6% vs. diciembre de 2022, atribuible principalmente al aumento experimentado por los créditos netos (+299,4%), seguidos por las disponibilidades (+163,4%) y las inversiones en valores (+107,3%), ascendiendo la importancia relativa de la cartera neta/ activo total hasta 15,5%, superior en 5,7 puntos porcentuales al nivel del año anterior (9,8%).

Se apreció durante el período una variación interanual en cartera bruta de 299,6% (Bs. 39.582 millones) y semestral de 84,0% (Bs. 24.102 millones), hasta ubicarse en Bs. 52.792 millones, resaltando

el aumento de límites en tarjetas de crédito y un mayor acceso a préstamos para adquisición de vehículos nuevos por parte de algunas instituciones, entre otros, como parte de los esfuerzos que viene realizando la banca para cubrir los requerimientos de los principales sectores.

Si bien el coeficiente que mide la intermediación en créditos ascendió a 37,78% al cierre del año 2023, desde 28,39% en 2022, el financiamiento insuficiente continúa siendo uno de los principales factores que impactan la manufactura privada en el país, dadas las limitaciones vinculadas al mantenimiento de un elevado porcentaje de encaje legal.

La ralentización económica experimentada durante gran parte del año, condujo a un ligero deterioro de la calidad del portafolio, subiendo la tasa de morosidad a 0,83% vs. 0,46% en 2022; respaldada por un adecuado nivel de cobertura para cartera inmovilizada (358,56%).

Las captaciones del público mantuvieron su tendencia ascendente, finalizando el ejercicio con un saldo de Bs. 139.733 millones, es decir, un crecimiento interanual de Bs. 93.202 millones (200,3%), atribuible en buena medida, al impulso de las cuentas en moneda nacional, las cuales representaron el 92,9% de dicho total.

El patrimonio del sistema reflejó una variación de 124,7% (Bs. 38.116 millones) en 2023, situándose en Bs. 68.676 millones.

Del Estado de Resultados se desprende el logro de un resultado neto de Bs. 8.414 millones, derivado fundamentalmente del importante crecimiento de



los otros ingresos operativos, hasta Bs. 18.908 millones (+325,5% vs. IIS 2022), así como de los mayores ingresos por cartera de créditos, con un monto al cierre del segundo semestre de Bs. 13.436 millones (+361,2%), aumentando significativamente la dependencia de los primeros.

La Rentabilidad sobre Activos Promedio (ROA) del mercado bancario se ha mantenido en los últimos períodos por debajo del 10%, promediando 6,87% en el segundo semestre de 2023, considerando el elevado nivel de activos improductivos, el cual ronda el 38% con tendencia creciente; mientras el Rendimiento sobre Patrimonio Promedio (ROE), se ubicó en 27,01%.

Otro de los factores que sin duda, obstaculizan el aumento del portafolio, está vinculado a la alta informalidad laboral presente en el país, aproximadamente un 40% de la población en edad productiva; lo cual limita las oportunidades de acceder a préstamos, bien sea, para desarrollar actividades económicas y/o adquisición de bienes de consumo.

Se observa además, una elevada concentración, tanto en créditos como en captaciones, 5 instituciones engloban el 75% en ambos rubros, lo cual dificulta la generación de ingresos suficientes para capitalizar aún más al sector, mermando la capacidad requerida para una mayor liquidación de créditos.

La banca nacional está preparada a todos los niveles para atender las necesidades del país y contribuir al desarrollo, cuenta con el talento humano, marco de riesgo adaptado a las condiciones actuales, gobiernos corporativos y procesos robustos, tecnología de vanguardia, monitoreo permanente

de las condiciones del mercado y la prudencia y previsión que ello conlleva, considerando un entorno de negocios cambiante, caracterizado por la presencia de múltiples escenarios, de cuya evolución van a depender las estrategias a implementar a corto y mediano plazo.

El desempeño esperado del sistema financiero para el año 2024 es favorable, siempre y cuando se mantengan vigentes las licencias petroleras, se logre una recuperación progresiva de la actividad económica, y por ende, de la capacidad adquisitiva de la población; no obstante, el tamaño del sector real ha decrecido, tanto en volúmenes de producción como en ventas, exceptuando aquellos vinculados a bienes y servicios de primera necesidad.

BANESCO BANCO UNIVERSAL, C.A

Banesco Banco Universal, C.A., culminó el período con activos totales por Bs. 22.710 millones, luego de experimentar una variación semestral de Bs. 8.367 millones (58,3%) e interanual de Bs. 15.200 millones (202,4%), atribuible fundamentalmente al incremento de las disponibilidades (+169,8% vs. diciembre 2022), con un saldo de Bs. 11.002 millones (48,4% del activo), dados los requerimientos de encaje legal; seguidas por la cartera de créditos

netas (28,8% de los activos), 2,76 puntos porcentuales por encima del cierre de 2022.

Destacó durante la segunda mitad de 2023 un aumento en cartera bruta de Bs. 2.343 millones (+54,0% vs. IS 2023), finalizando el mes de diciembre en Bs. 6.692 millones, liquidando en el semestre 4.536 préstamos, destinados principalmente al Sector Comercial, Restaurantes y Hoteles (37,67%); seguido por los Sectores Agrícola, Pesquero y Forestal (31,17%) y la Industria Manufacturera (19,68%).



Se alcanzó un coeficiente de intermediación en créditos netos de 41,94%, superior en 5,29 puntos porcentuales al promedio del sistema (36,65%); todo ello manteniendo una excelente calidad de cartera (0,19% de morosidad) y un ratio de provisión para cartera bruta sobre cartera inmovilizada de 1.135,5%, por encima de la media del mercado (358,6%).



Por el lado de los pasivos, las captaciones de nuestros más de 4 millones de clientes, alcanzaron un saldo en diciembre de 2023 de Bs. 15.606 millones (+260,2% vs. diciembre 2022), conformados en 94,5% por depósitos a la vista (Bs. 14.747 millones), de los cuales el 36,0% correspondió a recursos denominados en moneda extranjera.

Banesco Banco Universal, C.A., cuenta con un elevado nivel patrimonial (Bs. 3.437 millones) al cierre del año 2023, luego de un incremento de 69,7%, un Índice de Adecuación de Patrimonio Contable de 19,00% y un Coeficiente de Adecuación de Capital de 32,68%, superando los niveles requeridos legalmente.

Del Estado de Resultados de Banesco correspondiente al segundo semestre del año 2023, se desprende un resultado neto de Bs. 329 millones, monto que sumado al obtenido en los primeros seis meses, asciende a un beneficio neto anual de Bs. 1.603 millones, lo cual representa un aumento de Bs. 1.238 millones vs. año 2022 (+339,5%), atribuible fundamentalmente al importante crecimiento de los otros ingresos operativos, hasta ubicarse en Bs. 4.434 millones en todo el año 2023; seguidos por los ingresos por operaciones de crédito (Bs. 3.431 millones).

La gestión del ejercicio correspondiente a 2023 culmina exitosamente, producto del esfuerzo conjunto de todos los Ciudadanos Banesco en pro del cumplimiento de las metas proyectadas, manteniendo indicadores acordes a lo esperado.

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



RESUMEN FINANCIERO 2023

(Expresado en Millones de Bs.)

	Primer Semestre 2022	Segundo Semestre 2022	Primer Semestre 2023	Segundo Semestre 2023
TOTAL DEL ACTIVO	2.112	7.510	14.343	22.710
▸ Disponibilidades	1.241	4.077	7.118	11.002
▸ Inversiones en Títulos Valores	79	265	498	1.326
▸ Cartera de Créditos Neta	389	1.957	4.253	6.545
▸ Cartera de Créditos Bruta	408	2.001	4.349	6.692
CAPTACIONES DEL PÚBLICO	1.548	4.332	8.683	15.606
TOTAL DEL PATRIMONIO	189	2.025	3.251	3.437
RESULTADO NETO	31	334	1.273	329
RATIOS (%)				
▸ Provisión Cartera de Crédito / Cartera Inmovilizada Bruta	133.762,96	61.098,42	958,79	1.135,49
▸ Cartera Inmovilizada / Cartera de Crédito Bruta	0,00	0,00	0,23	0,19
▸ Resultado Neto/Activo Promedio *	3,93	12,90	23,22	10,84
▸ Resultado Neto/Patrimonio Promedio *	61,00	82,10	88,27	49,96
▸ Liquidez	80,18	94,12	81,98	70,50

* Porcentajes Anualizados



GESTIÓN INTEGRAL DE RIESGO



“

La Administración Integral de Riesgos se lleva a cabo mediante una estructura con responsabilidades, tanto estratégicas como operativas, lo cual permite facilitar la gestión global de todos los riesgos que se asumen en cualquier actividad o área de la Institución.

”

La gestión integral del riesgo es un aspecto fundamental y prioritario que permite apoyar la estrategia del negocio, y garantizar el cumplimiento del marco de control y apetito de riesgo, contribuyendo con la generación de valor para sus grupos de interés. Por ello, su estructura y funciones se supedita a la normativa vigente emitida por la Superintendencia de Instituciones del Sector Bancario, permitiendo contar con áreas especializadas, cuyos roles se fundamentan en el cálculo, control y seguimiento de los factores de riesgo inherentes.

En este sentido, el apoyo en las decisiones de riesgo de las herramientas y metodologías avanzadas, alineadas con la realidad económica del país, así como el proceso continuo de formación y adiestramiento del capital humano, han contribuido a impulsar el crecimiento de la inversión rentable, mejorando la calidad de la misma.

MODELO DE ADMINISTRACIÓN INTEGRAL DE RIESGO

El Modelo de Administración Integral de Riesgos se sustenta en los lineamientos emanados en la normativa local vigente y las mejores prácticas internacionales, propiciando una mejora continua en los niveles de profundización de la cultura de riesgos en la Institución. Todo ello bajo el estricto cumplimiento de los lineamientos y procesos contenidos en las Resoluciones N° 136.03 “Normas para una Adecuada Administración Integral de Riesgos”, y N° 136.15 “Normas Relativas a la Adecuada Administración Integral del Riesgo de

Liquidez de los Bancos”, de la Superintendencia de Instituciones del Sector Bancario (SUDEBAN), destacándose la segregación funcional de las actividades relacionadas con la admisión de riesgos, y las derivadas del seguimiento y supervisión continua de su implantación.

La responsabilidad de la gestión diaria de los riesgos corresponde a los negocios, que se atienden en el desarrollo de su actividad a las políticas generales, normativa, infraestructuras y controles que, partiendo del marco fijado por los órganos sociales, son definidos por la Vicepresidencia de Administración Integral de Riesgos (UAIR), en sus correspondientes ámbitos de responsabilidad.

Para llevar a cabo esta labor de manera adecuada, la función de gestión integral de riesgos se ha configurado como una función única e independiente de las áreas comerciales.

GOBIERNO CORPORATIVO DE RIESGO

La función de Administración Integral de Riesgos en Banesco Banco Universal, C.A., desempeña un rol fundamental, en torno al cual se organiza el resto de las funciones. Esto implica que las áreas deben estar involucradas directa e indirectamente con la identificación, evaluación, medición y seguimiento de los riesgos, y por tanto, la estructura organizativa de la Institución debe estar en total sintonía con dicha responsabilidad.

La estructura del Gobierno Corporativo de Riesgo de Banesco Banco Universal, C.A., cuenta con la definición de atribuciones y objetivos específicos, y parte, desde la inclusión de la Junta Directiva



como autoridad principal para la aprobación del modelo de administración de los riesgos en cuanto a la actualización periódica del nivel de apetito de riesgo, la adecuación de la metodología, procedimientos, y herramientas para su administración ante los cambios del entorno económico, financiero y legal, y el fortalecimiento de la cultura de riesgo. También cumple con las funciones de supervisor global de los riesgos a través del seguimiento de los resultados y la definición de planes de acción en consonancia con los niveles de apetito de riesgo establecidos.

La Administración Integral de Riesgos se lleva a cabo mediante una estructura con responsabilidades, tanto estratégicas como operativas, lo cual permite facilitar la gestión global de todos los riesgos que se asumen en cualquier actividad o área de la Institución.

La estructura estratégica tiene entre sus funciones, la revisión y aprobación de las estrategias, políticas y metodologías para la gestión de los riesgos de crédito, mercado, tasas de interés, liquidez, operacional, legal y reputacional; así como también, velar por la asignación de recursos para la adecuada implantación de las prácticas de gestión integral de riesgo en la Institución.

Dicha estructura está representada por la Junta Directiva, el Comité de Riesgos, y la Vicepresidencia de Administración Integral de Riesgos (VPAIR), la cual asume el rol de la Unidad de Administración Integral de Riesgos (UAIR), en conformidad con lo establecido en la Resolución N° 136.03 "Normas para una Adecuada Administración Integral de

“ Por otra parte, la estructura operativa en Banesco Banco Universal, C.A., se encarga de ejecutar las estrategias, proponer las políticas, procedimientos y metodologías (cualitativas y cuantitativas), para la gestión de los riesgos en cada una de las unidades funcionales de la Institución.

Riesgos”, emitida por la Superintendencia de las Instituciones del Sector Bancario.

La Junta Directiva delegó como cuerpo colegiado al Comité de Riesgo para cumplir con la responsabilidad de supervisar la administración integral de riesgos en el Banco y el desempeño y cumplimiento de las funciones de la Vicepresidencia de Administración Integral de Riesgo, responsable de proponer al Comité de Riesgo y a la Junta Directiva, la planificación anual de riesgo, las políticas, niveles de apetitos de riesgo, metodologías, herramientas y procedimientos para afrontar

los cambios no previstos en las condiciones del entorno económico y financiero o en una situación particular de la Institución. También es responsable de implementar el marco de riesgo aprobado y realizar el seguimiento de los resultados para que se cumpla el nivel de apetito de riesgo definido.

El máximo responsable del área de Riesgo es el Vicepresidente de Administración Integral de Riesgo, quien es nombrado por el Comité de Riesgo y la Junta Directiva, y se apalanca en un equipo multidisciplinario, conformado para la administración de los riesgos de crédito, mercado y liquidez, operacional, legal y reputacional.



COMITÉ DE RIESGO

El Comité de Riesgo es creado por la Junta Directiva de Banesco Banco Universal, C.A., y tiene como principal objetivo responder por la adecuada Administración Integral de los Riesgos a los que se encuentra expuesta la Institución. Para ello, garantizará que exista un sistema que contemple objetivos, políticas, procedimientos, capacidades de identificación, medición, valoración y monitoreo de los riesgos, que apoyen a la Junta Directiva en el logro de sus objetivos, emanados de su planificación estratégica.



Así, asiste a la Junta Directiva en diferentes ámbitos referidos al control y seguimiento de los riesgos, complementando estas funciones con las de análisis, sobre las bases estratégicas que en cada momento establezca la Junta Directiva, y que se concretan, en particular, en el Marco de Apetito de Riesgo. Una vez analizada, eleva la propuesta de Marco de Apetito de Riesgo a la Junta Directiva, para su consideración y aprobación. Estas funciones están ampliamente detalladas en el artículo 5 de la precitada Resolución N° 136.03.

El Comité de Riesgo deberá contar con las facultades otorgadas por la Junta Directiva, para ejercer las funciones de la Administración Integral de los Riesgos a los que está expuesto Banesco Banco Universal, C.A. Dicho Comité se reunirá al menos una vez al mes, y todas las sesiones y acuerdos se harán constar en actas debidamente suscritas por cada uno de los miembros que lo integran.

El Comité deberá estar conformado como mínimo por dos miembros de la Junta Directiva y el Presidente del Banco, todos con derecho a voz y voto; así como por el responsable de la VPAIR, el Oficial de Cumplimiento de Prevención de Legitimación de Capitales, Financiamiento al Terrorismo y Proliferación de Armas de Destrucción Masiva, el Auditor Interno y los ejecutivos encargados de las áreas de negocios relacionadas con la toma de riesgos, participando con voz, pero sin voto. De igual forma, se podrá convocar cuando así se requiera a los auditores externos.

En el 2023, el Comité de Riesgo sesionó durante doce veces, y trató entre otros, aspectos como:



aprobación de metodologías y marco de apetito al riesgo, seguimiento a los principales indicadores financieros y operativos, modificaciones en los límites particulares de productos y/o servicios, análisis de riesgos de nuevos productos, actualización de los manuales de administración de riesgo de mercado, liquidez, crédito y operacional, revisión y contraste de los modelos empleados.

Para lograr una efectiva administración integral de riesgos, Banesco Banco Universal, C.A., la Junta Directiva, el Comité de Riesgo y la Vicepresidencia de Administración Integral de Riesgos, promueven la cultura de riesgo y control, que contribuye al entendimiento de la importancia de la gestión de

riesgos; así como también, garantizan la existencia de canales de comunicación que permitan una constante retroalimentación entre la estructura estratégica y la operativa.

MARCO DEL APETITO DE RIESGO

La gestión del riesgo responde a tres pilares de funcionamiento: a) El establecimiento del apetito de riesgo, determinando los niveles y tipología que se desean asumir, logrando equilibrar los elementos de riesgo-rentabilidad aceptados por los accionistas. b) La actuación proactiva en la gestión de los riesgos, mediante la identificación a través de la revisión y monitoreo constante de las exposiciones y c) La existencia de metodologías orientadas a la cuantificación de los riesgos, las cuales se adecúan a las nuevas exigencias del entorno para un monitoreo del apetito establecido.

El apetito de riesgo se define como la cantidad y tipología de los riesgos que se considera prudente asumir en la ejecución de las estrategias de negocio fijadas por Banesco, incluso bajo circunstancias inesperadas. Al establecer el apetito de riesgo, se tienen en cuenta escenarios adversos que podrían afectar negativamente los niveles de capital, liquidez y rentabilidad.

Se realiza una proyección de las variables del Marco de Apetito de Riesgo (RAF, por sus siglas en inglés), en escenarios de stress, con el objeto de identificar posibles desviaciones respecto a los umbrales establecidos; en cuyo caso se adoptan las medidas de acción oportunas para hacer que dichas variables se mantengan dentro del perfil de riesgos objetivo.



La definición del apetito de riesgo es responsabilidad de la Junta Directiva y se encuentra vinculado con las estrategias de negocios fijadas por el Banco. El apetito de riesgo se expresa en términos cualitativos y mediante límites, estructurados en torno a 7 ejes principales:

1. RIESGO INTEGRAL

- Absorción Patrimonial
- Rentabilidad Ajustada a Riesgos (RAROC)
- Índice de Solvencia
- Índice Ponderado en base a Riesgos
- Rentabilidad sobre Patrimonio (ROE)
- Rentabilidad sobre Activo (ROA)
- Eficiencia del Gasto
- Adecuación de Capital

2. RIESGO DE CRÉDITO

- Morosidad
- Morosidad ajustada a castigo
- Altura de Mora promedio
- Índice de Concentración de cartera global
- Costo del Crédito
- Concentración Top 20 Créditos
- Concentración: Número de clientes con 80% del saldo
- Pérdida Esperada

3. RIESGO DE MERCADO Y LIQUIDEZ

- Razón de Liquidez Estructural (RALE)
- Razón de Liquidez Estructural Ajustada (RALEA)
- Razón de Concentración de Captaciones del Público (RACOCAP)
- Brechas de Liquidez (Contractual, Esperado y Estresado)
- Liquidity Coverage Ratio (LCR)
- Net Stable Funding Ratio (NSFR)
- Excedente Encaje entre Captaciones
- Días de Cumplimiento Encaje Legal
- Costo Financiero del Déficit
- Relación de Cobertura de Encaje Banesco vs. Cobertura del Sistema
- VaR de Cambio
- VaR de Mercado
- Sensibilidad de tasa de interés

4. RIESGOS OPERACIONALES Y LEGALES

- Exposición inicial de eventos
- Porcentajes de Recuperación
- Tiempo Promedio de Recuperación

- Castigos por eventos
- Multas, demandas y sanciones por Capital Humano, Finanzas y Legales
- Indicador de Cierre de Brechas
- Rotación de Personal
- Plan de Sucesión

5. RIESGOS REPUTACIONALES

- Menciones negativas en Redes Sociales
- Índice de Satisfacción Neta y Posición en el Ranking (Net Promoter Score, por sus siglas en inglés, NPS).

6. RIESGOS TECNOLÓGICOS

- Disponibilidad Interna
- Confiabilidad en los Sistemas
- Cambios (pase a producción)
- Gestión de Vulnerabilidades, Parches y Antivirus.

7. RIESGOS DE CUMPLIMIENTO

- Índice de Cultura de PC/LC/FT/FPADM



Cada una de las métricas fundamentales cuenta con tres umbrales, que van desde una gestión habitual de los negocios hasta mayores niveles de deterioro:

Meta: Cantidad que se tolera como aceptable dentro de la búsqueda de la Misión

Alerta: Nivel aceptable de variación en los resultados o actuaciones relativas a la consecución

Límite: Cantidad de riesgo máximo a tolerar en la búsqueda de los objetivos.

Los límites de apetito de riesgo son objeto de un seguimiento periódico, y la Vicepresidencia de Administración Integral de Riesgos informa mensualmente al Comité de Riesgo y a la Junta Directiva sobre el perfil de riesgo y el cumplimiento de los límites.

RIESGO DE CRÉDITO

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

Las metodologías de riesgo de crédito implementadas se aplican, por una parte, para estimar capital regulatorio a través del método estándar de Basilea. Por otra parte, Banesco Banco Universal, C.A., cuenta con la implementación del modelo estadístico predictivo de otorgamiento Behavior para préstamos y tarjetas de crédito, que considera un conjunto de variables para valorar el comportamiento de pago de clientes del Banco, a través de la estimación de Probabilidades de Incumplimiento

(PI) y se calibra de manera periódica para adecuarlo a la dinámica de pago más reciente, que permita garantizar que las decisiones de otorgamiento sean basadas en información actualizada.

Para el seguimiento mensual se estima un conjunto de indicadores claves, que se combina con los niveles de apetito de riesgo autorizados por la Junta Directiva, con el propósito de medir el nivel de cumplimiento de los objetivos del Banco, y de observarse desviaciones, se presentan alertas para la definición de planes de acción, que permitan corregir las brechas de cumplimiento. Entre los indicadores más significativos, se analizan la morosidad de la cartera, morosidad ajustada a castigo, costo del crédito, concentración Top 20 de Crédito, número de clientes que concentran el 80% de la cartera, saldo vencido, altura de mora promedio de cartera, PI ponderada de la cartera, pérdida dado el incumplimiento (PDI/LGD) y el de gastos por incobrabilidad.

Se han reforzado los procedimientos para realizar el seguimiento del riesgo de crédito, apoyado en un conjunto de estrategias, cultura de riesgo afianzada, estructura de gobierno robusta y procesos y herramientas, entre las que destacamos:

- Un modelo de gestión de riesgo de créditos en el cual se definen las funciones y responsabilidades de cada una de las áreas involucradas, con una participación activa de la Gerencia de Riesgo de Créditos en la toma de decisiones. En el otorgamiento del crédito se realiza una evaluación de criterios que determinan la capacidad de pago para las nuevas cosechas, enfocado en sectores

económicos de mayor desarrollo, y en aquellos con un flujo de caja en moneda extranjera que permita honrar los compromisos contractuales adquiridos en los créditos UVC (Unidad de Valor de Crédito), de mayor exigencia en los capitales adeudados a medida que se incrementa la variación del tipo de cambio (Bs./USD).

- Generación de informes frecuentes y completos de seguimiento de la cartera, donde se aprecia el detalle de los clientes en cuanto a clasificación, grupo económico, unidades de negocio, garantías, saldo vencido, niveles de concentración, entre otros; existe además, un seguimiento semanal de los clientes con atrasos superiores a los 15 días para gestionar eficientemente y no impactar el indicador de morosidad.
- Seguimiento continuo de sectores económicos que comprenden la cartera de crédito, con el objetivo de anticipar cambios en el entorno que puedan incidir en un eventual deterioro de la capacidad de pago de los clientes.
- Monitoreo periódico del apetito de riesgo y de sus métricas, en particular, teniendo en cuenta el comportamiento de las carteras en régimen de moratoria y su efecto en las provisiones de crédito.

Considerando todo lo anterior, las principales métricas de riesgo de crédito de Banesco Banco Universal, C.A., evolucionaron como se describe a continuación:

- La exposición al riesgo de crédito aumentó 234,36% con respecto al año anterior, producto



principalmente del incremento de créditos en clientes nuevos y mayor exposición en los clientes actuales.

- La tasa de mora culminó 2023 en 0,19%, superior a la observada en diciembre de 2022 (0,0036%).
- La tasa de cobertura para cartera inmovilizada finalizó en 2023 en 1.135%. El coste de riesgo acumulado al 31 de diciembre de 2023 fue de 2,31% (3,38 puntos porcentuales por debajo del observado el año precedente).

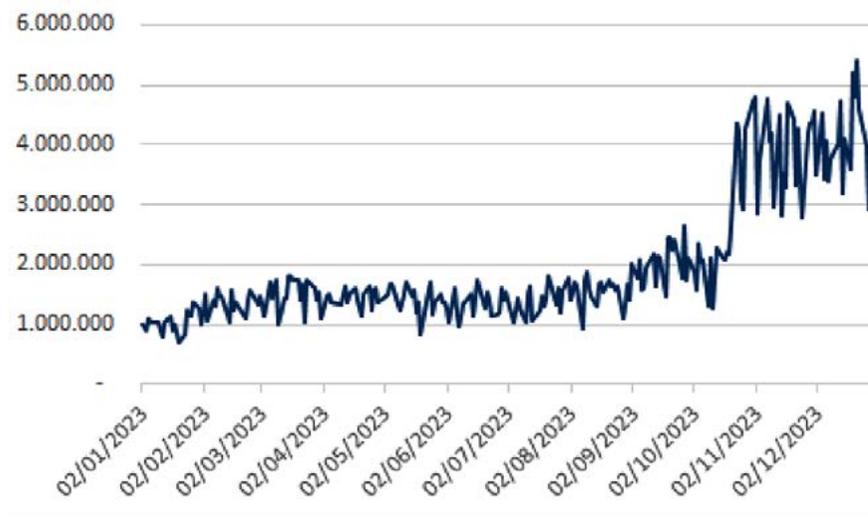
RIESGO DE MERCADO

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

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

También se puede conceptualizar como la máxima pérdida esperada por una determinada posición o cartera de inversión, la cual se supone no cambia durante el período de inversión en el caso de presentarse una variación en los factores de riesgo, durante un horizonte de tiempo definido y un nivel de probabilidad determinado.

VaR MONTE CARLO AÑO 2023



Esta medida resume la exposición al riesgo del Banco y la expresa en términos monetarios.

Existen varios métodos de estimación del VaR, y en la Organización se aplican el Paramétrico Delta Normal y Simulación Monte Carlo, a partir del comportamiento histórico de los rendimientos de precios de los instrumentos que conforman el portafolio de inversiones, a un nivel de confianza establecido de 99%, ambos estimados con frecuencia diaria.

También se calcula el VaR estresado en escenarios en los cuales, la volatilidad de los precios de los instrumentos del portafolio del Banco se incrementa en ciertos puntos porcentuales respecto a su registro histórico.

El seguimiento del riesgo de mercado se aplica a través del cálculo mensual del indicador VaR/ Patrimonio en términos del apetito de riesgo para esta métrica. La exposición con relación al patrimonio alcanzó al cierre del 2023 una proporción de 0,80%, lo cual representa un aumento de 0,31 puntos porcentuales respecto a 2022, pero se mantiene aún en niveles muy conservadores. Esta cuantía se debe principalmente a las regulaciones que impiden a los bancos venezolanos realizar inversiones diferentes a las emitidas por la República y sus entes descentralizados y a la oferta escasa de este tipo de instrumentos en los últimos años.

Durante el mes de octubre 2023, las cotizaciones de los títulos de la petrolera estatal se incrementaron como consecuencia de cambios en el entorno



económico, asociados a la expectativa de mejoras en la generación de ingresos del emisor, comportamiento alcista que registró incrementos cercano a 500 puntos básicos en los Bonos PDVSA 2027 y PDVSA 2037, y de 929 puntos básicos en el GLOBAL 2027, durante el último trimestre del año, lo que a su vez condujo a un incremento del valor en riesgo (VaR) de estos instrumentos a finales del segundo semestre del año 2023.

Para medir la eficiencia del VaR en términos de su capacidad para estimar el riesgo adecuadamente, se aplica el backtesting, que es un proceso realizado para confirmar si el cálculo del VaR es adecuado, comparando las estimaciones con los resultados de pérdidas y ganancias observadas. Este proceso se realiza a través de la aplicación de varias pruebas, como el porcentaje de excepciones, que consiste en contar cuántas veces las pérdidas observadas exceden el VaR; mientras que la prueba de Kupiec evalúa una hipótesis nula, en la cual la proporción de las excepciones es igual a la esperada teóricamente; es decir, si el número de excepciones reales observadas, se aproxima al número de excepciones esperadas (entre 2 y 3), ubicándolos de esta manera en la zona verde (óptima) de Basilea.

Al final del ejercicio, el contraste tanto para el modelo paramétrico como para el de Simulación de Montecarlo, determinó un adecuado ajuste de ambos modelos, pudiendo concluir que ambos métodos son estadísticamente razonables en cuanto a precisión y exactitud, manteniéndose dentro de la zona “verde” (0-4 excepciones). En este sentido los resultados de las pruebas aplicadas muestran:

1. Número de excepciones: se observó una (1) excepción en el método paramétrico y dos (2) en el de Simulación de Monte Carlo, concluyendo que las estimaciones de la peor salida posible del portafolio de inversiones del Banco son estadísticamente razonables por ambos modelos.
2. Tamaño medio de las excepciones: el método paramétrico arrojó un resultado de 1,56, teniendo mayor exactitud en relación al método de Monte Carlo, el cual fue de 1,68.
3. Ajuste necesario para la cobertura: para ambos modelos las excepciones observadas se mantuvieron por debajo de las excepciones esperadas (2,52), por lo que el factor de ajuste necesario fue de uno (1).
4. Prueba de aleatoriedad: Considerando que el número de excepciones obtenidas por ambos métodos se mantuvo por debajo de lo esperado (2,52), no se observaron rachas de excepciones, no resultando aplicable esta prueba.



RIESGO DE CAMBIO

Respecto a la gestión del riesgo de tipo de cambio, a fin de preservar los ratios de capital y otorgar estabilidad a la cuenta de resultados, se calcula, por una parte, un VaR para las operaciones de Mesa de Cambio, que permite determinar la mayor disminución que puede sufrir la valoración del activo de la posición de mesa de cambio en el balance financiero, como resultado de una variación de la moneda local frente a la moneda de la posición de la Mesa (USD/EUR), arrojando al cierre del 2023 un VaR de Bs. 214.997, lo que representó apenas el 0,21% de la posición de la Mesa de Cambio.

Por otra parte, se determina la sensibilidad del patrimonio ante una variación extrema del tipo de cambio (-5%) que pudiera afectar la valoración de la posiciones activas y pasivas en moneda extranjera, así como el impacto en el índice de solvencia patrimonial de la Institución. Al cierre del 2023, el Índice de Solvencia Patrimonial, que relaciona el tamaño del patrimonio versus el activo total fue de 19%, y el análisis de sensibilidad determinó que ante una apreciación extrema del tipo de cambio, el indicador apenas desciende hasta 18%, manteniéndose muy por encima de la exigencia regulatoria (9%).

Considerando su composición, para la cartera de fideicomiso se evalúan los riesgos de contraparte para estimar las pérdidas esperadas. Por una parte, para obtener calificaciones de las principales instituciones financieras, se aplica el método CAMEL con base en la evaluación de la solidez financiera y gerencial (cuando la cartera cuenta con operaciones interbancarias); mientras que para la evaluación de



empresas se cuenta con dos métodos de estimación de calificaciones, uno que se obtiene a través de la evaluación de empresas que previamente hayan sido revisadas para el otorgamiento de créditos a través del Sistema de Administración Financiera (SAFI), y otro para empresas que no hayan sido evaluadas por SAFI (cuando la cartera está conformada por papeles comerciales). Adicionalmente, se cuenta con la estimación del VaR para predecir la mayor pérdida potencial del portafolio con un nivel de confianza del 99% para Títulos de Deuda Pública Nacional. También se estiman las pérdidas para el portafolio ante diversos escenarios estresados.

RIESGO DE TASA DE INTERÉS

Las tasas de interés de la actividad del sector bancario en Venezuela han estado reguladas por las autoridades, quienes han establecido niveles mínimos y máximos en las tasas pasivas y activas, respectivamente, apreciándose una muy baja la volatilidad en los últimos años.

Sin perjuicio de ello, Banesco mide el riesgo de tasa de interés, a través de un análisis de sensibilidad basado en la metodología de duración modificada, que permite determinar la variación en el valor presente de los principales activos y pasivos financieros del Banco (cartera de crédito, cartera de inversión y captaciones del público), y por consiguiente en el patrimonio, ante una hipotética alza o baja en las tasas de interés

Al cierre del 2023, el indicador de sensibilidad muestra que ante un incremento de 100 pb (+1%) en las tasas, el patrimonio más la gestión operativa del Banco disminuiría su valor en 6,18%.

RIESGO DE LIQUIDEZ

El riesgo de liquidez es el que se manifiesta por la incapacidad de las instituciones financieras para obtener los fondos necesarios para hacer frente a sus obligaciones dentro y fuera de balance, sin incurrir en altos costos financieros o pérdidas inaceptables.

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

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

que pudiesen presentar los flujos de caja proyectados, y se considera como base el escenario contractual y el escenario esperado. Estas brechas mantuvieron durante todo el 2023 un descalce positivo en cada uno de los escenarios, reflejando la capacidad de los activos líquidos y entradas de fondos para cubrir las posibles salidas de fondos.

En el marco de estos indicadores de liquidez, se mide igualmente el grado de concentración de los 20 más grandes depositantes del Banco, el cual mantuvo a lo largo del 2023 un promedio de 12,16%, reflejando una cartera de depósitos diversificada.

Dentro del modelo de gestión de la liquidez, hemos venido incorporando en los últimos años, indicadores que permitan generar alertas tempranas en los deterioros de la misma, mediante la adopción de buenas prácticas internacionales. Durante el año 2023 se realizó el seguimiento de cada indicador, los cuales superaron holgadamente los requisitos de liquidez establecidos por la regulación financiera internacional, destacando particularmente el Ratio de Cobertura de Liquidez (LCR, por sus siglas en inglés), que mantuvo un promedio a lo largo del año 2023 de 485%.

De igual forma, se mide el NSFR (Ratio de Financiación Estable Neta), que constituye una medida estructural que apunta a fomentar la estabilidad a más largo plazo, incentivando a los bancos a administrar adecuadamente sus desajustes de vencimientos, mediante la financiación de activos a largo plazo con pasivos a largo plazo. Banesco refleja niveles promedio del ratio NSFR de 270% y



274% en los cierres del I y II semestre del año 2023, respectivamente.

Además de la estructura mencionada, el Banco actualiza periódicamente el Plan de Contingencia de Riesgo de Liquidez (PCL), el cual establece tres tipos de contingencias: (i) Particular: situación que afecta únicamente a la Institución; (ii) Sistémica: impacto general en el sistema bancario; y (iii) Orgánica: generada por políticas económicas establecidas por las autoridades monetarias. Para identificar el nivel de contingencia de liquidez en el cual se encuentra el Banco, se realiza el cálculo y monitoreo a un conjunto de indicadores de índole regulatorio, interno y del mercado, lo cual permite establecer un nivel de criticidad en función de unos límites y umbrales predefinidos, generando de esta manera una ponderación global de riesgo, a fin de determinar el nivel de severidad o de alerta, y con ello, identificar el tipo de contingencia de liquidez presentada, para luego poner en práctica las acciones de mitigación de riesgo y planes de comunicación correspondientes.

Este plan de contingencia coadyuva a mitigar los riesgos asociados a las medidas de encaje legal (73% de las captaciones del público), establecidas por el Banco Central de Venezuela (BCV), los cuales se han visto reflejados en las tasas y los montos en el mercado overnight, así como el impacto en el costo de financiamiento del déficit del requerimiento de encaje legal, en caso de presentarse. En línea con lo anterior y bajo el contexto actual del sistema financiero venezolano, se implementó un modelo exponencial simple que estima, bajo tres ecuaciones:

pronóstico, pendiente y tendencia, la variación diaria del saldo en cuenta única de Banesco en el Banco Central de Venezuela, con el que es posible generar alertas tempranas ante variaciones negativas que puedan impactar el cumplimiento del requerimiento de encaje legal, en cuyo caso se realizan mesas de trabajo entre las Unidades de Riesgo y Tesorería con el objetivo de definir las estrategias más adecuadas para la gestión y administración de la liquidez de la jornada.

RIESGO OPERACIONAL, LEGAL Y REPUTACIONAL

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

Adicionalmente, cubre las categorías de Riesgo Legal (Procesos legales con causa raíz en Riesgo Operacional) y Riesgo Reputacional, como opinión negativa que pueda afectar la imagen del Banco, tanto en transacciones de negocios ilícitos con



clientes, o deterioro de la imagen producto de eventos.

El Modelo de Riesgo Operacional se caracteriza por mantener un enfoque en los procesos, cruza transversalmente al Banco al evaluar de inicio a fin los procesos, es un ciclo continuo de aplicación para identificar, evaluar y mitigar situaciones de riesgo, y se sustenta en la autogestión por parte de los dueños de los procesos; esto significa que la gestión de riesgos no solo es responsabilidad del área de Riesgo, sino de todos los empleados; por ello, en el desarrollo del trabajo diario y las exposiciones a los distintos factores de riesgo que se enfrentan, es responsabilidad del dueño del proceso estar alerta para saber identificarlos, controlarlos y reportarlos.



La gestión del riesgo operacional está orientada a la identificación de sus causas, para prevenir su ocurrencia, y a la mitigación de las posibles consecuencias, mediante el establecimiento de planes de mitigación, cuya evolución y cumplimiento es monitoreada de forma mensual y certificada por parte de Auditoría Interna (como tercera línea de defensa), con el objeto de minimizar las pérdidas monetarias y reputacionales, su impacto sobre la generación recurrente de resultados, contribuyendo a elevar la calidad y disponibilidad de los servicios.

Aunado a esto, en línea con las mejores prácticas y recomendaciones, el Banco cuenta con procedimientos de recolección de riesgos materializados, tanto de índole internos como externos y con impacto financiero o no financiero (sin menoscabo de su importe), con el nivel de detalle adecuado para posibilitar un análisis efectivo que proporcione información útil para la gestión. Al cierre del 2023 se gestionaron 692 eventos con este enfoque, derivando en 42 estrategias para la mitigación de los riesgos.

Banesco Banco Universal, C.A., cuenta con los Delegados de Riesgo Integral, responsables de fortalecer el marco de riesgo aprobado en las áreas que supervisa, apoyar en la gestión de los riesgos asumidos en los procesos que ejecutan, así como informar a la Vicepresidencia de Administración Integral de Riesgo sobre los eventos de pérdida que se hayan podido materializar, a fin de identificar estrategias de gestión para la mitigación de eventos futuros que puedan generar pérdidas al Banco. Finalmente, como los riesgos se presentan en todos los negocios y áreas de soporte y se relacionan

con todos los productos, procesos y sistemas, los colaboradores son responsables de gestionar los riesgos generados por sus actividades.

EL MODELO DE RIESGOS OPERACIONALES TIENE TRES COMPONENTES:

- **La determinación del perfil de riesgo operacional, basado en evaluar, anticipar y mitigar el potencial de riesgos operacionales y su impacto en el negocio, utilizando una variedad de herramientas y enfoques enmarcados en los estándares internacionales más exigentes, como Basilea, ISO 31000, COBIT y COSO.**
- **Promover la sinergia en el ámbito de control y riesgo operacional, a través del Comité de Riesgo Operacional, el cual durante el año 2023 sesionó en 130 oportunidades, derivando la inclusión de 533 estrategias que ingresaron a seguimiento que cierran un total de 409 Riesgos.**
- **Fomentar y mejorar nuestra cultura de riesgo, cuyo objetivo primordial consiste en concienciar a los empleados de la importancia de la gestión de riesgo en sus funciones cotidianas, compartiendo Boletines, Wallpapers y Seminarios Web, combinándolos con la formación de los Delegados de Riesgo Integral (DRI) y Master DRI, a fin de establecer disciplinas sólidas en la gestión del riesgo como factores clave para permitir una supervisión y un control efectivo que apoye la sostenibilidad de la Institución a largo plazo.**

Para el control y seguimiento de los riesgos operacionales en los procesos, nuevos productos y servicios, se aplica el modelo de gestión de riesgos operacionales, a los fines de minimizar los eventos inesperados, así como velar por la reputación de la Organización.

Durante el año 2023 y como acción de mejora continua en nuestros procesos, se puso en aplicación, la herramienta para la automatización del proceso de Gestión de Riesgos y Cumplimiento (GRC), la cual proporciona una visión global de riesgo directamente a sus responsables, contribuyendo en la toma de decisiones de sus procesos.

Con respecto al riesgo legal, la metodología aplicada para garantizar el correcto funcionamiento de la Institución dentro del marco normativo vigente, se fundamenta en la revisión, conocimiento, divulgación e interpretación de cada una de las normas específicas vinculadas al perímetro de actuación del Banco. Adicionalmente, en las herramientas de pérdidas y riesgos operacionales administradas por la VPAIR, se registran riesgos asociados al incumplimiento de la normativa vigente, estableciendo los controles correspondientes para mitigar esa clase de riesgo legal.

Respecto al seguimiento de que las operaciones crediticias están realizadas dentro de la normativa vigente, el mismo se sustenta en un robusto esquema de gobierno corporativo, que tiene como elemento destacado el uso de la delegación en materia crediticia a los diferentes niveles de la Organización.



En el marco de la aprobación de los nuevos productos y servicios en la Institución, se realiza el análisis desde la perspectiva legal de las características que posee cada nuevo producto, validando que no se incurra en incumplimiento de normativas vigentes.

Es difícil predecir el resultado de las acciones y procedimientos legales, tanto de aquellos a los que está expuesto en la actualidad como de aquellos que puedan surgir en el futuro. Para establecer los montos a provisionar se toman en cuenta tres factores: (i) el monto demandado, que se mantiene en valores históricos, salvo que exista una decisión condenatoria para el Banco que ordene su indexación; (ii) la probabilidad de éxito, determinada según los argumentos de hecho y de derecho utilizados en la defensa, se evalúa la probabilidad de obtener o no, una sentencia a favor del Banco; y (iii) la etapa procesal en la que se encuentre el juicio, que nos da una idea de la fase y el estado de la causa y cuánto faltaría para una posible decisión que ponga fin al proceso. El porcentaje esperado de provisión en casos con mayores probabilidades de pérdidas es de hasta el 10% sobre el monto demandado; sin embargo, dicha provisión se ajusta progresivamente en función de la etapa procesal del juicio.

CONTINUIDAD DEL NEGOCIO

Uno de los pilares principales que contribuye a mantener nuestra resiliencia operativa es la gestión de Continuidad de Negocio, encaminada a prevenir y/o anticiparse ante los desastres parciales o totales

que pudieran afectar la continuidad operativa atribuidas a errores o fallas humanas, daño a equipos tecnológicos, fallas a infraestructura física, incumplimiento de normativas, desastres naturales, económicos, sociales o limitación de recursos humanos; por medio del establecimiento de las estrategias y procedimientos que deben ser implementados por un equipo interdisciplinario que provee el direccionamiento requerido, soporte, equipamiento, metodologías y estándares para garantizar la continuidad en las operaciones críticas.

LOS OBJETIVOS PRINCIPALES DE LA GESTIÓN DE CONTINUIDAD DE NEGOCIO SE RESUMEN EN:

- Reducir la vulnerabilidad de la Organización, mediante el mantenimiento y conservación de los servicios de tecnología.
- Diseñar actividades de prevención y planes de recuperación de los servicios críticos de tecnología que soportan los procesos claves del Negocio, a unos costos razonables. Garantizar la pronta recuperación de los servicios críticos de TI, luego de una interrupción de las operaciones normales.
- Establecer políticas y procedimientos que eviten, en la medida de lo posible, las eventuales consecuencias de un desastre o causa de fuerza mayor.

Al cierre del año 2023, logramos realizar 197 pruebas parciales de servicios/aplicaciones críticas según el Análisis de Impacto al Negocio (Business Impact Analysis, por sus siglas en inglés), el cual permite identificar con claridad los procesos misionales de la entidad y analizar el nivel de impacto con relación a la gestión del negocio, permitiendo ejercitar los Planes de Contingencia, comprobar el correcto funcionamiento, robustez de la plataforma tecnológica y la logística de activación simultánea de los principales servicios/aplicaciones críticas en el Centro de Datos Alterno (CPDA) de El Rosal, y así continuar con el mejoramiento continuo y actualización de los Procesos de Contingencia.

DIÁLOGO CON LOS GRUPOS DE INTERÉS, CONSULTA DE LOS CLIENTES Y COLABORADORES

El diálogo con los grupos de interés es fundamental para Banesco Banco Universal, C.A. Mantener una comunicación abierta y constante con colaboradores, accionistas, clientes, proveedores, comunidades y otros actores relevantes, nos permite comprender mejor sus necesidades, expectativas y preocupaciones.

Este diálogo nos permite adaptar nuestras estrategias y operaciones para satisfacer las demandas del mercado y las expectativas de la sociedad. Además, escuchar activamente a nuestros grupos de interés, nos permite identificar oportunidades de mejora y prevenir conflictos, fomentando la transparencia y construcción de relaciones sólidas basadas en la confianza mutua.



VALOR INDIRECTO E INDUCIDO GENERADO

El Valor Indirecto representa la generación de riqueza y desarrollo sostenible que se deriva de las acciones sociales, ambientales y económicas impulsadas por el Banco, como por ejemplo, el empleo indirecto. En conjunto, estos efectos operan a través de múltiples canales, tales como: las actividades estimuladas por los clientes del Banco en virtud de los productos y servicios que se les prestan y la dinámica generada por los proveedores, mediante las operaciones que ellos realizan para materializar las actividades que han sido contratadas por sus clientes. Los efectos identificados son extensibles también hasta los impactos más indirectos que sobre el entorno y los distintos grupos de interés se generan como consecuencia de la actuación de la Entidad, multiplicando su radio de acción, y por ende, el valor social que de dichas acciones se desprende.

“ El Valor Indirecto representa la generación de riqueza y desarrollo sostenible que se deriva de las acciones sociales, ambientales y económicas impulsadas por el Banco, como por ejemplo, el empleo indirecto. ”

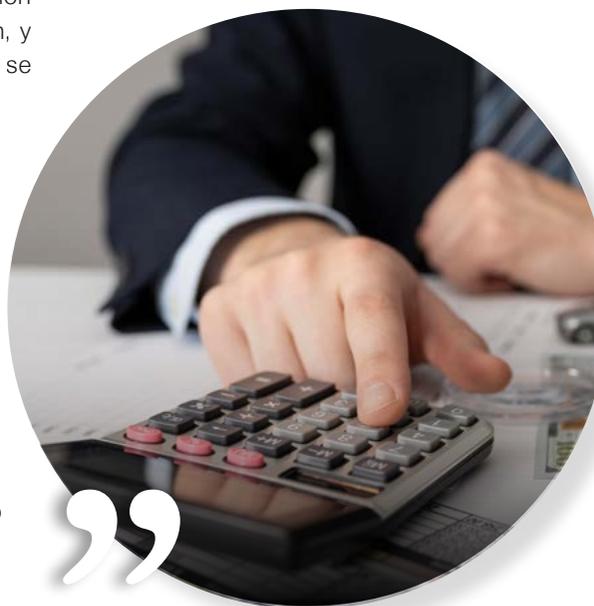
VALOR DIRECTO TANGIBLE

El Valor Económico Generado (VEG) al cierre del año 2023 se ubicó en Bs. 7.118 millones. Entre los rubros que componen el VEG, el 99,52% (Bs. 7.084 millones), correspondió al Margen de Intermediación, mientras que el 0,05% provino de Comisiones Netas.

CREACIÓN DEL VALOR TANGIBLE • DETALLE POR GRUPO DE INTERÉS

I EXPRESADO EN BS.

Grupos de Interés	Indicador de Valor	2023	2022
Accionistas	Dividendos ¹	96.149.900	21.875.700
Empleados	Gastos de Personal ²	1.232.929.940	194.850.044
Clientes	Intereses y Cargas Asimiladas ³	241.025.140	68.678.444
Proveedores	Otros Gastos Generales de Administración ⁴	3.199.702.801	612.303.803
Sociedad	Impuestos ⁵	1.462.420.015	242.957.140
	Recursos destinados al apoyo a la Comunidad ⁶	16.147.229	2.687.486



- 1) Fuente: Gerencia Unidad de Accionistas.
- 2) Fuente: SUDEBAN. Estado de Resultados de Publicación o CONRP, Gastos de Transformación (Gastos de Personal Grupo 441).
- 3) Fuente: SUDEBAN. Estado de Resultados de Publicación o CONRP, Gastos de Captaciones del Público (Gastos Financieros por Captaciones Grupo 411).
- 4) Fuente: SUDEBAN. Estado de Resultados 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 de Aporte Social a las Comunas y el Aporte de LOCTI.
- 6) Fuente: SUDEBAN. Estado de Resultados de Publicación o CONRP, Gastos Extraordinarios (Grupo 450).



VALOR ECONÓMICO GENERADO Y DISTRIBUIDO

| EXPRESADO EN BS.

Grupo de Interés	2023	2022
VALOR ECONÓMICO GENERADO (VEG)	7.118.736.604	1.360.002.653
Margen de Intermediación ⁷	7.084.662.475	1.318.686.521
Comisiones Netas ⁸	3.697.534	775.620
Otros Ingresos Ordinarios ⁹	19.292.653	6.737.225
Otras Ganancias y Pérdidas Netas ¹⁰	11.083.942	33.803.287
VALOR ECONÓMICO DISTRIBUIDO (VED)	5.991.202.656	1.071.986.687
Dividendos ¹	96.149.900	21.875.700
Proveedores y Otros Gastos Generales de Administración ⁴	3.199.702.801	612.303.803
Impuestos ⁵	1.462.420.015	242.957.140
Gastos del Personal ²	1.232.929.940	194.850.044
VALOR ECONÓMICO RETENIDO (VER=VEG-VED)	1.127.533.948	288.015.966

DIÁLOGO CON LOS GRUPOS DE INTERÉS Y MATERIALIDAD

Estos temas son una hoja de ruta integral para la gestión del negocio que hemos diseñado con foco en la sostenibilidad, y así responder de forma efectiva a nuestros grupos de interés y a los Objetivos de Desarrollo Sostenible.

Esta evaluación de la materialidad incluye aportes realizados por nuestros clientes, colaboradores, Junta Directiva y Socios Sociales. También, se tiene en cuenta el contexto externo, las tendencias del mercado, los requisitos reglamentarios, los marcos y normas de sostenibilidad, así como otras instituciones del sector financiero.

Nos centramos en un enfoque de doble materialidad, ya que tomamos en cuenta los temas tanto en términos de materialidad financiera como de materialidad medioambiental y social.

La elaboración de la matriz se realizó de acuerdo con las ponderaciones y puntuaciones a las distintas fuentes y grupos de interés encuestados.

Hemos identificado 8 temas materiales, dentro de las dimensiones: Económicas, Sociales y Medioambientales.

Hemos desarrollado una escucha activa y un compromiso continuo a lo largo del año para poder priorizar este temas materiales. Realizamos encuestas y canales de opinión para colaboradores y clientes. Evaluamos las externalidades para identificar riesgos y oportunidades y valorar nuestro impacto en la comunidad.

PARTICIPACIÓN PORCENTUAL DEL VALOR ECONÓMICO GENERADO Y DISTRIBUIDO

| %

	2023	2022
VALOR ECONÓMICO GENERADO (VEG)	100,00%	100,00%
Margen de Intermediación ⁷	99,52%	96,96%
Comisiones Netas ⁸	0,05%	0,06%
Otros Ingresos Ordinarios ⁹	0,27%	0,50%
Otras Ganancias y Pérdidas Netas ¹⁰	0,16%	2,49%
VALOR ECONÓMICO DISTRIBUIDO (VED)	100,00%	100,00%
Dividendos ¹	1,60%	2,04%
Proveedores y Otros Gastos Generales de Administración ⁴	53,41%	57,12%
Impuestos ⁵	24,41%	22,66%
Gastos de Personal ²	20,58%	18,18%

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

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



TEMAS MATERIALES		Grupos de Interés						Nivel de Relevancia		Principales Actuaciones	Tema Material 2023 Asociado a los Estándares GRI
N°	Asuntos y/o Temas Materiales	Accionistas	Capital Humano	Clientes	Socios Sociales Comunidad	Proveedores	Autoridades	Banco	Grupos de Interés		
1	Solvencia Financiera, Transparencia y Ética Empresarial	X	X	X	X	X	X	Alto	Alto	<ul style="list-style-type: none"> ▶ Mantener y fomentar el Buen Gobierno Corporativo ▶ Respuesta activa a Nuevos requerimientos normativos ▶ Continuo monitoreo de los Sistemas de Control ▶ Generación de Valor Económico Directo e Indirecto a través del desarrollo eficiente de la actividad bancaria ▶ Mantenimiento de los indicadores financieros, solvencia, rentabilidad, liquidez, entre otros ▶ Seguimiento al Cumplimiento del Código de Ética del Ciudadano Banesco ▶ Apoyo a la inclusión y bancarización, y acceso a nuestras plataformas./Desarrollo de Planes de diversificación del negocio 	<ul style="list-style-type: none"> ▶ GRI 201: Desempeño Económico 2016 ▶ GRI 203: Impactos Económicos Indirectos 2016 ▶ GRI 207: Fiscalidad 201
2	Seguridad Bancaria y Cumplimiento	X	X	X	X	X	X	Alto	Alto	<ul style="list-style-type: none"> ▶ Mantener tecnología avanzada e innovación de productos y servicios adaptados a las necesidades de la población ▶ Mejora continua de los procesos y salud de los sistemas 	<ul style="list-style-type: none"> ▶ GRI 205: Anticorrupción 2016



TEMAS MATERIALES

N°	Asuntos y/o Temas Materiales	Grupos de Interés						Nivel de Relevancia		Principales Actuaciones	Tema Material 2023 Asociado a los Estándares GRI
		Accionistas	Capital Humano	Clientes	Socios Sociales Comunidad	Proveedores	Autoridades	Banco	Grupos de Interés		
3	Innovación, Productos y Servicios Financieros	X	X	X	X	X	X	Alto	Alto	<ul style="list-style-type: none"> Continuar realizando estudios de investigación de mercado que le permitan al Banco conocer el entorno donde se desenvuelven los clientes, la comunidad y el público en general, debidamente segmentados a fin de conocer y abarcar sus necesidades de manera oportuna 	<ul style="list-style-type: none"> GRI 416: Salud y Seguridad de los Clientes 2016 GRI 417: Marketing y etiquetado 2016 GRI 418: Privacidad del cliente 2016
4	Captación, Desarrollo y Retención del Talento Humano	X	X	-	-	-	-	Alto	Alto	<ul style="list-style-type: none"> Programa de Formación y Desarrollo profesional diseñado para todo el personal del Banco Programas de Desarrollo del Voluntariado Corporativo Realizar actividades que beneficien a los colaboradores y su entorno familiar - Programas y Actividades orientadas de Conciliación vida-trabajo Contrato Colectivo. Evaluaciones realizadas tomando en consideración el desenvolvimiento y grado de responsabilidades / funciones desempeñadas. 	<ul style="list-style-type: none"> GRI 202: Presencia en el Mercado 2016 GRI 401: Empleo 2016 GRI 402: Relaciones trabajador-empresa 2016 GRI 403: Salud y Seguridad en el Trabajo 2018 GRI 404: Formación y educación 2016 GRI 405: Diversidad e igualdad de oportunidades 2016



TEMAS MATERIALES

N°	Asuntos y/o Temas Materiales	Grupos de Interés						Nivel de Relevancia		Principales Actuaciones	Tema Material 2023 Asociado a los Estándares GRI
		Accionistas	Capital Humano	Clientes	Socios Sociales Comunidad	Proveedores	Autoridades	Banco	Grupos de Interés		
5	Inversión Social y Relación con las Comunidades	X	-	X	X	-	-	Alto	Alto	<ul style="list-style-type: none"> ▶ Gestionar iniciativas de acercamiento con las comunidades para conocer sus necesidades a través del diálogo social ▶ Programa de Formación de Microempresarios y Presupuesto Participativo ▶ Realizar alianzas para fomentar las actividades del Voluntariado 	<ul style="list-style-type: none"> ▶ GRI 413: Comunidades Locales 2016
6	Ecoeficiencia	X	X	-	X	-	-	Medio	Medio	<ul style="list-style-type: none"> ▶ Gestión de programas ambientales 	<ul style="list-style-type: none"> ▶ GRI 302: Energía 2016 ▶ GRI 303: Agua y Efluentes 2018 ▶ GRI 306: Residuos 2020
7	Relación con los Proveedores	X	-	-	-	X	-	Medio	Medio	<ul style="list-style-type: none"> ▶ Promover el desarrollo y capacitación de nuestros proveedores así como la adhesión y respeto a los principios del Pacto Global de las Naciones Unidas 	<ul style="list-style-type: none"> ▶ GRI 204: Prácticas de Abastecimiento 2016
8	Transformación Digital	X	X	X	X	X	X	Alto	Alto	<ul style="list-style-type: none"> ▶ Adaptarnos a las nuevas tendencias digitales de manera de mejorar la experiencia de tanto externo como interno 	<ul style="list-style-type: none"> ▶ GRI 416: Salud y Seguridad de los Clientes 2016



LA DIMENSIÓN
INTERNA
DE NUESTRA
RESPONSABILIDAD
SOCIAL



GOBIERNO CORPORATIVO



Nuestro enfoque estuvo orientado en impulsar los temas estratégicos trazados en la planificación de la Organización a través de las instancias de gobierno, sirviendo de canal de apoyo entre las áreas medulares, con el fin de generar la ejecución de planes de acción oportunos e innovadores, buscando la obtención de los resultados esperados.



MISIÓN

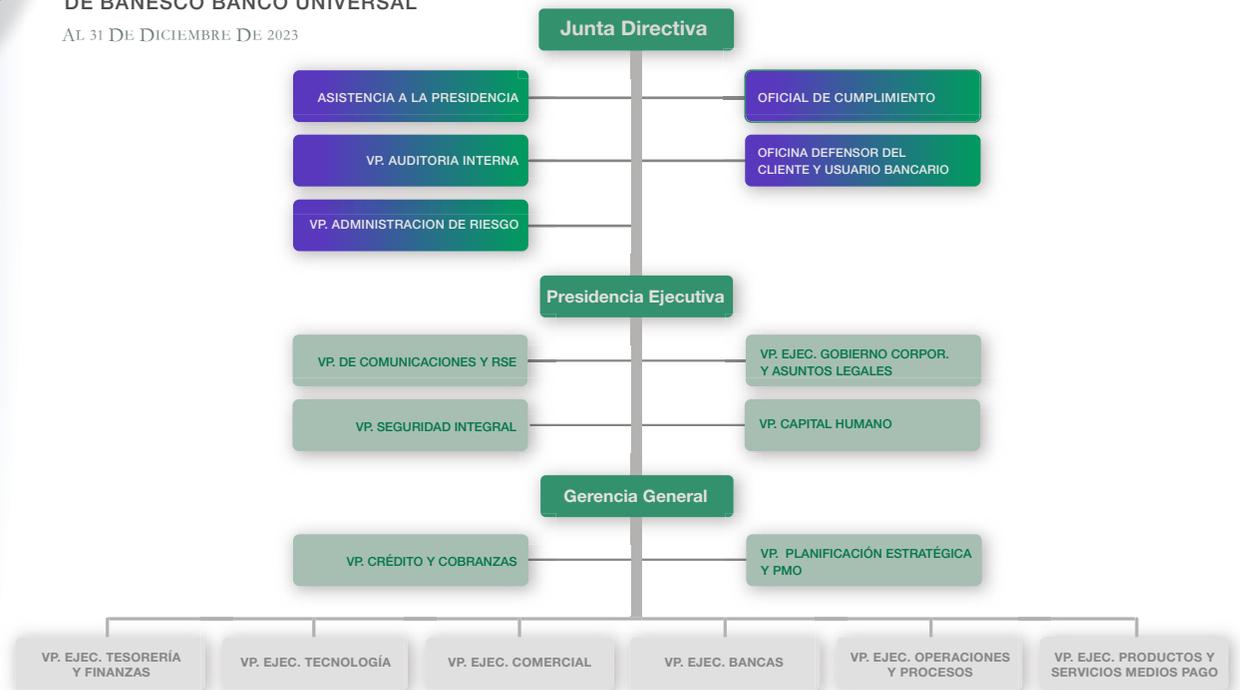
Promovemos el manejo eficiente y adecuado de los órganos de deliberación de la Organización, a través de la articulación y acción conjunta de políticas, normas, principios y procedimientos que regulan su funcionamiento y buscan asegurar mayores niveles de eficiencia en el proceso de toma de decisiones, con foco en la rentabilidad, la transparencia y la sostenibilidad de la Institución. Generamos valor para nuestros grupos de interés, asegurando relaciones transparentes y de confianza con cada uno de ellos.

GESTIÓN

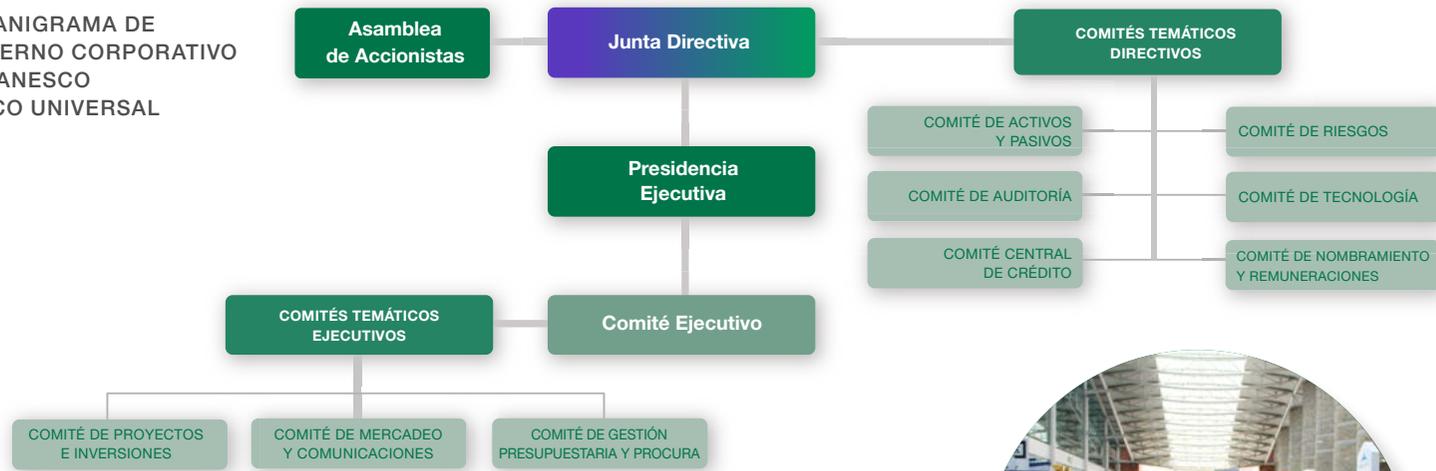
Durante este período nuestro enfoque estuvo orientado en impulsar los temas estratégicos trazados en la planificación de la Organización a través de las instancias de gobierno, sirviendo de canal de apoyo entre las áreas medulares, con el fin de generar la ejecución de planes de acción oportunos e innovadores, buscando la obtención de los resultados esperados. De igual manera, se mantuvo la asistencia del equipo de Gobierno Corporativo en las instancias como invitados especiales, con el objetivo de identificar los elementos de mejora en su funcionamiento.

ESTRUCTURA ORGANIZATIVA DE BANESCO BANCO UNIVERSAL

AL 31 DE DICIEMBRE DE 2023



ORGANIGRAMA DE GOBIERNO CORPORATIVO DE BANESCO BANCO UNIVERSAL



ÓRGANOS Y MECANISMOS DEL SISTEMA DE GOBIERNO CORPORATIVO

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

Nuestra estructura y sistema de gobierno está conformada por la Asamblea de Accionistas, la Junta Directiva, el Presidente de la Junta Directiva, Vicepresidente de la Junta Directiva, el Presidente Ejecutivo, los Comités Temáticos Directivos y Ejecutivos, el Oficial de Cumplimiento y el Auditor Interno.

ASAMBLEA DE ACCIONISTAS

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

Corresponde a la Asamblea de Accionistas, entre otras atribuciones: i) Determinar el número de Directores que integrarán la Junta Directiva; ii) Designar a los miembros de Junta Directiva y fijar sus remuneraciones; iii) Nombrar el Comisario Principal



y su Suplente y fijar sus remuneraciones; iv) Discutir, aprobar o modificar los Estados Financieros que le sean presentados, con vista del Informe de

los Comisarios; v) Dictar y reformar los Estatutos Sociales; vi) Decidir sobre la disolución anticipada, prórroga, fusión con otra sociedad, venta del activo social, cambio del objeto social, aumento, reducción o reintegro del capital social y reforma de los Estatutos en las materias expresadas; vii) Decidir sobre el decreto de dividendos y forma de pago de los mismos, por el monto, con la frecuencia y en la oportunidad que estime conveniente, de conformidad con la Ley y los Estatutos Sociales del Banco; viii) Decidir sobre la constitución de reservas o apartados especiales



que someta a su consideración la Junta Directiva y ix) Conocer y decidir sobre cualquier otro asunto de su competencia, de conformidad con la Ley y los Estatutos Sociales de la compañía.

JUNTA DIRECTIVA

Este órgano de gobierno es el encargado de la administración general de los negocios y operaciones, tiene atribuidas las más amplias facultades de administración y disposición del Banco, incluida la aprobación de la política de Responsabilidad Social Empresarial. La Junta Directiva está integrada por personas calificadas, con amplia experiencia en distintas áreas del negocio bancario, de reconocida solvencia y honorabilidad. La Junta Directiva es la responsable de la definición y dirección estratégica de la Organización, aprueba igualmente los principios y políticas de negocios y regula las autonomías de las decisiones ejecutivas. Además, controla la labor de las áreas operativas y funcionales del Banco, evalúa y compara las proyecciones de negocios y los resultados de cada ejercicio con los de años anteriores.

La designación de sus miembros es realizada en correspondencia con la LISB y demás disposiciones que al efecto dicte la Sudeban y con los estatutos sociales del Banco.

Esta instancia de gobierno también es la responsable de conocer y aprobar las políticas de administración de los diversos riesgos a los que está sometida la Organización, incluyendo los económicos, ambientales y sociales; todo ello, previa revisión de los informes y análisis realizados por la Unidad de Riesgos y el Comité Directivo de Riesgos.

“ PRESIDENTE DE LA JUNTA DIRECTIVA

Ejerce la representación legal del Banco de la manera más amplia ante todas las autoridades y cualesquiera otras personas o entidades públicas o privadas y preside las deliberaciones de la Junta Directiva; sus ausencias son suplidas por el Vicepresidente de la Junta Directiva.

PRESIDENTE EJECUTIVO

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

GERENTE GENERAL

Es el órgano ejecutivo con reporte a la Presidencia Ejecutiva que le acompaña en la gestión, supervisión y operación integral del Banco.



COMITÉ EJECUTIVO

Como principal órgano ejecutivo, tiene la responsabilidad de 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. Corresponde a dicho comité garantizar la correcta ejecución de las metas del Banco; la aprobación de los temas más relevantes que estén relacionados con la administración de los bienes muebles e inmuebles, el seguimiento y control de los planes de negocios y sus resultados financieros, la aprobación de nuevos productos, servicios y canales y mejoras en sus funcionalidades, procurando una mejora continua de los procesos, definir políticas para la prevención de delitos financieros, la seguridad de la información y la continuidad del negocio y la definición de segmentos de atención de clientes.

OFICIAL DE CUMPLIMIENTO

Es un funcionario con reporte a la Junta Directiva, dedicado en forma exclusiva a las labores de prevención y control de los delitos de Legitimación de Capitales, Financiamiento al Terrorismo y Financiamiento de la Proliferación de Armas de Destrucción Masiva (LC/FT/FPADM), encargado de la supervisión y control de la Unidad de Prevención y Control LC/FT/FPADM.



Dentro de las principales funciones se encuentran las siguientes: a) Promover y supervisar el cumplimiento de las políticas, procedimientos, disposiciones y controles relacionados con la Prevención y Control de la LC/FT/FPADM, aprobados por la Junta Directiva del Banco; b) Diseñar, en conjunto con la Unidad de Prevención y Control de LC/FT/FPADM, el Plan Operativo Anual; c) Presentar informes trimestrales y anuales a la Junta Directiva del Banco, los cuales entre otros aspectos contienen los avances del Plan Operativo Anual, Programa Anual de Adiestramiento en materia de Prevención y Control de LC/FT/FPADM, sus recomendaciones para el mejoramiento de los procedimientos adoptados; d) Enviar a la Unidad Nacional de Inteligencia Financiera (UNIF), los Reportes de Actividades Sospechosas que considere necesario; así como, las respuestas a las solicitudes de información relacionadas con la materia que ésta y otras autoridades competentes requieran, dentro de los plazos establecidos por las leyes y comunicaciones de solicitud de información; e) Mantener relaciones institucionales con otras autoridades competentes, organizaciones no gubernamentales e instituciones dedicadas a la prevención, represión y control de LC/FT/FPADM; f) Desarrollar estrategias comunicacionales orientadas a informar y concientizar a los clientes y colaboradores sobre los temas relacionados con la materia, entre otras.

AUDITOR INTERNO

Es el responsable de velar que las operaciones y procedimientos del Banco se ajusten a la Ley, la normativa prudencial, los manuales internos de procesos de la Institución y a los principios contables aprobados por la Superintendencia de las Instituciones del Sector Bancario.

Asimismo, es el encargado de vigilar el funcionamiento adecuado de los sistemas de control interno; velar por el cumplimiento de las resoluciones de la Asamblea General de Accionistas, de la Junta Directiva y de la Superintendencia de las Instituciones del Sector Bancario; suscribir los estados financieros, conjuntamente con el representante legal y el contador general; coordinar internamente el análisis de las diferentes operaciones de la Institución y, actuando conjuntamente con el Comité de Auditoría, informar a la Junta Directiva sobre los resultados de las diferentes auditorías realizadas a fin de mejorar los procesos y poder subsanar cualquier brecha que pudiera presentarse, emite recomendaciones de valor para corregir las debilidades de control interno y para mejorar la eficacia de los procesos. Sus funciones se encuentran atribuidas en el Decreto con Rango, Valor y Fuerza de Ley de Instituciones del Sector Bancario y demás normas de rango sublegal dictadas por el regulador bancario.



El Auditor Interno es el responsable de velar que las operaciones y procedimientos del Banco se ajusten a la Ley, la normativa prudencial, los manuales internos de procesos de la Institución y a los principios contables aprobados por la Superintendencia de las Instituciones del Sector Bancario.



COMITÉS TEMÁTICOS

Son los órganos de apoyo al ejercicio de las responsabilidades de la Junta Directiva, que tienen como objetivo impulsar el cumplimiento de las políticas corporativas y la transparencia de los negocios gestionados por la gerencia. Durante el año 2023, el Banco contó con los siguientes comités:

COMITÉS DIRECTIVOS

COMITÉ DE ACTIVOS Y PASIVOS

Es el responsable de supervisar la gestión del riesgo de liquidez a fin de apoyar a la Junta Directiva y al presidente del Banco en la definición, seguimiento y control de las políticas generales de la gestión de activos y pasivos, para así lograr optimizar los resultados y alcanzar el cumplimiento de las metas planteadas en la planificación financiera de la Organización.

COMITÉ DE AUDITORÍA

El Comité de Auditoría tiene la responsabilidad de promover el mejoramiento y eficiencia del gobierno corporativo, la gestión de riesgo y el control interno en la Organización, mediante el seguimiento y supervisión del desempeño de la función de Auditoría Interna, así como de los resultados derivados de la evaluación de Auditoría Externa e inspecciones de los entes regulatorios.

Este Comité se reúne con frecuencia mensual y es presidido por un Director Independiente. La Unidad de Auditoría ha efectuado las evaluaciones de aseguramiento establecidas en el Plan Operativo Anual, el cual incluyó auditorías regulatorias en el área de Riesgo y en materia de Prevención y Control de Legitimación de Capitales y Financiamiento al

Terrorismo y Financiamiento de la Proliferación de Armas de Destrucción Masiva (PCLC/FT/FPADM), las cuales son informadas al Comité de Auditoría, a la Junta Directiva del Banco y al organismo regulador de acuerdo a la normativa existente.

A continuación, se muestra cuadro resumen:

Auditorías Efectuadas	Informes emitidos	
	2023	2022
Agencias	191	196
Área Centralizadas	64	48
Riesgo Integral	4	4
Oficina de Cumplimiento	13	10
TOTAL GENERAL	272	258

COMITÉ CENTRAL DE CRÉDITO

Por delegación de la Junta Directiva, tiene por objeto aprobar solicitudes de operaciones de crédito, hasta por un monto equivalente al máximo establecido en la Ley de Instituciones del Sector Bancario o en cualquier otro texto legal o normativo que en el futuro pueda regular el monto máximo de las operaciones de crédito que las Instituciones Bancarias pueden conceder individualmente a personas determinadas o a grupos de personas vinculadas entre sí, incluidas aquellas que individualmente excedan el cinco por ciento (5%) del patrimonio de la institución.

COMITÉ DE ÉTICA, NOMBRAMIENTO Y REMUNERACIÓN

Es un órgano con facultades de información, supervisión, asesoría y aprobación, con la finalidad de acompañar a la Junta Directiva en el desempeño de sus responsabilidades relacionadas a la gestión de los nombramientos, remuneraciones, estrategias de gestión humana y el cumplimiento del Código de Ética y conducta de la Organización.

COMITÉ DE RIESGOS

Es el encargado de garantizar la existencia e implementación de un conjunto de objetivos, políticas, procedimientos y acciones dirigidos a la administración, identificación, medición y mitigación de los riesgos a los que se encuentra expuesto el Banco, de manera que el perfil de riesgos sea el deseado por éste, apoyando así a la Junta Directiva en la consecución de la planificación estratégica de la Organización y el logro de sus objetivos.

COMITÉ DE TECNOLOGÍA

Es la instancia encargada de asegurar que las implementaciones tecnológicas estén alineadas con las estrategias y objetivos de la Organización, manteniendo una visión global del negocio, utilizando responsablemente los recursos e identificando y administrando los riesgos.



COMITÉS EJECUTIVOS

COMITÉ DE MERCADEO Y COMUNICACIONES

Su objetivo es diseñar y coordinar las estrategias de actuación en el ámbito de mercadeo y comunicaciones del Banco, alineadas con el plan estratégico y las metas del negocio; así como, lo relacionado con estudios de marca, campañas, promociones de los diferentes productos y servicios, plan de comunicaciones y la política de Responsabilidad y Sostenibilidad.

COMITÉ DE PROYECTOS E INVERSIONES

Es el órgano encargado de dar seguimiento a la ejecución de proyectos e inversiones, desde la conformación del portafolio hasta la culminación de los proyectos, velando porque estén alineados a la estrategia del Banco y al cumplimiento de la promesa de valor del portafolio. Igualmente, es la instancia responsable de que el portafolio de proyectos e inversiones que será presentado al Comité Ejecutivo para su aprobación (anual o emergente), cumpla con elementos que justifiquen la asignación de recursos en cuanto a: (i) Impacto en el logro de la estrategia; (ii) Valor generado para la Organización; (iii) Continuidad y riesgo de negocio; (v) Cumplimiento de regulaciones; (vi) Viabilidad del monto a invertir y la capacidad de ejecución requerida; (vii) Razonabilidad y viabilidad de los casos de negocios para cada una de las inversiones aprobadas y (viii) Asegurar el control y seguimiento del Portafolio de Proyectos e Inversiones aprobadas.

COMITÉ DE GESTIÓN PRESUPUESTARIA Y PROCURA

Es la instancia encargada de ejecutar los procesos de la gestión presupuestaria y procura del Banco, desde la formulación del presupuesto hasta la contratación de bienes y servicios, garantizando los niveles de eficiencia del gasto, así como la selección de la mejor opción ofrecida en el mercado, en pro del cumplimiento de los objetivos estratégicos de la Organización.



- **Transparencia, Comunicación e Información:** Generar la mayor confianza y credibilidad hacia los entes reguladores, los órganos internos y nuestros clientes, a través de la divulgación oportuna y veraz de la información vinculada a los órganos de gobierno, a fin de contribuir con el cabal conocimiento de la empresa.

INFORME DE GESTIÓN DE CUMPLIMIENTO 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 el menor tiempo y con el logro de los objetivos planteados.
- **Equidad:** Estricto respeto al derecho de igualdad de trato de los accionistas, colaboradores, clientes y proveedores; así como a cualquier persona que se relacione con la sociedad.
- **Respeto:** A los derechos económicos y políticos de los accionistas y los clientes.



Banesco Banco Universal, C.A., reconoce la importancia de asegurar la proporcionalidad entre el porcentaje de participación en el capital y el correspondiente derecho de decisión en la Institución, lo cual se logra a través del ejercicio informado de los derechos políticos de los accionistas.



La Organización, a través de la Vicepresidencia Ejecutiva de Gobierno Corporativo y Asuntos Legales, vela por el cumplimiento de los estándares



de gobierno del Banco, evalúa el funcionamiento de los Órganos de Gobierno contribuyendo a fortalecer la gobernanza de la Organización y a impulsar la confianza de los diferentes grupos de interés del Banco, así como la divulgación de las líneas de acción para la administración del estímulo y la disciplina gerencial. La revisión del desempeño de cada una de las instancias es realizada sobre la base de su planificación anual, cumplimiento de los estándares de la Institución y reglamentos internos; con esos resultados, de ser necesario, se emprenden acciones para optimizar su funcionamiento, tomando en consideración los criterios de eficiencia y eficacia en el cumplimiento de los objetivos de cada comité. Igualmente, realiza revisiones continuas ante la Junta Directiva de la composición, objetivos y puntos críticos de las instancias de gobierno a los fines de su optimización y seguimiento.

REGULACIÓN, PARTICIPACIÓN GREMIAL Y EMPRESARIAL

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

Es miembro activo de la Asociación Bancaria de Venezuela (ABV) y tiene participación en sus distintos comités. Adicionalmente, trabaja con las franquicias y comités relacionados con sus negocios, tales como Suiche 7B, Visa y MasterCard.

Desde la perspectiva de su acción social, el Banco tiene membresía en la Cámara Venezolano-Americana de Comercio e Industria (Venamcham) a

escala nacional, el Dividendo Voluntario para la Comunidad y la Cámara de Industriales de Caracas.

SISTEMA INTEGRAL DE ADMINISTRACIÓN DE RIESGOS DE LEGITIMACIÓN DE CAPITALES, FINANCIAMIENTO AL TERRORISMO Y FINANCIAMIENTO DE LA PROLIFERACIÓN DE ARMAS DE DESTRUCCIÓN MASIVA (SIAR LC/FT/FPADM)

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

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

- **Prevención:** Para reducir la posibilidad que se coloquen en el Sistema Bancario recursos provenientes de actividades relacionadas con la LC/FT/FPADM, mediante la aplicación de políticas, procedimientos y controles internos para el adecuado conocimiento del cliente y de los colaboradores, complementados con una constante información, capacitación y entrenamiento del personal del Banco en todos sus niveles, conforme a las políticas de capacitación previstas en la Resolución 083.18.
- **Control y Detección:** De actividades que se pretendan realizar o se hayan realizado, para dar apariencia de legalidad a operaciones vinculadas a la LC/FT/FPADM, mediante la implementación de controles y herramientas de monitoreo adecuadas, oportunas y efectivas.
- **Reporte:** Oportuno, eficiente y eficaz, de operaciones detectadas que se pretendan realizar o se hayan realizado y que se sospeche que estén relacionadas con la LC/FT/FPADM.
- **Conservación:** Por el plazo legal establecido de 10 años, de todos los archivos, registros de transacciones y documentación, tanto en forma física como electrónica, derivados de las tareas precedentes destinadas a proporcionar a las autoridades competentes estos elementos cuando sean requeridos para adelantar sus investigaciones.



NUESTRA POLÍTICA ÉTICA Y DE DERECHOS HUMANOS

Promovemos la igualdad entre nuestro personal y en el trato a nuestros clientes sin distinción por origen étnico, estatus socioeconómico, estado civil, edad, aspecto físico, discapacidad, afinidad política, credo religioso o ausencia de él, orientación sexual o cualquier otra particularidad, respetamos su dignidad y garantizamos la igualdad de oportunidades. En nuestras relaciones de negocio nos basamos en la equidad, las transacciones justas y el beneficio mutuo y aplicamos una política de selección de proveedores libre de discriminaciones.

Nuestro compromiso es proteger los derechos humanos, en línea con los Principios Rectores de Naciones Unidas sobre Empresas y Derechos Humanos. Por eso, estamos estableciendo estrategias en nuestras operaciones para incorporarlos en la gestión organizacional.

En todas nuestras actividades están presentes los temas sociales y ambientales. Somos firmantes 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.

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



Unidas en materia de derechos humanos, trabajo, medio ambiente y anticorrupción.

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

- Se difundió el contenido de los Diez Principios del Pacto Mundial, a través de nuestros medios internos y externos (blog), también, realizamos actividades que promueven la implementación de los Objetivos de Desarrollo Sostenible (ODS) con énfasis en la colaboración y la innovación.
- En todos los contratos suscritos con los proveedores, se prevé el compromiso de éstos en alinearse a los principios del Pacto Mundial de las Naciones Unidas y la promoción e implementación de los Objetivos de Desarrollo Sostenible (ODS).

NUESTRA POLÍTICA DE RESPONSABILIDAD Y SOSTENIBILIDAD

Tiene como propósito lograr la Sostenibilidad Económica, Social y Ambiental y una gestión responsable en todos los ámbitos de la Organización.

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

Como 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 todos los sectores de la población.





OBJETIVOS DE DESARROLLO SOSTENIBLE

Hemos alineado nuestra estrategia corporativa a los Objetivos de Desarrollo Sostenible (ODS) de la ONU y a la Agenda 2030 con el objetivo de ser agentes de cambio y asegurar un mundo próspero, mejorar la vida de todos mediante la erradicación de la pobreza, la protección del medio ambiente, la promoción de la igualdad de género y una educación de calidad.



Durante 2023 iniciamos un ciclo de talleres de Responsabilidad Social, Agenda 2030 y Derechos Humanos, en alianza con diversas organizaciones sociales, públicas, empresariales y educativas, en la que participaron 709 personas, incluyendo a Colaboradores Banesco, con la finalidad de promover la formación en estos temas, de fundamental importancia para nuestro planeta y sociedad.

De igual manera, se mantuvo la campaña comunicacional mediante la cual promovemos los ODS, así como la 2ª Edición del Concurso Por un Futuro Sostenible a través de redes sociales, sitio web, blog, entre otros medios, para promover temas de sostenibilidad y concientizar a nuestros grupos de interés sobre la importancia de contribuir con los Objetivos de Desarrollo Sostenible.

Estamos comprometidos a contribuir con los Objetivos de Desarrollo Sostenible (ODS) de las Naciones Unidas a través de nuestra gestión corporativa. Hemos determinado y alineado nuestros temas materiales con los siguientes:



Nuestros colaboradores y sus grupos familiares cuentan con una Póliza de Salud de Hospitalización, Cirugía y Maternidad, así como apoyo en caso de enfermedades extremas. Además contamos con un Servicio Médico en la Sede Principal del Banco, para atención primaria a nuestros colaboradores. Asimismo, apoyamos a instituciones de salud para contribuir con la salud y las necesidades de comunidades vulnerables.



La educación es un tópico fundamental de nuestra política social y ambientalmente responsable. Contribuimos con proyectos educativos y de infraestructura en todos los niveles de educación formal; otorgamos becas universitarias; formamos emprendedores a través del Programa de Formación de Microempresarios y mantenemos un Fondo Editorial para el registro y la difusión de la memoria venezolana. Todo ello es posible gracias a diversas alianzas con nuestros Socios y Aliados Sociales.



Somos el primer banco en Venezuela que ha firmado los Principios para el Empoderamiento de las Mujeres de ONU Mujeres (WEPS, por sus siglas en inglés). Nuestro Código de Ética expresa nuestros principios de no discriminación, una actitud abierta a la diversidad y al respeto por cada ser humano. Estos principios son aplicables a nuestro capital humano y grupos de interés. Promovemos un lugar de trabajo inclusivo y diverso, así como la igualdad de oportunidades.



Somos competitivos en el mercado laboral con la aspiración de atraer y retener al mejor talento. Trabajamos sistemáticamente para que nuestros profesionales se sientan motivados, comprometidos y recompensados. Contamos con un Talento Humano capacitado, confiable y comprometido con el negocio, lo cual nos permite atender las necesidades de nuestros clientes de manera inmediata.



Usamos los recursos con eficacia y promovemos la adopción de tecnologías y procesos empresariales sostenibles.



Ejecutamos programas para impulsar la inclusión financiera de las comunidades y su formación para emprender, de manera que obtengan las herramientas necesarias para gestionar sus negocios de manera exitosa y apoyar el desarrollo económico de la sociedad..



Estamos comprometidos a contribuir con el desarrollo de las personas y de las organizaciones para impulsar la sostenibilidad en las comunidades.



Somos cuidadosos y estamos comprometidos en integrar de manera eficaz y transparente, criterios éticos, sociales y ambientales para el desarrollo de nuestra actividad de manera responsable y sostenible.



Estamos comprometidos con la prevención y la rendición de cuentas ante todos nuestros grupos de interés de acuerdo a las responsabilidades éticas que implican los riesgos de legitimación de capitales inherentes a nuestra actividad, así como los temas anticorrupción.



Contribuimos activamente con el Objetivo de Desarrollo Sostenible # 17: "Alianzas para lograr los Objetivos" de manera transversal en las operaciones de Banesco Banco Universal, C.A. Estamos convencidos de que las alianzas estratégicas entre diversos sectores multilaterales, oficiales, organizaciones de desarrollo social y empresas, nos permiten contribuir con el desarrollo sostenible de las comunidades de manera integral. Asimismo, respetamos el margen normativo legal vigente.



NUESTROS ACCIONISTAS



NUESTRA POLÍTICA

Nuestro compromiso es generar valor para nuestros accionistas generando un crecimiento rentable y sostenible de manera responsable y ética. Promovemos la confianza de nuestros accionistas con un manejo del negocio de manera plural y participativo, con ideas y pensamientos diversos que proporcionan una alta rentabilidad y solvencia. Así mismo, compartimos información acorde con sus expectativas, alineada con nuestros valores y cultura corporativa.

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

NUESTRA GESTIÓN

Para el año 2023, logramos gestionar los riesgos y oportunidades, gracias a la sólida estructura de buen gobierno corporativo, protegiendo los

intereses de nuestros accionistas y la sociedad en general.

Durante el año 2023, se celebraron Asambleas Ordinarias en fecha 27 de marzo y 25 de septiembre, Asambleas Extraordinarias en fechas 27 de marzo, 20 de junio y 25 de septiembre; al igual que las Asambleas Ordinarias y Extraordinarias, celebradas en el año 2022. En dichas Asambleas se cumplió con el quórum suficiente para deliberar y resolver todos los puntos contemplados en las convocatorias, siendo aprobados.

Durante estas asambleas fueron aprobados todos los puntos destacados en las convocatorias incluyendo dividendos en efectivo y en acciones.

Todas las convocatorias, decisiones e información relevante puede ser revisada por nuestros accionistas y público en general en nuestra página web a través del link <https://www.banesco.com/somosbanesco/>

UNIDAD DE ACCIONISTAS

La Unidad de Accionistas es el área encargada de atender, gestionar e interactuar de manera responsable y transparente a todos nuestros accionistas. Es el área responsable de coordinar las asambleas ordinarias y extraordinarias para dar a conocer, de manera transparente, cómo va la gestión del negocio.

Nos preocupamos por mantener canales de comunicación directos con nuestros accionistas mediante los cuales puedan obtener

información oficial, de manera transparente, oportuna y que sean de fácil acceso.

Pueden encontrar información precisa y de manera inmediata accediendo a nuestra página web (www.banesco.com), en la sección de Accionistas; también pueden comunicarse a través del buzón de correo electrónico de atención (atencion_al_accionista@banesco.com) y las líneas telefónicas permanentes 0212-501-92-59 / 77-34.

LLAMADAS ATENDIDAS


2023
783
2022
1.080

CORREOS ELECTRÓNICOS


2023
625
2022
5.674


ACCIONISTAS

Al 31 de diciembre de 2023, Banesco Banco Universal, C.A., contaba con 5.932 accionistas, propietarios de acciones comunes Banesco, las cuales tienen un valor en dividendos de Bs. 96.149.900.

CUADRO DE RASGOS BÁSICOS

CAPITAL SOCIAL (BS.)

2023	Total Patrimonio Bs. 61.000.000,00
2022	Total Patrimonio Bs. 61.000.000,00

Acciones	2023	2022
Número de Acciones	610.000.000.025.000.000	610.000.000.025.000.000
Circulación	610.000.000.022.045.467	610.000.000.022.045.467
Tesorería	2.954.533	2.954.533

Número de Accionistas	2023	2022
Total	5.932	5.935



DIÁLOGO CON NUESTROS ACCIONISTAS

Nuestro objetivo principal es mantener una relación cercana con nuestros accionistas y demás grupos de interés, es por ello, que maximizamos la difusión y la calidad de la información y utilizamos todas las vías necesarias para mantener una comunicación fluida y transparente con cada uno de ellos.

Entre estos canales tenemos:

- Unidad de Accionistas.
- Asambleas Generales Ordinarias y Extraordinarias de Accionistas.
- Informes Financieros Semestrales.
- Informe de Responsabilidad Social Empresarial anual.
- Boletín Digital de RSE, 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.
- Además, publicamos diariamente información de interés en nuestros perfiles oficiales en las redes sociales oficiales de X (antes Twitter), Instagram, Facebook y LinkedIn.



NUESTRO CAPITAL HUMANO



Nuestro propósito es generar fuentes de trabajo estables y sin discriminación de ningún tipo alineados con los Principios Rectores de Naciones Unidas sobre Empresas y Derechos Humanos.

NUESTRA POLÍTICA

Nos enfocamos en ofrecer un ambiente de trabajo humano y armonioso que se alinee con los objetivos y Valores Banesco. Potenciamos las capacidades y habilidades de los colaboradores para ofrecer a nuestros clientes una atención de calidad.

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

NUESTRA GESTIÓN

Durante el año 2023 el foco estratégico de la Organización se centró en continuar el impulso de la cultura cliente céntrica, potenciar el negocio y a su vez, mantener altos niveles de bienestar y calidad de vida de los talentos mediante distintas actividades e iniciativas.

Nuestro objetivo principal fue potenciar la experiencia y el bienestar integral de todos nuestros colaboradores en las sedes administrativas y agencias con acciones de comunicación, diseño de soluciones y simplificación de los procesos de gestión humana.

A través de la iniciativa “Avanza” (Implementada desde el año 2022) destinada al fortalecimiento de las competencias de los talentos, mediante la creación de escuelas de conocimiento en áreas específicas del negocio (Escuela de Auditoría - Escuela de Bancas y Fuerza de Ventas, entre otras),

se realizó acompañamiento y formación para facilitar el aprendizaje de las competencias y conocimientos necesarios para el negocio, con énfasis en optimizar el desempeño (*Upskilling*), facilitar la adaptación a nuevos roles (*Reskilling*) y disponer de las habilidades necesarias para el futuro (*Newskilling*), con espacios de aprendizaje, tanto virtuales como presenciales a nivel nacional.

Así también, durante el 2023 como parte de la evolución del negocio, desde la Vp de Desarrollo de Negocios junto a la Vp. Ejec. Comercial, se implementó la metodología “Sistemática Comercial”, que es modelo de gestión estratégica del negocio para todas las unidades de ventas, apoyados en la herramienta CRM C4/Hanna, dirigido a incrementar la productividad de la fuerza de ventas. Para ello, desde Capital Humano, se acompañó a esta iniciativa estratégica, en el proceso de gestión de cambio para facilitar la adopción de la metodología y la incorporación de nuevas herramientas de gestión.

Durante el 2023, desde la perspectiva de la cultura organizacional, privilegamos la productividad de los talentos, para ello fomentamos la agilidad como *mindset* de trabajo, a fin de ofrecer respuestas oportunas adaptadas a las necesidades de los clientes, potenciando así los valores de responsabilidad, cooperación y calidad. En línea con esta orientación, se implementó la iniciativa denominada “células ágiles” bajo la responsabilidad operativa de la Vp de Planificación Estratégica y PMO, concebida para generar marcos de trabajos ágiles de



forma gradual, que implica el desarrollo de habilidades, tanto de líderes como de equipos. Desde CH se acompañó en el proceso de identificación de talentos, desarrollo de habilidades, seguimiento y apoyo operativo a la iniciativa.

En lo que respecta al liderazgo, clave en la gestión del Banco, continuamos reforzando el Decálogo del Líder, cuya propuesta de liderazgo está basada en competencias y conocimientos del ámbito relacional, aspectos que facilitan la comunicación, seguimiento y control de las estrategias del negocio, bajo un enfoque experiencial y de aprendizaje colaborativo.

Nuestro propósito es generar fuentes de trabajo estables y sin discriminación de ningún tipo alineados con los Principios Rectores de Naciones Unidas sobre Empresas y Derechos Humanos.

Durante este período, dimos cobertura a las posiciones vacantes con 632 nuevos ingresos, para cerrar el año con 3.375 colaboradores en nuestra plantilla que incluye 12 pasantes.

CÓDIGO DE ÉTICA Y CONDUCTA DEL CIUDADANO BANESCO

Los Ciudadanos Banesco cuentan con el Código de Ética y Conducta, el cual se ha actualizado en el transcurso de los años. La actualización más vigente se realizó en el año 2021, con la finalidad de mejorar la experiencia del colaborador en lo que respecta a Ingresos Extraordinarios y para facilitar la comunicación entre los colaboradores y el Comité de Ética.



Este instrumento comprende los principios éticos y las conductas esperadas en todos los colaboradores, como referente al cumplimiento de los valores corporativos, éticos y humanos que deben regir las relaciones internas y externas de todos los que forman parte de Banesco Banco Universal, C.A.

El Código de Ética y Conducta está orientado al respeto de los derechos humanos y la Prevención y Control de la Legitimación de Capitales, Financiamiento al Terrorismo y Financiamiento de la Proliferación de Armas de Destrucción Masiva. Establece también los valores corporativos: **Responsabilidad**, con las acciones medulares (Cumplir los compromisos con los clientes, los equipos y la sociedad, coherencia entre lo que se declara y se hace, mantener la atención hasta confirmar que hemos superado las expectativas del cliente, respetar las ideas aunque sean diferentes); **Confiablez**, y sus acciones medulares (Defender los intereses de los clientes y la Organización, ser generosos considerando el impacto de las decisiones, privilegiar el trabajo colaborativo, hablar abiertamente de riesgos y limitaciones,

y reconocer y asumir los errores); **Calidad**, y sus acciones medulares (Trabajar con pasión y ofrecer la mejor solución al cliente, usar de forma óptima el tiempo y los recursos, dotarse de procesos ágiles, simples y escalables, hacer las cosas bien desde el principio y compartir las mejores prácticas), y el valor **Innovación**, cuyas acciones medulares son la experimentación, la mirada del error como aprendizaje y la búsqueda constante de las mejores soluciones para generar eficiencia.

Durante el ejercicio continuamos divulgando el Código, cada colaborador en su ingreso al Banco lo recibe, además de una capacitación sobre éste. De igual manera, nuestros proveedores y colaboradores están en constante interacción con el articulado del Código de Ética, que se refuerza mediante actividades presenciales, on line y un plan comunicacional anual. Entre las acciones se diseñaron concursos basados en su conocimiento, casos éticos para resolver, trivias y actividades lúdicas y recreativas que reforzaron de forma transversal, sus contenidos. Así también, en 2023, se incorporó la “Escuela de Valores”, espacio destinado a la integración de la familia, con la ejecución de actividades entre padres e hijos, en el marco de los valores corporativos, éticos y ciudadanos.

Otra de las actividades centrales en pro de divulgar y sensibilizar en los valores corporativos, es la **Semana Huella**, la cual se realiza anualmente. En esta oportunidad, “Regalamos Sonrisas” en las agencias de Caracas, Barquisimeto y Maracay; se presentaron las Conferencias “Hay un héroe en todos nosotros” y “Huellas que transforman”, transmitidas en streaming a todos las regiones del



país. Trabajamos la calidad en el servicio, específicamente, modelando la imagen del Ciudadano Banesco, mediante la “Pasarela de la Moda”, y dimos impulso a una relación cercana entre equipos, mediante el reconocimiento virtual y presencial. La Semana Huella permitió la dinamización, participación y encuentro aproximado de 1.500 colaboradores a nivel nacional, llegando a todas las agencias y sedes administrativas.

En cuanto al Plan Comunicacional, se enviaron alrededor de 70 comunicados durante el año, con cada uno de los aspectos medulares de nuestro Código de Ética.

A través del correo electrónico Contigo_Capital_Humano@banesco.com y tuvozch@banesco.com, nuestros colaboradores pueden mantener una comunicación constante y directa con la Coordinación del Centro de Atención Capital Humano (CACH), áreas que atienden los requerimientos de los Ciudadanos Banesco que estén vinculados a la gestión de Capital Humano y ameritan respuesta inmediata o en el corto plazo. Las solicitudes recibidas son atendidas de manera articulada por las áreas vinculadas a su resolución garantizando la seguridad, la confidencialidad y la protección de los involucrados.

Mediante las acciones anteriormente mencionadas, el Banco fomenta el desarrollo de valores y actitudes que respalden los Derechos Humanos, alentando las medidas que permitan un ambiente de respeto e inclusión; es así como durante el año 2023, la Institución no recibió reclamos en esta materia, relacionados con los colaboradores, accionistas, clientes, la comunidad, ni de los proveedores.

INFORMACIÓN DEMOGRÁFICA DE LA POBLACIÓN BANESCO

DISTRIBUCIÓN POR RANGOS DE EDAD Y GÉNERO

Rango	2023			2022			Variación %		
	EDAD	MUJERES	HOMBRES	TOTAL	MUJERES	HOMBRES	TOTAL	MUJERES	HOMBRES
15-17	36	20	56	22	19	41	63,64	5,26	36,59
18-25	231	176	407	182	134	316	26,92	31,34	28,80
26-30	213	160	373	198	156	354	7,58	2,56	5,37
31-35	268	167	435	263	150	413	1,90	11,33	5,33
36-40	343	148	491	351	151	502	-2,28	-1,99	-2,19
41-45	331	153	484	330	159	489	0,30	-3,77	-1,02
46-50	287	138	425	289	129	418	-0,69	6,98	1,67
51-55	195	140	335	182	132	314	7,14	6,06	6,69
56-60	119	109	228	113	102	215	5,31	6,86	6,05
61-65	58	44	102	55	44	99	5,45	0,00	3,03
66-70	19	9	28	16	10	26	18,75	-10,00	7,69
71-75	3	3	6	7	3	10	-57,14	0,00	-40,00
> 75	4	1	5	1	1	2	300,00	0,00	150,00
TOTAL	2.107	1.268	3.375	2.009	1.190	3.199	4,88	6,55	5,50

DISTRIBUCIÓN POR RANGOS DE EDAD Y CATEGORÍA DE CARGO

NIVEL	2023						2022					
	15-17	18-30	31-40	41-50	> 50	TOTAL	15-17	18-30	31-40	41-50	> 50	TOTAL
Pasantes / Aprendices	56	108	1	0	0	165	40	90	0	0	0	130
Base	0	352	315	199	93	959	0	278	332	194	93	897
Profesional / Técnico	0	314	510	497	379	1.700	1	297	484	492	349	1.623
Supervisorio	0	6	24	29	35	94	0	4	24	31	35	94
Gerencial	0	0	71	167	169	407	0	1	70	175	159	405
Vicepresidentes	0	0	4	12	22	38	0	0	4	10	23	37
Gerente General	0	0	0	1	0	1	0	0	0	1	0	1
Vicepresidente Ejecutivo	0	0	1	4	5	10	0	0	1	4	6	11
Presidente	0	0	0	0	1	1	0	0	0	0	1	1
TOTAL	56	780	926	909	704	3.375	41	670	915	907	666	3.199



DISTRIBUCIÓN POR GÉNERO Y CATEGORÍA DE CARGO

NIVEL	2023					2022					Variación %		
	MUJERES	%	HOMBRES	%	TOTAL	MUJERES	%	HOMBRES	%	TOTAL	MUJERES	HOMBRES	TOTAL
Pasantes / Aprendices	96	58,18	69	41,82	165	78	60,00	52	40,00	130	23,08	32,69	26,92
Base	664	69,24	295	30,76	959	633	70,57	264	29,43	897	4,90	11,74	6,91
Profesional / Técnico	998	58,71	702	41,29	1.700	947	58,35	676	41,65	1.623	5,39	3,85	4,74
Supervisorio	38	40,43	56	59,57	94	44	46,81	50	53,19	94	-13,64	12,00	0,00
Gerencial	287	70,52	120	29,48	407	284	70,12	121	29,88	405	1,06	-0,83	0,49
Vicepresidentes	21	55,26	17	44,74	38	19	51,35	18	48,65	37	10,53	-5,56	2,70
Gerente General	0	0,00	1	100,00	1	0	0,00	1	100,00	1	0,00	0,00	0,00
Vicepresidente Ejecutivo	3	30,00	7	70,00	10	4	36,36	7	63,64	11	-25,00	0,00	-9,09
Presidente	0	0,00	1	100,00	1	0	0,00	1	100,00	1	0,00	0,00	0,00
TOTAL	2.107	62,43	1.268	37,57	3.375	2.009	62,80	1.190	37,20	3.199	4,88	6,55	5,50

DISTRIBUCIÓN POR RELACIÓN CONTRACTUAL Y GÉNERO

NIVEL	2023		2022		Variación %	
	MUJERES	HOMBRES	MUJERES	HOMBRES	MUJERES	HOMBRES
Aprendices	91	62	64	45	42,19	37,78
Pasantes	5	7	14	7	-64,29	0,00
Contratados	143	95	138	91	3,62	4,40
Fijos	1.868	1.104	1.793	1.047	4,18	5,44
Sub-Total	2.107	1.268	2.009	1.190	4,88	6,55
TOTAL	3.375	1.268	3.199*	1.190	4,88	6,55

* Se corrige cifra presentada en 2022.

EQUIDAD DE GÉNERO

Promovemos y respetamos el equilibrio de género en todos los equipos de trabajo. Al cierre del 2023, el 62,43% del total de nuestros colaboradores son mujeres, de las cuales el 311 (68,05%) ocupan cargos gerenciales y directivos.

Estamos comprometidos en contar con una plantilla de género equilibrada y que nuestros procesos de contratación, selección y promoción sean respetuosos y justos. Estamos comprometidos con asegurar la igualdad de oportunidades y el empoderamiento de la mujer como un aspecto central de nuestra cultura.



DISTRIBUCIÓN NACIONAL

REGION	2023		2022		Variación	
	COLABORADORES	% DEL TOTAL	COLABORADORES	% DEL TOTAL	N° DE COLABORADORES	PESO / TOTAL (EN PUNTOS PORCENTUALES)
Metropolitana	2.348	69,57%	2.180	67,52%	168	2,05
Centro-Los Llanos	284	8,41%	288	8,90%	-4	-0,49
Occidental-Andina	276	8,18%	274	8,41%	2	-0,23
Oriente-Sur	263	7,79%	259	8,60%	4	-0,81
Occidental-Norte	204	6,04%	198	6,57%	6	-0,53
TOTAL GENERAL	3.375	100,00%	3.199	100,00%	176	

DISTRIBUCIÓN NACIONAL

La política de contratación de personal es la misma para todas las regiones del país. Actualmente nuestros procesos de entrevista y evaluación de candidatos se realizan de forma presencial; manteniendo, para algunos casos, la modalidad virtual. Nuestras oficinas de Capital Humano en las regiones revisan y evalúan los perfiles de los candidatos, para validar que estén en concordancia con los requerimientos organizacionales.



Los Vicepresidentes responsables de la Red de Ventas son originarios de cada una de estas regiones, lo que les brinda un mejor conocimiento de la dinámica económica en cada localidad y de sus clientes, beneficiando a las comunidades, y fortaleciendo estratégicamente la toma de decisiones basada en las particularidades de cada zona.

Nuestra división territorial corresponde a la estrategia del negocio, por lo que representa una importante fuente de empleo en las distintas regiones, 88,06% de nuestra plantilla está integrada por colaboradores fijos.

VICEPRESIDENTES DE LA RED

REGION	2023		2022	
	CANTIDAD	% PROCEDENTES DE LA COMUNIDAD LOCAL	CANTIDAD	% PROCEDENTES DE LA COMUNIDAD LOCAL
Metropolitana	2	100,00%	1	100,00%
Occidental-Andina	1	100,00%	1	0,00%
Oriente-Sur	1	100,00%	1	100,00%
Occidental Norte	1	100,00%	1	100,00%
Centro-Los Llanos	1	100,00%	0	0,00%
TOTAL GENERAL	6	100,00%	4	75,00%

N° DE COLABORADORES

Año	Total Colaboradores
2023	3.375
2022	3.199
Variación %	5,50

DISTRIBUCIÓN POR GÉNEROS

Año	Mujeres	%	Hombres	%
2023	2.107	62,43	1.268	37,57
2022	2.009	62,80	1.190	37,20
Var. %	4,88	-0,59	6,55	0,99

ANTIGÜEDAD PROMEDIO

Año	Antigüedad Promedio
2023	9,76
2022	10,26
Variación %	-4,87



COMPORTAMIENTO DE INGRESOS Y EGRESOS DE PERSONAL

Se obtiene calculando el coeficiente entre los movimientos de ingresos y egresos de personal, y la relación con el número de colaboradores del área en un período determinado.

Entre 2023 y 2022, el Índice de Rotación experimentó un leve decrecimiento cerrando el 2023 en 16,28% versus un 20,12% del 2022. Así bien, las

variaciones ocurren dentro del marco legal vigente, apuntando a las mejores relaciones laborales y excelente clima organizacional, en cumplimiento de lo establecido en la Ley Orgánica de Prevención, Condiciones y Medio Ambiente de Trabajo (LOPCYMAT).



ÍNDICE DE ROTACIÓN

CONCEPTO	2023				2022	
	HOMBRES	%	MUJERES	%	TOTAL	TOTAL
Ingresos *	273	43,20%	359	56,80%	632	721
Egresos	196	41,97%	271	58,03%	467	566
Población	1.268	37,57%	2.107	62,43%	3.375	3.199
TOTAL	18,49%		14,95%		16,28%	20,12%

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

ÍNDICE DE ROTACIÓN POR REGIÓN

REGIÓN	2023			2022		
	POBLACIÓN	INGRESOS + EGRESOS	ÍNDICE DE ROTACIÓN	POBLACIÓN	INGRESOS + EGRESOS	ÍNDICE DE ROTACIÓN
Metropolitana	2.348	832	17,72%	2.180	951	21,81%
Centro-Los Llanos	284	70	12,32%	288	88	15,28%
Occidental-Andina	276	65	11,78%	274	88	16,06%
Occidental-Norte	204	74	18,14%	198	99	25,00%
Oriente-Sur	263	58	11,03%	259	61	11,78%
TOTAL GENERAL	3.375	1.099	16,28%	3.199	1.287	20,12%

ROTACIÓN POR REGIÓN Y GÉNERO

REGIÓN	2023						2022					
	Población		Ingresos / Egresos		Índice de Rotación		Población		Ingresos / Egresos		Índice de Rotación	
	MUJERES	HOMBRES	MUJERES	HOMBRES	MUJERES	HOMBRES	MUJERES	HOMBRES	MUJERES	HOMBRES	MUJERES	HOMBRES
Metropolitana	1.367	981	159	139	5,82%	7,08%	1.264	916	515	436	20,37%	23,80%
Centro - Los Llanos	215	69	23	9	5,35%	6,52%	217	71	64	24	14,75%	16,90%
Occidental - Andina	195	81	19	10	4,87%	6,17%	193	81	55	33	14,25%	20,37%
Occidental - Norte	134	70	23	10	8,58%	7,14%	136	62	73	26	26,84%	20,97%
Oriente - Sur	196	67	19	7	4,85%	5,22%	199	60	41	20	10,30%	16,67%
TOTAL GENERAL	2.107	1.268	243	175	5,77%	6,90%	2.009	1.190	748	539	18,62%	22,65%



ÍNDICE DE ROTACIÓN POR REGIÓN, EDAD Y GÉNERO

REGIÓN	2023									
	<18		18-30		31-40		41-50		>50	
	MUJERES	HOMBRES								
Metropolitana	26,39%	27,50%	9,84%	12,76%	4,26%	6,39%	3,21%	2,36%	2,86%	3,18%
Centro - Los Llanos	—	—	6,25%	11,11%	4,38%	8,00%	6,41%	2,50%	4,55%	6,67%
Occidental - Andina	—	—	11,90%	25,00%	3,85%	7,41%	3,85%	0,00%	5,56%	6,25%
Occidental - Norte	—	—	5,56%	15,00%	7,78%	4,17%	9,78%	6,67%	8,82%	7,14%
Oriente - Sur	—	—	10,53%	6,67%	4,55%	10,00%	3,52%	0,00%	4,90%	2,78%

REGIÓN	2022									
	<18		18-30		31-40		41-50		>50	
	MUJERES	HOMBRES								
Metropolitana	68,75%	50,00%	31,06%	38,36%	14,90%	19,54%	7,02%	10,87%	7,49%	5,94%
Centro - Los Llanos	—	1,00%	26,47%	41,67%	20,24%	9,26%	7,64%	10,87%	6,06%	16,67%
Occidental - Andina	—	—	46,55%	41,67%	15,43%	22,00%	13,39%	16,07%	4,17%	15,38%
Occidental - Norte	—	—	23,53%	33,33%	17,71%	31,25%	14,29%	22,73%	13,79%	19,05%
Oriente - Sur	—	—	72,22%	30,00%	7,53%	16,67%	6,79%	11,76%	5,95%	8,82%

EVALUACIÓN DE DESEMPEÑO POBLACIÓN NO EJECUTIVA

Evaluación	2023	2022	Variación %
Total Colaboradores	3.375	3.199	5,50
N° de Colaboradores Evaluados	2.871	2.686	6,89
% de Colaboradores con Evaluación *	85,07%	83,96%	1,11 pp

*Variación en Puntos Porcentuales (pp)

EVALUACIÓN DE DESEMPEÑO

Durante el año 2023 se realizaron a la población no ejecutiva 2 evaluaciones de desempeño con carácter semestral, para las cuales se tomaron en cuenta los resultados de los indicadores estratégicos del Banco, los resultados de las Unidades correspondientes, de 2 a 3 objetivos tácticos operativos y las competencias según el rol del colaborador, con el fin de conocer el desempeño de nuestro personal y crear planes de desarrollo que estén más enfocados en sus necesidades. Fueron evaluadas 2.871 personas, lo cual representa un 85,07% de la población Banesco; el porcentaje restante corresponde a personal inactivo o que no fue evaluado por sus líderes en los tiempos establecidos.



Adicionalmente, para los vicepresidentes y directores (81 personas), se realizó una evaluación de desempeño 360°, que permitió examinar su ejercicio laboral en cuanto a sus competencias como líderes, a través de una medición que realizaron sus líderes, colaboradores y pares.



PROMOCIONES DE CARGO

El desarrollo y crecimiento de nuestros colaboradores es una prioridad en la estrategia del Banco. Nos enfocamos en que nuestros colaboradores crezcan internamente hacia puestos de mayor responsabilidad; por ello en 2023 promovimos a 232 colaboradores (145 mujeres y 87 hombres que representan el 62,50% y 37,50%, respectivamente), como fuente primordial para la cobertura de las vacantes y como opciones de desarrollo dentro de la Organización.

EVALUACIÓN DE DESEMPEÑO POR CATEGORÍA DE CARGO

NIVEL	2023				2022			
	Hombres		Mujeres		Hombres		Mujeres	
	EVALUACIONES	%	EVALUACIONES	%	EVALUACIONES	%	EVALUACIONES	%
Base	246	22,47	578	31,13	226	21,3	574	31,4
Profesional/Técnico	660	60,27	953	51,32	646	60,9	920	50,3
Supervisorio	63	5,75	57	3,07	49	4,6	42	2,3
Gerencial	91	8,31	223	12,01	105	9,9	254	13,9
Vicepresidentes	28	2,56	43	2,32	27	2,5	36	1,9
Directores	7	0,64	3	0,16	7	0,6	2	0,1
Total por Género	1.095	100,00	1.857	100,00	1.060	100,00	1.828	100,00
TOTAL GENERAL DE EVALUADOS	2.952				2.888			

TABLA DE PROMOCIONES DE CARGO

ÁREAS	2023					2022	Variación%
	MUJERES	%	HOMBRES	%	TOTAL	TOTAL	
Gerencia General	12	5,17%	8	3,45%	20	19	5,26
Junta Directiva	4	1,72%	4	1,72%	8	24	-66,67
Presidencia Ejecutiva	5	2,16%	6	2,59%	11	17	-35,29
Vp. Ejec. Bancas	13	5,60%	2	0,86%	15	3	400,00
Vp. Ejec. Capital Humano	3	1,29%	0	0,00%	3	7	-57,14
Vp. Ejec. Comercial	35	15,09%	12	5,17%	47	42	11,90
Vp. Ejec. Gobierno Corp. y Asuntos Legales	0	0,00%	0	0,00%	0	5	-100
Vp. Ejec. Operaciones y Procesos	49	21,12%	24	10,34%	73	117	-37,61
Vp. Ejec. Productos, Servicios y Medios de Pago	9	3,88%	3	1,29%	12	27	-55,56
Vp. Ejec. Tecnología	8	3,45%	17	7,33%	25	38	-34,21
Vp. Ejec. Tesorería y Finanzas	7	3,02%	11	4,74%	18	23	-21,74
TOTAL GENERAL	145	62,50%	87	37,50%	232	322	-27,95



POLÍTICA DE REMUNERACIÓN

En Banesco Banco Universal, C.A., contamos con una política robusta, en la que se evalúan constantemente las variables macroeconómicas del país y nos ajustamos a las necesidades de nuestros colaboradores; así como procuramos el otorgamiento de mejores condiciones laborales. En 2023 se efectuó un incremento promedio general de 176% en el mes de enero, atendiendo las regulaciones emanadas y vigentes.

PROCESOS MEDIANTE LOS CUALES SE DETERMINA LA REMUNERACIÓN

Determinamos nuestras remuneraciones a través de un análisis de los pesos relativos de sus posiciones dentro de cada una de sus unidades de trabajo; se toman en consideración los decretos en la materia por parte del Ejecutivo Nacional, el presupuesto definido para tal fin, indicadores macroeconómicos y cualquier otra variable relevante que permita establecer la asignación más adecuada para cada caso.



La remuneración anual de un colaborador comprende el ingreso básico mensual, bono vacacional, utilidades y aporte de la empresa a caja de ahorro de 11%.



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

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

- La Retribución Media del resto de la población considera el salario promedio de la Organización al cierre del año reportado, excluyendo a la persona mejor pagada.
- El cálculo incluye a los colaboradores de tiempo completo, tiempo parcial y colaboradores contratados.
- Dado el entorno 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.

Retribución	2023	2022
Retribución Media resto de la Población	320,00	130,00
Relación de Retribución Total Anual	2,03	5,00

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	2023	2022
Posición Mejor Pagada	0%	306%
Retribución Media	146%	420%
% de Incremento Anual	176%	321%



COLABORADORES CON DISCAPACIDAD

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

Desarrollamos estrategias de inclusión de personas con necesidades especiales, apoyándonos en lineamientos internacionales y nacionales que guían nuestra gestión. Su desarrollo ha permitido que se sientan y sean productivas para la sociedad, logrando que su esfuerzo y constancia sirvan de ejemplo, tanto dentro como fuera del Banco.

En 2023 se realizó el Programa La Discapacidad es parte de la Diversidad en Banesco, en el cual participaron unos 902 colaboradores. Los módulos trataron sobre: I. Nueva Cultura de la Discapacidad y la Convención de los Derechos Humanos de las personas con discapacidad; II. Derechos Humanos y trato adecuado a las personas con discapacidad; III. Prevención y Discapacidad; IV. Estrategias para el abordaje de las personas con discapacidad; V. Discapacidad y Familia.

En esa línea, el Banco mantiene un plan que comprende acciones relacionadas con el buen trato, la accesibilidad y la inserción de personas con discapacidad en conjunto con el CONAPDIS (Consejo Nacional de Personas con Discapacidad), que es el organismo gubernamental destinado a la defensa de los derechos del colectivo con discapacidad.

- **Accesibilidad:** Consiste en las adecuaciones de las sedes físicas para el desplazamiento sin obstáculos, ni barreras de personas con discapacidad. Es decir: “Los órganos y entes de la Administración

TIPO DE DISCAPACIDAD POR SEXO

TIPO DE DISCAPACIDAD	2023		2022	
	MUJERES	HOMBRES	MUJERES	HOMBRES
Visual, Músculo-Esquelética	1	0	1	0
Visual, Intelectual, Mental	1	2	1	3
Visual	0	0	0	0
Músculo-Esquelética	0	2	0	2
Intelectual, Mental	1	2	1	1
Discapacidad Músculo-Esquelética y Otros	1	0	1	0
TOTAL POR GÉNERO	4	6	4	6
TOTAL GENERAL	10		10	

DISCAPACIDAD POR REGIÓN

Región	2023	2022	Var. %
Metropolitana	10	10	0,00
TOTAL	10	10	0,00

Pública Nacional, Estatal y Municipal, y todas las personas naturales y jurídicas de derecho privado, que planifiquen, diseñen, proyecten, construyan, remodelen y adecúen edificaciones y medios urbanos y rurales en los ámbitos nacional, estatal y municipal, deben cumplir con las normas de la Comisión Venezolana de Normas Industriales (COVENIN); así como con las reglamentaciones técnicas sobre la materia provenientes de los organismos respectivos, relativas a la accesibilidad y transitabilidad de las personas con discapacidad.

Las áreas comunes de zonas residenciales, los diseños interiores para uso educativo, deportivo, cultural, de atención en salud, centros, establecimientos y oficinas comerciales, sitios de recreación, turísticos y los ambientes urbanos,



tendrán áreas que permitan desplazamientos sin obstáculos ni barreras y el acceso seguro a los diferentes ambientes y servicios sanitarios a personas con discapacidad”.

- **Buen Trato:** “Los órganos y entes de la Administración Pública Nacional, Estatal y Municipal, y todas las personas naturales y jurídicas de derecho privado, están obligados a garantizar el pleno acceso, brindar atención preferencial y crear mecanismos adecuados y efectivos para facilitar información, trámites y demás servicios que prestan a las personas con discapacidad.”

- **Inclusión y/o Inserción:** “Los órganos y entes de la Administración Pública Nacional, Estatal y Municipal; así como las empresas públicas, privadas o mixtas, deberán incorporar a sus planteles de trabajo no menos de un 5% de personas con discapacidad permanente, en su nómina total; sean ellos ejecutivos, ejecutivas, colaboradores, obreros u obreras”.

Los cargos que se asignen a personas con discapacidad no deben impedir su desempeño, presentar obstáculos para su acceso al puesto de trabajo, ni exceder la capacidad para desempeñarlo. Los colaboradores o las colaboradoras con discapacidad no están obligados u obligadas a ejecutar tareas que resulten riesgosas por el tipo de discapacidad que tengan.

Asimismo, se logró articular en caso de que la Organización lo considere, el traslado hasta Ciudad Banesco de un equipo multidisciplinario del CONAPDIS, con el fin de actualizar el registro de certificación de los colaboradores.

CAPACITACIÓN

Potenciamos el desarrollo de nuestros colaboradores, ofreciéndoles oportunidades para adquirir nuevos conocimientos y actualizar sus habilidades y competencias inherentes al negocio en temas técnicos, bancarios, regulatorios y desarrollo de competencias, apuntando al desempeño eficiente de sus funciones, a fin de acompañarlos a gestionar resultados de alta calidad. Nos apalancamos en experiencias de aprendizaje, bajo modalidades Presencial, Online (síncronas) y Virtuales, de manera de facilitarles un adecuado manejo del tiempo.

DISTRIBUCIÓN NACIONAL

NIVEL	Número de Participaciones			Horas / Hombre			Horas Promedio		
	2023	2022	Var. %	2023	2022	Var. %	2023	2022	Var. %
Base	18.396	9.922	85,41	133.890	6.034	2.118,93	7,28	6,08	19,74
Profesional/Técnico	28.511	22.857	24,74	171.783	132.322	29,82	6,03	5,79	4,15
Supervisorio	1.157	1.095	5,66	7.512	7.841	-4,20	6,49	7,16	-9,36
Gerencial	9.918	7.914	25,32	49.665	32.077	54,83	5,01	4,05	23,70
Vicepresidentes	744	843	-11,74	2.964	4.040	-26,63	3,98	4,79	-16,91
Directores	33	43	-23,26	109	148	-26,35	3,30	3,44	-4,07
Presidente	1	0	0	6	0	0,00	6,00	0,00	0,00
TOTAL	58.760	42.674	37,70	365.929	236.768	54,55	5,44	5,55	-1,98

CAPACITACIÓN POR GÉNERO

REGIÓN	Colaboradores Adiestrados							
	2023				2022			
	MUJERES	%	HOMBRES	%	MUJERES	%	HOMBRES	%
Base	756	35,67%	330	26,19%	1.071	31,43%	382	20,66%
Profesional/Técnico	1.001	47,23%	723	57,38%	1.695	49,74%	1.084	58,63%
Supervisorio	41	1,93%	58	4,6%	80	2,35%	86	4,65%
Gerencial	272	12,83%	112	8,9%	481	14,11%	190	10,28%
Vicepresidentes	46	2,17%	31	2,46%	76	2,23%	98	5,30%
Directores	3	0,14%	5	0,39%	5	0,15%	9	0,49%
Presidente	0	0	1	0,07%	0	0,00%	0	0,00%
TOTAL	2.119	100,00%	1.260	100,00%	3.408	100,00%	1.849	100,00%





CAPACITACIÓN POR TIPO DE CONOCIMIENTO

TIPO DE CONOCIMIENTO	Horas de Adiestramiento		
	2023	2022	Variación %
Conocimiento Bancario o Regulatorio	165.335	189.452	-12,73
Conocimiento Técnico	110.975	40.913	171,25
Desarrollo de Competencias	91.777	6.403	1.333,34
Total Horas Adiestramiento	368.087	236.768	55,46
Total Colaboradores	3.375	3.199	5,50
Horas Promedio de Adiestramiento	109,06	74,01	47,36
Total Colaboradores Adiestrados	3.247	3.147	3,18
% de Colaboradores Adiestrados	96,21%	98,37%	-2,16 *

* Variación en Puntos Porcentuales (pp)

TALLERES DE RIESGO OPERATIVO

Como objetivo principal de nuestra estrategia del negocio, mantenemos continuamente acciones que impulsan el conocimiento bancario regulatorio en materia de Administración de Riesgo a través de capacitaciones dirigidas a los colaboradores de nuevo ingreso, apoyados en nuestra plataforma de Aprendizaje Virtual, disponible para todos los colaboradores activos, con la validación de contenidos de los líderes de la Unidad Integral de Riesgo. Con estas acciones se ha logrado incorporar en la cultura de riesgo Banesco a un total de 491 colaboradores.

PRESUPUESTO ADIESTRAMIENTO A DELEGADOS DE RIESGO OPERATIVO

Considerando que toda la formación en materia de Riesgo Operativo, incluyendo a los delegados de riesgo, se realizó liderada por expertos en esta área, por ser una Formación Interna, no tuvo ninguna implicación económica extraordinaria.

TALLERES Y ADIESTRAMIENTO EN RIESGO OPERATIVO

DESCRIPCIÓN	2023		2022	
	PARTICIPANTES	CERTIFICADOS/ APROBADOS	PARTICIPANTES	CERTIFICADOS/ APROBADOS
Charlas especializadas en materia de AIR, Metodología de Gestión de Riesgo y Herramientas de Riesgo Operativo/Cine Foro	74	74	403	403
Charlas en Administración Integral de Riesgo a nuevos ingresos	381	381	241	241
Curso Virtual Cultura de Riesgo 2022	36	36	1.837	1.837
TOTAL GENERAL	491	491	2.517	2.481*

Estas capacitaciones se ejecutaron a través del equipo de facilitadores expertos en la materia del área de Riesgo, generando un alto nivel de profundización y análisis con casos prácticos vinculados con la realidad de la Organización.

* La cifra cambia respecto a la reportada en 2022, dado que se eliminó el Programa de Jóvenes Talento contabilizado por error.

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

NIVEL	Número de Capacitaciones			Monto Bs.		
	2023	2022	Var. %	2023	2022	Var. %
Nuevos Ingresos	4.644	716	548,60	0	0	—
Personal Activo	5.126	4.019	27,54	679.378,84	114.194,78	494,93
TOTAL	9.770	4.735	106,33	679.378,84	114.194,78	494,93



DESARROLLO DE COMPETENCIAS

Contamos con una oferta de herramientas digitales en la que nuestros colaboradores puedan desarrollar sus competencias en diversas áreas del negocio.

Desarrollamos experiencias de aprendizaje innovadoras; dirigidas a generar el perfeccionamiento técnico y profesional del Ciudadano Banesco, a fin de que frente a todas las circunstancias, alcance a desempeñar de manera eficiente sus funciones, produciendo resultados de alta calidad; enmarcando nuestras iniciativas más importantes en actividades de formación en áreas claves del Negocio, tales como: ventas, herramientas tecnológicas aplicadas a diferentes áreas del negocio, productos y servicios, actualización en aspectos legales, procesos, entre otros.

Las Competencias relacionadas con el Liderazgo, la Productividad y la Agilidad tuvieron un protagonismo importante este año, se realizaron conferencias relacionadas a estos temas y se fortalecieron a través de clínicas de feedback, laboratorios de liderazgo, talleres y cursos virtuales, que permitieron a los colaboradores potenciar sus habilidades.



Contamos con las herramientas colaborativas de Google que se han establecido para llevar a cabo las Sesiones Online - Seminarios Web, y nuestra Plataforma de Aprendizaje Virtual, que nos ha permitido mantener el posicionamiento del Auto-Aprendizaje en temas de Desarrollo de Competencias, logrando 91.777 horas de formación.



PROGRAMA DE PASANTÍAS

Contribuimos al desarrollo profesional de jóvenes en el país, hemos recibido a 98 pasantes, 43 de ellos provienen de los Colegios Fe y Alegría, 44 de Institutos Superiores y 11 colaboradores Banesco, que han requerido de espacios laborales para realizar esta fase de educación superior como requisito para optar a títulos universitarios.

PROGRAMA DE FORMACIÓN DE JÓVENES TALENTOS

Continuamos el Programa de Jóvenes Talentos, que permite a estudiantes de los últimos años de sus carreras universitarias o recién graduados, tener acceso a una primera experiencia laboral en áreas vinculadas a su formación, convirtiéndose en un semillero para cubrir otras posiciones y hacer carrera en la Organización. Este año contamos con la participación de 33 jóvenes en este programa.

PROGRAMA DE FORMACIÓN DE JÓVENES TALENTOS

	2023	2022	Var. %
Jóvenes Talentos	33	36	-8,33



PASANTÍAS

PASANTE	2023	2022	Var. %
Externo*	87	51	70,59
Interno **	11	6	83,33
TOTAL	98	57	71,93

* Pasantes Externos: Se refiere a los estudiantes de Bachillerato y Técnicos Medios. En 2023 se brindó el programa a 87 pasantes externos, Universitarios o Técnicos Medios.

** Pasantes Internos: Colaboradores que se encuentran estudiando y desean realizar sus pasantías en la Organización. En 2023 se brindó apoyo a 11 colaboradores.



SALUD Y SEGURIDAD LABORAL

ABSENTISMO POR TIPO DE ENFERMEDAD / ACCIDENTE

TIPO DE ENFERMEDAD / ACCIDENTE	2023			2022		
	REPOSOS	DÍAS PERDIDOS	% ABSENTISMO LABORAL MÉDICO	REPOSOS	DÍAS PERDIDOS	% ABSENTISMO LABORAL MÉDICO
Enfermedad Común	580	3.914	0,30	400	3.462	0,31
Accidentes de Trabajo	3	16	0,00	5	36	0,00
Accidentes Comunes	58	581	0,05	42	413	0,04
TOTAL GENERAL POR ABSENTISMO ENFERMEDAD/ACCIDENTE	641	4.511	0,35	447	3.911	0,35

ABSENTISMO POR ACCIDENTES DE TRABAJO - N° DE REPOSOS POR REGIÓN Y GÉNERO

REGIÓN	2023			2022		
	HOMBRES	MUJERES	TOTAL	HOMBRES	MUJERES	TOTAL
Centro - Los Llanos	0	1	1	0	1	1
Metropolitana	0	2	2	0	4	4
Occidente - Andina	0	0	0	0	0	0
Oriente - Sur	0	0	0	0	0	0
Zulia - Falcón	0	0	0	0	0	0
TOTAL GENERAL POR ABSENTISMO ACCIDENTE DE TRABAJO	0	3	3	0	5	5

ABSENTISMO POR ACCIDENTES COMUNES - N° DE REPOSOS POR REGIÓN Y GÉNERO

REGIÓN	2023			2022		
	HOMBRES	MUJERES	TOTAL	HOMBRES	MUJERES	TOTAL
Centro - Los Llanos	0	10	10	1	12	13
Metropolitana	10	32	42	13	13	26
Occidente - Andina	0	2	2	0	0	0
Oriente - Sur	0	0	0	0	2	2
Zulia - Falcón	0	4	4	0	1	1
TOTAL GENERAL POR ABSENTISMO ACCIDENTE COMÚN	10	48	58	14	28	42



TOTAL GENERAL ABSENTISMO POR N° DE REPOSOS POR GÉNERO

ABSENTISMO GENERAL	2023					2022				
	HOMBRES	% SOBRE EL TOTAL	MUJERES	% SOBRE EL TOTAL	TOTAL	HOMBRES	% SOBRE EL TOTAL	MUJERES	% SOBRE EL TOTAL	TOTAL
Total	197	30,73	444	69,27	641	96	21,48	351	78,52	447

Los datos por tipo de Enfermedad/Accidentes en los años 2023 y 2022 se presentan a nivel general y desglosado por Región, Sexo y N° de Días Perdidos.

ABSENTISMO POR ACCIDENTES COMUNES – N° DE DÍAS POR REGIÓN Y GÉNERO

REGIÓN	2023			2022		
	HOMBRES	MUJERES	TOTAL	HOMBRES	MUJERES	TOTAL
Centro - Los Llanos	0	113	113	5	140	145
Metropolitana	115	285	400	98	138	236
Occidente - Andina	0	31	31	0	0	0
Oriente - Sur	0	0	0	0	14	14
Zulia - Falcón	0	37	37	0	18	18
TOTAL GENERAL POR ABSENTISMO ACCIDENTE COMÚN	115	466	581	103	310	413

ABSENTISMO POR ENFERMEDAD COMÚN – N° DE DÍAS POR REGIÓN POR GÉNERO

REGIÓN	2023			2022		
	HOMBRES	MUJERES	TOTAL	HOMBRES	MUJERES	TOTAL
Centro - Los Llanos	59	479	538	71	598	669
Occidente - Andina	16	186	202	0	250	250
Metropolitana	889	1.836	2.725	526	1.347	1.873
Oriente - Sur	24	275	299	107	471	578
Zulia - Falcón	24	126	150	30	62	92
TOTAL GENERAL POR ABSENTISMO ENFERMEDAD COMÚN	1.012	2.902	3.914	734	2.728	3.462



PATOLOGÍAS MÁS FRECUENTES REPOSOS

Año	Músculo-Esqueléticas y Articulares	Respiratorias	Gastrointestinales	Ginecológicas	Dermatológicas	Enfermedades Virales
2023	108	139	55	39	16	100
2022	111	47	32	64	13	42

ABSENTISMO POR ENFERMEDAD COMÚN - N° DE REPOSOS POR REGIÓN POR GÉNERO

REGIÓN	2023			2022		
	HOMBRES	MUJERES	TOTAL	HOMBRES	MUJERES	TOTAL
Centro - Los Llanos	6	47	53	7	66	73
Occidente - Andina	1	21	22	0	24	24
Metropolitana	172	281	453	62	161	223
Oriente - Sur	3	35	38	9	55	64
Zulia - Falcón	5	9	14	4	12	16
TOTAL GENERAL POR ABSENTISMO ENFERMEDAD COMÚN	187	393	580	82	318	400

En relación a los accidentes de trayecto, para el año 2023 se reportaron 11, lo cual se acompaña a través de las acciones educativas de cara a nuestros colaboradores para evitar los actos o condiciones inseguras.

ABSENTISMO POR ACCIDENTE DE TRAYECTO

REGIÓN	Accidente de Trayecto (Cantidad)					
	2023			2022		
	HOMBRES	MUJERES	TOTAL	HOMBRES	MUJERES	TOTAL
Centro - Los Llanos	0	1	1	0	0	0
Metropolitana	2	6	8	0	0	0
Occidente - Andina	0	0	0	1	1	2
Oriente - Sur	0	1	1	0	0	0
Occidental - Norte	0	0	0	0	0	0
Zulia - Falcón	0	1	1	0	0	0
TOTAL GENERAL ACCIDENTE DE TRAYECTO	2	9	11	1	1	2



INDICADORES DE SALUD LABORAL

Tasa de Absentismo*	
Año	%
2023	0,58
2022	0,55

* No se incluyen los Permisos Pre y Post Natal

Días de Reposo Totales	
Año	Días
2023	4.511
2022	3.911
Variación %	15,34

PÓLIZA DE SEGURO

Banesco Banco Universal, C.A., ofrece una póliza básica de Hospitalización, Cirugía y Maternidad (HCM); y una póliza de Contingencias Extremas, para 8 tipos de patologías específicas; completamente gratuita para los colaboradores, cónyuges e hijos hasta 18 años de edad. Adicionalmente, el colaborador tiene la opción de incluir a sus hijos de 19 a 25 años, madre y padre en la póliza HCM; así como contratar una póliza de exceso para complementar la cobertura. Anualmente la Organización revisa la cobertura de estas pólizas.

Durante el año 2023, la Organización mantuvo su compromiso con la salud y seguridad de sus colaboradores, continuando con la campaña de

prevención del SARS-CoV2 y otras enfermedades. A lo largo de este período, se reforzaron las medidas de atención a través de la Telemedicina, proporcionando servicios de salud primaria, asesoría médica y emocional.

El Servicio Médico de Ciudad Banesco, dedicado a nuestros colaboradores, siguió operando sin generar residuos biológicos sanitarios, gracias a su enfoque en la atención primaria y al uso de material descartable. Las situaciones de emergencia continuaron siendo remitidas a centros de salud especializados cercanos a nuestra sede principal, asegurando así una respuesta rápida y adecuada a cualquier eventualidad.

COLABORADORES CON DERECHO A PERMISO PARENTAL

INDICADORES	2023					2022				
	HOMBRES	% SOBRE EL TOTAL	MUJERES	% SOBRE EL TOTAL	TOTAL	HOMBRES	% SOBRE EL TOTAL	MUJERES	% SOBRE EL TOTAL	TOTAL
Colaboradores con derecho a permiso parental remunerado	806	36,45	1.405	63,55	2.211	762	36,39	1.332	63,61	2.904
Colaboradores que ejercieron ese derecho	13	20,97	49	79,03	62	10	11,90	74	88,10	84
Colaboradores que, tras ejercerlo, se reincorporaron al trabajo	13	28,26	33	71,74	46	9	11,39	70	88,61	79
Tasa de reincorporación al trabajo tras ejercer el derecho a permiso parental	100,00%	—	100,00%	—	—	90,00%	—	94,59%	—	—
Colaboradores que, un año después de una baja parental, siguen en la Organización	13	100	0	0,00	13	1	20,00	4	80,00	5
TASA DE RETENCIÓN DE COLABORADORES	100%	—	99%	—	—	10%	—	5%	—	—

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

1. Edad límite para colaboradores con derecho a permiso parental: 45 años. Esta es la edad máxima que permite la póliza de seguros para tener cobertura en caso de ejercer el permiso parental.
2. Se estableció el principio de uniformidad sobre los 45 años de edad para el derecho a permiso parental, tanto en damas como en caballeros.
3. Se tomó como cierto que el 100% de los colaboradores que ejercieron el permiso parental se incorporó a la Organización. Que cualquier decisión posterior a ello, es una causa sobrevenida a la reincorporación.



Este enfoque responsable y proactivo refleja el compromiso de la Organización con el bienestar de su equipo humano y con la sostenibilidad de sus operaciones, alineándose con las mejores prácticas de responsabilidad empresarial y reporte de gestión.

SEGURIDAD LABORAL

Fomentamos condiciones de trabajo seguras, en ambientes laborales idóneos para un buen desempeño de nuestros colaboradores, más allá del cumplimiento de la legislación laboral vigente.

Nuestros esfuerzos van dirigidos al logro de la calidad y confiabilidad de los servicios, focalizando nuestras acciones hacia la disminución de fraudes, tiempo de interrupción de servicios, accidentes laborales y/o enfermedades ocupacionales; maximizando la disponibilidad de nuestros servicios y manteniendo la efectividad en todas nuestras actividades. A nivel de seguridad se implantaron las medidas de bioseguridad correspondientes.

Al ser Banesco Banco Universal, C.A., una Institución integrante del sistema financiero, se considera que las actividades realizadas por el personal que labora en la Organización son de riesgo mínimo y bajo, debido a que la mayor cantidad de personas realiza trabajo de oficina. Tomando en cuenta lo anterior, se puede afirmar que el mayor riesgo para la patología músculo-esquelética, está ubicado en los colaboradores que laboran en las diferentes áreas y, en el caso del riesgo psico-social y físico, se encuentra en los cajeros y administradores operativos, seguido de los Gerentes de las agencias. Se desarrollaron además, las medidas preventivas para la ejecución del Teletrabajo.

Al cierre de 2023, el Banco contaba con 62 colaboradores que representaban, tanto a los colaboradores como al patrono, en los Comités de Seguridad y Salud Laboral (CSSL), entre agencias y sedes; los cuales están distribuidos de la siguiente manera:

Los CSSL han trabajado alineados a las directrices de la Gerencia de Servicio de Salud y Seguridad Laboral (SSSL), con el objeto de ayudar a controlar y asesorar sobre los Programas de Seguridad y Salud

CENTROS DE TRABAJO CON PROGRAMAS DE SEGURIDAD Y SALUD LABORAL

REGIÓN	2023	2022
	CSSL	CSSL
Centro - Los Llanos	9	10
Metropolitana	6	15
Occidente - Andina	8	21
Oriente	7	22
Zulia - Falcón	1	20
TOTAL	31	88

COMITÉS DE SEGURIDAD Y SALUD LABORAL (CSSL)

REGIÓN	2023		2022	
	CSSL	COLABORADORES	CSSL	COLABORADORES
Centro - Los Llanos	9	18	10	20
Metropolitana	6	12	15	30
Occidente - Andina	8	16	21	42
Oriente	7	14	22	48
Zulia - Falcón	1	2	20	40
TOTAL	31	62	88	180

Laboral exigidos por la LOPCYMAT (Ley Orgánica de Prevención, Condiciones y Medio Ambiente de Trabajo).

CAPACITACIONES REALIZADAS EN MATERIA DE SEGURIDAD Y SALUD LABORAL

Durante el año 2023, continuamos con nuestro compromiso de mantener y enriquecer los conocimientos regulatorios y técnicos en materia de Seguridad y Salud Laboral de todos los Ciudadanos Banesco. Siguiendo la senda del progreso, hemos dado continuidad al fortalecimiento de estas competencias esenciales, aprovechando inicialmente las herramientas colaborativas de Google para facilitar el aprendizaje y la interacción.

Posteriormente, integramos y gestionamos la información acumulada en la Plataforma de Aprendizaje Virtual, una innovación adquirida en el segundo semestre del año anterior, que ha demostrado ser un recurso valioso en la consolidación del conocimiento y en la promoción de una cultura de seguridad integral.

Este enfoque sistemático y la adaptación a las tecnologías de aprendizaje virtual reflejan las mejores prácticas de responsabilidad empresarial y subraya nuestro compromiso inquebrantable con el desarrollo profesional y el bienestar de nuestros colaboradores



CAPACITACIONES EN SEGURIDAD Y SALUD LABORAL 2023

MODALIDAD	NOMBRE	MUJERES		HOMBRES		TOTALES	
		PARTICIPACIONES	HORAS	PARTICIPACIONES	HORAS	PARTICIPACIONES	HORAS
Seminario Online	Seminario Web: Herramientas para Gestionar el Duelo	130	130	28	28	158	158
	Seminario Web: Inclusión de Personas con Discapacidad	131	131	35	35	166	166
Cápsula Virtual	¿Conoces la importancia de un Plan de Emergencia?	588	2.352	384	1.536	972	3.888
Curso Virtual	Inteligencia Emocional	701	11.216	433	6.928	1.134	18.144
Curso Virtual	Gestionando Emociones - Parte I	169	2.704	117	1.872	286	4.576
	Inteligencia Emocional en el Trabajo	237	3.792	130	2.080	367	5.872
	Salud Ocupacional	677	10.832	431	6.896	1.108	17.728
Seminario Online	Seminario Web: Trabajo Saludable, Vida Saludable La Ergonomía y la Salud Laboral 2023	144	288	56	112	200	400
	Seminario Web: Es Tiempo de Activarse. Pausas Activas y Salud Laboral	157	314	58	116	215	430
	Seminario Web: Equilibrio Emocional y Manejo del Estrés	257	514	82	164	339	678
Cápsula Virtual	Cápsula de Conocimiento: ¿Conoces la Importancia de un Plan de Emergencia?	279	1.116	148	592	427	1.708
	Cápsula de Conocimiento: ¿Podrías manejar un extintor con facilidad?	603	4.824	395	3.160	998	7.984
	Cápsula de Conocimiento: Golpes de Calor	598	2.392	350	1.400	948	3.792
Curso	Gestionando Emociones - Parte I	662	10.592	381	6.096	1.043	16.688
Virtual	Inteligencia Emocional en el Trabajo	127	2.032	46	736	173	2.768
	Salud Ocupacional	207	3.312	93	1.488	300	4.800
Online	Seminario Trato Preferencial (Charlas Regulatorias Conapdis) (2DA)	122	244	48	96	170	340



CAPACITACIONES EN SEGURIDAD Y SALUD LABORAL 2023

MODALIDAD	NOMBRE	MUJERES		HOMBRES		TOTALES	
		PARTICIPACIONES	HORAS	PARTICIPACIONES	HORAS	PARTICIPACIONES	HORAS
Cápsula Virtual	Cápsula de Conocimiento: ¿Conoces la Importancia de un Plan de Emergencia?	139	556	64	256	203	812
	Cápsula de Conocimiento: ¿Podrías manejar un extintor con facilidad?	251	2.008	144	1.152	395	3.160
	Cápsula de Conocimiento: Golpes de Calor	322	1.288	186	744	508	2.032
	¿Sabes cómo prevenir un Accidente de Trayecto?	714	11.424	463	7.408	1.177	18.832
	Cápsula de Conocimiento: ¿Sabes cómo cuidar de tu seguridad laboral y personal?	521	4.168	307	2.456	828	6.624
	Cápsula de Conocimiento: ¿Cuánto tiempo es recomendable usar auriculares inalámbricos?	778	6.224	496	3.968	1.274	10.192
Presencial	Certificación Operador de Montacarga			6	48	6	48
	Inducción Simulacro de Desalojo - Torre II El Rosal	8	24	6	18	14	42
	Simulacro de Desalojo - Torre II El Rosal	8	24	7	21	15	45
	Taller de Logística y Gestión de Almacén	8	128	10	160	18	288
	Taller de Manejo y Almacenamiento de Sustancias, Materiales y Desechos Peligrosos	3	24	7	56	10	80
	Taller práctico sobre las estrategias y técnicas para apoyar las personas con discapacidad	25	50	9	18	34	68
Curso Virtual	Descubramos juntos el significado de la LOPCYMAT	672	10.752	451	7.216	1.123	17.968
	Gestionando Emociones - Parte I	171	2.736	95	1.520	266	4.256
	Inteligencia Emocional en el Trabajo	79	1.264	39	624	118	1.888
	Salud Ocupacional	92	1.472	51	816	143	2.288
	Diplomado en Seguridad y Seguridad Laboral	14	2.800	2	400	16	3.200
	Acciones para gestionar el Manejo de las Emociones - Parte II	690	5.520	407	3.256	1.097	8.776



CAPACITACIONES EN SEGURIDAD Y SALUD LABORAL 2023

MODALIDAD	NOMBRE	MUJERES		HOMBRES		TOTALES	
		PARTICIPACIONES	HORAS	PARTICIPACIONES	HORAS	PARTICIPACIONES	HORAS
Cápsula Virtual	Cápsula de Conocimiento: ¿Conoces la Importancia de un Plan de Emergencia?	69	1.104	39	624	108	1.728
	Cápsula de Conocimiento: ¿Podrías manejar un extintor con facilidad?	100	1.600	62	992	162	2.592
	Cápsula de Conocimiento: Golpes de Calor	119	476	74	296	193	772
	Cápsula de Conocimiento: ¿Sabes cómo prevenir un Accidente de Trayecto?	220	3.520	112	1.792	332	5.312
	Cápsula de Conocimiento: ¿Sabes cómo cuidar de tu seguridad laboral y personal?	336	2.688	190	1.520	526	4.208
	Cápsula de Conocimiento: ¿Cuánto tiempo es recomendable usar auriculares inalámbricos?	205	1.640	108	864	313	2.504
	Infografía Nuevo ingreso	108	864	68	544	176	1.408
Presencial	Programa Teórico - Práctico: "Uso y Manejo de Extintores Portátiles"	1	8	13	104	14	112
Online	Manejo del Tiempo SSL	221	442	80	160	301	221
Total		11.663	119.589	6.711	70.368	18.374	189.576

Integramos y gestionamos la información acumulada en la Plataforma de Aprendizaje Virtual, una innovación adquirida en el segundo semestre del año anterior, que ha demostrado ser un recurso valioso en la consolidación del conocimiento y en la promoción de una cultura de seguridad integral.



Asimismo, se realizaron distintas acciones de capacitación en materia de SSSL, bajo las modalidades de aprendizaje online y presencial, con los siguientes contenidos:

OTRAS CAPACITACIONES EN MATERIA DE SALUD Y SEGURIDAD LABORAL

Modalidad	Contenido / Denominación del Evento (Año 2023)	Participaciones	Horas
Cápsula Virtual	¿Conoces la importancia de un Plan de Emergencia?	972	3.888
Cápsula Virtual	Cápsula de Conocimiento: ¿Conoces la Importancia de un Plan de Emergencia?	427	1.708
Cápsula Virtual	Cápsula de Conocimiento: ¿Podrías manejar un Extintor con Facilidad?	998	7.984
Cápsula Virtual	Cápsula de Conocimiento: Golpes de Calor	948	3.792
Cápsula Virtual	Cápsula de Conocimiento: ¿Conoces la Importancia de un Plan de Emergencia?	203	812
Cápsula Virtual	Cápsula de Conocimiento: ¿Podrías manejar un Extintor con Facilidad?	395	3.160
Cápsula Virtual	Cápsula de Conocimiento: Golpes de Calor	508	2.032
Cápsula Virtual	¿Sabes cómo prevenir un Accidente de Trayecto?	1.177	18.832
Cápsula Virtual	Cápsula de Conocimiento: ¿Sabes cómo cuidar de tu seguridad laboral y personal?	828	6.624
Cápsula Virtual	Cápsula de Conocimiento: ¿Cuánto tiempo es recomendable usar auriculares inalámbricos?	1.274	10.192
Cápsula Virtual	Cápsula de Conocimiento: ¿Conoces la Importancia de un Plan de Emergencia?	108	1.728
Cápsula Virtual	Cápsula de Conocimiento: ¿Podrías manejar un Extintor con Facilidad?	162	2.592
Cápsula Virtual	Cápsula de Conocimiento: Golpes de Calor	193	772
Cápsula Virtual	Cápsula de Conocimiento: ¿Sabes cómo prevenir un Accidente de Trayecto?	332	5.312
Cápsula Virtual	Cápsula de Conocimiento: ¿Sabes cómo cuidar de tu seguridad laboral y personal?	526	4.208
Cápsula Virtual	Cápsula de Conocimiento: ¿Cuánto tiempo es recomendable usar auriculares inalámbricos?	313	2.504
Cápsula Virtual	Infografía Nuevo ingreso	176	1.408
Curso Virtual	Inteligencia Emocional	1.134	18.144
Curso Virtual	Gestionando Emociones - Parte I	286	4.576
Curso Virtual	Inteligencia Emocional en el Trabajo	367	5.872
Curso Virtual	Salud Ocupacional	1.108	17.728
Curso Virtual	Gestionando Emociones - Parte I	1.043	16.688
Curso Virtual	Inteligencia Emocional en el Trabajo	173	2.768



OTRAS CAPACITACIONES EN MATERIA DE SALUD Y SEGURIDAD LABORAL

Modalidad	Contenido / Denominación del Evento (Año 2023)	Participaciones	Horas
Curso Virtual	Salud Ocupacional	300	4.800
Curso Virtual	Descubramos juntos el significado de la LOPCYMAT	1.123	17.968
Curso Virtual	Gestionando Emociones - Parte I	266	4.256
Curso Virtual	Inteligencia Emocional en el Trabajo	118	1.888
Curso Virtual	Salud Ocupacional	143	2.288
Curso Virtual	Diplomado en Seguridad y Seguridad Laboral	16	3.200
Curso Virtual	Acciones para gestionar el Manejo de las Emociones - Parte II	1.097	8.776
Online	Seminario Trato Preferencial (Charlas Regulatorias Conapdis) (2da.)	170	340
Online	Manejo del Tiempo SSL	301	221
Presencial	Certificación Operador de Montacarga	6	48
Presencial	Inducción Simulacro de Desalojo - Torre II El Rosal	14	42
Presencial	Simulacro de Desalojo - Torre II El Rosal	15	45
Presencial	Taller de Logística y Gestión de Almacén	18	288
Presencial	Taller de Manejo y Almacenamiento de Sustancias, Materiales y Desechos Peligrosos	10	80
Presencial	Taller práctico sobre las estrategias y técnicas para apoyar las personas con discapacidad	34	68
Presencial	Programa Teórico - Práctico: "Uso y Manejo de Extintores Portátiles"	14	112
Seminario Online	Seminario Web: Herramientas para Gestionar el Duelo	158	158
Seminario Online	Seminario Web: Inclusión de Personas con Discapacidad	166	166
Seminario Online	Seminario Web: Trabajo Saludable, Vida Saludable La Ergonomía y la Salud Laboral 2023	200	400
Seminario Online	Seminario Web: Es Tiempo de Activarse. Pausas Activas y Salud Laboral	215	430
Seminario Online	Seminario Web: Equilibrio Emocional y Manejo del Estrés	339	678
Total		18.374	189.576



RELACIONES LABORALES

La Convención Colectiva de Trabajo de Banesco Banco Universal, C.A., fue homologada por la Dirección de Inspección Nacional y Otros Asuntos Colectivos del Trabajo del Sector Privado el 10 de Octubre de 2013, aún vigente al cierre del año 2023.

Su aplicación recae exclusivamente sobre todos los colaboradores y colaboradoras bajo relación laboral que presten sus servicios en Banesco Banco Universal C.A., con excepción de los Presidentes de Junta Directiva, Presidentes Ejecutivos, Directores, Vice-Presidentes y Vicepresidentes Ejecutivos, Gerentes, Pasantes y Aprendices INCES, según lo establecido en su Cláusula 3.

En tal sentido, el 55,64% de nuestros colaboradores están amparados por la convención vigente, la cual está conformada por Cláusulas Preliminares, Generales, Económicas y Socioeconómicas, Cláusulas Sindicales y Cláusulas Finales. Se mantienen afiliados 1.878 colaboradores al Sindicato Nacional de Trabajadores del Grupo Financiero Banesco (SITRABANESCO), perteneciente a Banesco Banco Universal, C.A.

La Convención Colectiva de Trabajo de Banesco Banco Universal, C.A., contempla beneficios socioeconómicos competitivos en el mercado. Está enfocada en mejorar la calidad de vida del colaborador y de su núcleo familiar, ya que adicionalmente a los beneficios de carácter económico, contempla, entre otros: Póliza de Hospitalización, Cirugía y Maternidad; que ampara al colaborador y familiares (cónyuge e hijos), al igual que Becas de Estudio, Juguetes para sus hijos, Ayuda para útiles

COLABORADORES AMPARADOS POR CONVENIO COLECTIVO

	2023	2022	Var. %
Total Colaboradores	3.375	3.199	5,50
Colaboradores Amparados por Convenio Colectivo	1.878	1.907	-1,54
% Colaboradores Amparados por Convenio Colectivo	55,64%	59,61%	-3,97 *

* Variación en Puntos Porcentuales (pp)

escolares. El resultado de aplicar el principio de Responsabilidad Social a nuestro principal activo, el talento, genera bienestar, mejoras en las condiciones laborales y en la calidad de vida de los colaboradores.

LIBERTAD DE ASOCIACIÓN

Garantizamos a todos y cada uno de nuestros colaboradores los derechos consagrados en la Constitución de la República Bolivariana de Venezuela, en la Ley Orgánica del Trabajo, de los colaboradores y colaboradoras (LOTTT) y sus Reglamentos; y demás leyes asociadas al ámbito laboral; 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 colaboradores, sin más restricciones que las establecidas en las mismas leyes.

Igualmente, como otra expresión de la libertad sindical, se garantiza el derecho a la negociación colectiva y a celebrar Convenciones Colectivas de Trabajo, se reconoce la inamovilidad sindical a los miembros principales que conforman el Comité Ejecutivo de la organización sindical, y se contempla una contribución por parte de la Institución para el Sindicato.

CUMPLIMIENTO EN MATERIA DE PREVENCIÓN Y CONTROL DE LEGITIMACIÓN DE CAPITALES Y FINANCIAMIENTO AL TERRORISMO Y FINANCIAMIENTO A LA PROLIFERACIÓN DE ARMAS DE DESTRUCCIÓN MASIVA

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

En este contexto, el Banco prepara y ejecuta anualmente un Plan Operativo Anual (POA), el cual es aprobado por la Junta Directiva y contiene entre otros componentes, el Programa Anual de Adiestramiento (PAA), elaborado con base en las necesidades de capacitación y ajustado a su perfil



operacional, conforme a las funciones específicas de cada una de las áreas. La ejecución del citado plan permitió alcanzar la participación activa de los colaboradores, a través del aprendizaje presencial y virtual, con diferentes focos de atención y contenidos relacionados con los aspectos básicos de la LC/FT/FPADM, las normas aplicables, la Política Conozca a su Empleado, la Política Conozca su Cliente, así como la capacitación especializada para los colaboradores Responsables de Cumplimiento.

De igual manera, el Banco mantiene Estrategias Comunicacionales dirigidas a Clientes y colaboradores en materia de Prevención y Control de LC/FT/FPADM. La Intranet ha servido de herramienta de información vinculada con el tema, para proporcionar a todos los contenidos relevantes que contribuyen a prevenir, controlar y detectar los intentos de legitimar capitales o financiar al terrorismo. Asimismo, se exhorta a nuestros colaboradores a que apoyen las acciones de la Unidad de Prevención y Control de Legitimación de Capitales, Financiamiento al Terrorismo y Financiamiento a la Proliferación de Armas de Destrucción Masiva. Contamos con Líneas Directas de comunicación con el Comité de Nombramiento y Remuneración (ver Capítulo Gobierno Corporativo), así como con un buzón de correos: “Unidad de Prevención de Legitimación de Capitales Banesco”, donde pueden realizarse las notificaciones de actividades inusuales o sospechosas que puedan detectarse en clientes o colaboradores.

La principal herramienta para reducir estos riesgos consiste en mantener normas, políticas y procedimientos en alineación con la normativas vigentes

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

En el mercado laboral venezolano existe más oferta de hombres que de mujeres para ciertas áreas y posiciones; en el caso de Banesco Banco Universal, C.A., ofrecemos igualdad de oportunidades por género, lo cual se evidencia en el hecho de que al cierre de 2023, el 62,43% de nuestros colaboradores son mujeres y el 37,57% son hombres.

RELACIÓN SALARIAL ENTRE HOMBRES Y MUJERES

Categoría de Cargos	2023	2022
Base	0,89	1,02
Director	—	—
Gerencial	0,99	0,97
Gerente General	—	—
Presidente	0,98	—
Profesionales/Técnicos	0,98	1
Supervisorio	1	1
Vicepresidente	0,98	1
Vicepresidente Ejecutivo	0,37	-

en materia de PCLC/FT/FPADM, entre las que se encuentran los mecanismos de control para el conocimiento del cliente (Política “Conozca a su Cliente” en la Red de Ventas), con el fin de evitar las relaciones con clientes que representen un riesgo para nuestra

Institución Financiera, como medio para que realicen actividades ilícitas, tales como fraudes, legitimación de capitales, estafas o hechos de corrupción de cualquier tipo.

De esta forma, como medida de transparencia y aplicación de la Política “Conozca a su Empleado”, el personal que labora en la Institución debe estar en capacidad de demostrar el origen de los fondos que pueda recibir en sus cuentas, distintos a los abonos por concepto de nómina, mediante los soportes correspondientes, cuando su supervisor inmediato o el Responsable de Cumplimiento lo solicite.

IGUALDAD Y NO DISCRIMINACIÓN

Fomentamos la igualdad entre nuestros colaboradores, sin distinciones de edad, raza, credo, tendencia política, género o cualquier otro motivo que pueda conllevar a perjuicios. En ese sentido, garantizamos el otorgamiento de las mismas oportunidades y generamos campañas de tolerancia, respeto e inclusión, por lo que propiciamos el fortalecimiento de sus capacidades, aptitudes y competencias. A la fecha no se han reportado incidentes por discriminación a los colaboradores.

Nuestra Convención Colectiva (Cláusula 2 de la Declaración General de Principios) y el Código de Ética y Conducta del Ciudadano Banesco contempla normas que impiden prácticas de discriminación, además que fomentan la Responsabilidad Social con base en principios humanistas y en condiciones morales y éticas, considerando a nuestros colaboradores como el principal activo de nuestra Institución.



EXPLOTACIÓN INFANTIL

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

TRABAJO FORZOSO

Banesco Banco Universal, C.A., como Institución Financiera líder y socialmente responsable, garantiza en todo momento el cumplimiento del marco legal vigente, además de todos los tratados internacionales suscritos por nuestro país.

La normativa laboral vigente en Venezuela regula la contratación y realización del trabajo en sus distintas modalidades, excluyendo, entre otros: el trabajo forzoso y la explotación infantil. De ese modo, el marco normativo prevé las medidas de carácter obligatorio para la protección de los colaboradores, inclusive, de los jóvenes aprendices, cuyas actividades son supervisadas por las instituciones del Estado venezolano. Es por ello, que en nuestra Institución no se han registrado casos que impliquen trabajo forzado o no consentido.

BENEFICIOS QUE RECIBEN NUESTROS COLABORADORES

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

BENEFICIOS CONTRACTUALES

DESCRIPCIÓN	Inversión (Bs.)			N° de Beneficiarios		
	2023	2022	Var. %	2023	2022	Var. %
Aporte a la Caja de Ahorro	1.570.860,50	422.954,51	271,40	3.130	3.122	0,26
Ayuda a Familiares por fallecimiento del colaborador	103.840,00	5.107,92	1.932,92	3	8	-62,50
Ayuda para Útiles Escolares	6.930.000,00	816.000,00	749,26	1.476	1.434	2,93
Becas de Estudio	3.842.200,00	794.300,00	383,72	625	560	11,61
Contribución para Cajeros y Promotores	936.566,63	127.127,38	636,72	735	739	-0,54
Contribución por Deceso de familiares directos	21.000,00	20.400,00	2,94	69	66	4,55
Contribución por Día de la Madre	2.059.500,00	399.900,00	415,00	1.375	1.333	3,15
Contribución por Matrimonio	3.900,00	3.300,00	18,18	13	11	18,18
Contribución por Nacimiento e Hijos	13.200,00	12.300,00	7,32	44	41	7,32
Juguetes Navideños	6.950.000,00	1.401.000,00	396,07	1.090	1.097	-0,64
Política de Distinciones - Reconocimiento por Antigüedad	110.750,00	104.575,00	5,90	620	494	25,51
Póliza de Seguro Colectivo de H.C.M. Básica	110.336.623,87	10.936.452,59	908,89	8.680	8.312	4,43
Subsidio Familiar	47.755,00	49.334,80	-3,20	709	749	-5,34
Uniformes y Equipos	0,00	1.131.561,66	-100,00	1.076	0	0,00
Bono Vacacional	1.477.816,54	338.283,64	336,86	2.503	2.245	11,49
TOTAL GENERAL	134.404.012,54	16.562.597,50	711,49	22.148	20.211	9,58



Anualmente evaluamos el entorno socioeconómico del país, y ofrecemos a nuestro talento beneficios competitivos y las mejores condiciones para su mayor bienestar. Es por ello, que nuestro programa de beneficios está dirigido a todo el personal, indistintamente de su condición laboral, ya que están incluidos quienes laboran a tiempo parcial y a tiempo determinado, lo que nos lleva a seguir a la vanguardia del sector financiero nacional, principalmente en materia de alimentación, salud y vivienda.

BENEFICIOS NO CONTRACTUALES

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



BENEFICIOS NO CONTRACTUALES

RUBROS	Inversión (Bs.)			N° de Beneficiarios		
	2023	2022	Var. %	2023	2022	Var. %
Subsidio de Estacionamiento	110.246,40	18.972,96	481,07	10.068	696	1.346,55
Subsidio Comedor*	98.778.629,63	18.121.754,08	445,08	1.175.478	1.022.458	14,97
Servicio Médico	1.771.917,43	730.902,84	142,43	4.262	1.494	185,27
Ayudas Médicas por Enfermedades Extremas	184.820,97	50.806,03	263,78	3	10	-70,00

*N° de Beneficios/Subsidios de Comedor

TABLA DE OBLIGACIONES LEGALES

BENEFICIO	Inversión (Bs.)			N° de Beneficiarios		
	2023	2022	Var. %	2023	2022	Var. %
Guarderías	4.758,71	5.085,44	-6,42	14	13	7,69
INCES	311.315,80	85.237,52	265,23	3.735	3.702	0,89
Ley de Alimentación de Trabajadores	27.694.399,44	1.431.922,51	1.834,07	3.727	3.724	0,08
Ley de Empleo	276.972,57	83.183,34	232,97	3.730	3.693	1,00
FAOV (Ley de Vivienda y Hábitat)	1.608.465,52	269.487,83	496,86	3.735	3.702	0,89
Seguro Social Obligatorio	1.399.556,99	416.618,31	235,93	3.730	3.693	1,00
Adiestramiento Prevención de Legitimación de Capitales	679.378,84	114.194,78	494,9%	3.170	4.735	-33,05
TOTAL	31.974.847,87	2.405.729,73	1.229,11	21.841	23.262	-6,11

PROGRAMA TU CASA CON BANESCO

TIPO DE CRÉDITO	Inversión (Bs.)		N° de Beneficiarios	
	2023	2022	2023	2022
Crédito Hipotecario Adquisición (FAOV + Recursos Propios)	33.327.936,64	3.423.391,61	36	13
Crédito Hipotecario Remodelación + Ampliación (FAOV + Recursos Propios)	10.106.447,02	2.174.087,16	13	7
TOTAL	43.434.383,66	5.597.478,77	49	20



OTROS BENEFICIOS OTORGADOS A LOS COLABORADORES

RUBROS	Inversión (Bs.)			N° de Beneficiarios		
	2023	2022	Var. %	2023	2022	Var. %
Crédito Banesco Banco Universal, C.A., para Vehículos	27.190.858,90	1.267.580,00	2.045,10	63	10	530,00
Jornadas Deportivas, Actividades Recreativas y Culturales	3.561.525,95	336.489,51	958,44	16.610	3.500	374,57
Programas de Formación y Capacitación	7.262.100,43	1.292.861,38	461,71	3.375	3.147	7,24
TOTAL	38.014.485,28	2.896.930,89	1.212,23	20.048	6.657	201,16



Nuestra actividad denominada “Semana Huella” promueve una cultura de alto desempeño; destacando la cercanía con nuestros clientes internos y externos mediante recorridos en agencias de Caracas, Aragua y Lara, con una metodología que lleva por nombre “Yoga de la Risa”, para así promover valores como el bienestar, el respeto, la amabilidad y la educación.



ESTUDIO DE ENGAGEMENT Y CULTURA ORGANIZACIONAL

En el 2023 la Organización mantuvo como reto continuar el impulso del *Engagement* y la Cultura, en respuesta a un entorno altamente exigente, en el cual la necesidad de posicionar los resultados y la productividad era imperativa, en aras de fortalecer una cultura cliente céntrica. Para poder efectuar un monitoreo constante, se realizaron 3 mediciones durante el ejercicio, en las cuales contamos con una participación promedio del 86,33% de los Ciudadanos Banesco, siendo estable el comportamiento en las diferentes mediciones.

Al cierre de 2023 se realizó la medición anual de Cultura y *Engagement*, contando con una participación del 90,85% de la plantilla (2.523). Entre los resultados más relevantes, destacan: la Identidad Corporativa, la Orientación al Cliente, el Desarrollo y Autodesarrollo, como fortalezas, alcanzando el Indicador Global de Cultura un nivel de 83%, con una disminución de 2 puntos respecto al año anterior. En cuanto a la medición del *Engagement*, se obtuvo un Resultado Global del 88%, siendo las

principales fortalezas, la Alineación con la Estrategia, la Comunicación, el Liderazgo y la Estabilidad, aumentando en un punto la medición global con respecto a la medición anterior.

Continuamos enfocados a la orientación al cliente, para posicionarlo como un atributo dentro de la Cultura y alcanzar el puesto N° 1 en NPS de entidades financieras, Seminarios web para incrementar la productividad, ejecución del piloto Escuela de Valores para promover valores ciudadanos por medio de los hijos de los colaboradores, Cápsulas de Liderazgo y Atención al Cliente. También se impulsó el Reconocimiento a través de un nuevo enfoque denominado “Gala Huella”, que concluyó con el reconocimiento de talentos en seis categorías distintas, a saber: Agencia Memorable, Héroes que Enseñan, Héroes que dejan Huella, Héroes que impulsan el Negocio, Líderes que dejan Huella y Héroes con Propósito. Adicionalmente, se efectuaron los recorridos a agencias en el marco de gestión de cambio para la Sistemática Comercial.



LA DIMENSIÓN
EXTERNA
DE NUESTRA
RESPONSABILIDAD
SOCIAL



NUESTROS SOCIOS SOCIALES Y COMUNIDAD



“

Banesco Banco Universal, C.A., comprometido con la equidad de género, se convirtió en el primer banco venezolano en unirse a Los Principios de Empoderamiento de Mujeres (WEPs) de las Naciones Unidas para la Igualdad de Género y el Empoderamiento de las Mujeres.

”

NUESTRA POLÍTICA

En Banesco Banco Universal, C.A., no solo creemos en la solidaridad, también creemos en las soluciones estructurales. Ejecutamos nuestros programas de responsabilidad social de la mano de un importante grupo de instituciones de reconocida experiencia que, en todas partes de Venezuela, hacen posible las causas y los programas de acción a favor de las comunidades. A estas instituciones las hemos denominado Socios Sociales.

Partimos de una premisa: nuestro rol consiste en dar apoyo a la causa de formar ciudadanos libres, productivos y conscientes de su papel en el escenario público. Hemos establecido una propuesta de valor, basada en productos, servicios y programas que impulsen el Desarrollo Económico, Social y Ambiental de modo equilibrado. Con ello asumimos la responsabilidad de respetar y promover los Derechos Humanos; contribuir al bienestar en nuestros ámbitos de operación; interactuar, bajo preceptos éticos, con todos nuestros interlocutores: colaboradores, clientes, proveedores, autoridades, accionistas y la sociedad en general.

Nos hemos propuesto ser un agente activo en la formación gerencial de los emprendedores y microempresarios para ofrecer herramientas que constituyan una oportunidad de mejora en su negocio.

NUESTRA GESTIÓN

En el año 2023, apoyamos diferentes programas y proyectos de las comunidades, así como de nuestros colaboradores y sus grupos familiares, destinando para ello una inversión de Bs. 153.888.602,95. Logramos impactar positivamente en 1.044.629 personas durante este periodo, a través de los 39 proyectos sociales con los cuales contribuimos en las áreas de educación, salud e inclusión financiera.

Por su parte, el Presupuesto Participativo y el Programa de Formación de Microempresarios que a partir de 2023 es avalado por la Universidad Central de Venezuela, siguen siendo los programas más importantes de nuestra gestión de Responsabilidad Social Empresarial. Estos se han convertido en el vehículo eficaz para acercarnos a las comunidades a las que servimos y conocer de primera mano cuáles son sus necesidades primordiales y de qué manera podemos colaborar.



Estos programas estratégicos de responsabilidad social que apoyan la sostenibilidad, son planificados, desarrollados y ejecutados por la Vicepresidencia de Comunicaciones y Responsabilidad Social Empresarial, que le reporta directamente a la Presidencia Ejecutiva.

Asimismo, Banesco Banco Universal, C.A., comprometido con la equidad de género, se convirtió en el primer banco venezolano en unirse a Los Principios de Empoderamiento de Mujeres (WEPS) de las Naciones Unidas para la Igualdad de Género y el Empoderamiento de las Mujeres. El Presidente Ejecutivo de Banesco, Marco Tulio Ortega Vargas, firmó la declaración de apoyo a los principios de la organización internacional para cerrar la brecha de género.

Con esta iniciativa, la Organización se compromete a establecer en sus estrategias y operaciones principios relacionados con la igualdad de género y a trabajar en colaboración con múltiples grupos de interés para fomentar prácticas comerciales que empoderen a las mujeres. Entre ellas, igual salario por trabajo de igual valor, prácticas de la cadena de suministro con perspectiva de género y tolerancia cero al acoso sexual en el lugar de trabajo. Los Principios de Empoderamiento de Mujeres (WEPS) proporcionan un marco teórico para que las empresas promuevan la igualdad de género y el empoderamiento de las mujeres en el lugar de trabajo, el mercado y la comunidad, y generen resultados positivos para la sociedad y las empresas.



“

Durante el año 2023 no se generaron impactos negativos por nuestras operaciones en las comunidades.

NUESTRO COMPROMISO CON LA COMUNIDAD POR ÁREA DE ATENCIÓN

ÁREA DE ATENCIÓN	Inversión Bs.		Variación %
	2023	2022	
Atención a la Infancia en Riesgo, Ancianos y Personas con Discapacidad	642.204,57	692.946,69	-7,32
Salud	4.711.520,61	420.445,71	1.020,60
Educación	12.792.223,17	1.807.601,94	607,69
Entes Gremiales	101.042,27	25.546,28	295,53
Cultura	2.671.095,82	250.996,56	964,20
Proyectos Editoriales	1.944.333,07	281.713,25	590,18
Eventos para la Comunidad	2.263.806,01	229.376,49	886,94
Otros Aportes	256.500,00	14.400,00	1.681,25
Total Bs.	25.382.725,52	3.723.026,92	581,78

”



NUESTROS SOCIOS SOCIALES

ORGANISMO / INSTITUCIÓN	2023				2022			
	PROYECTO	MONTO EXPRESADO EN BS.	BENEFICIARIOS		PROYECTO	MONTO EXPRESADO EN BS.	BENEFICIARIOS	
			DIRECTOS	INDIRECTOS			DIRECTOS	INDIRECTOS
Programa de Formación de Microempresarios	Programa de Formación de Microempresarios	1.086.669,03	8.763	30.670	Programa de Formación de Microempresarios	155.466,31	9.114	31.899
Fe y Alegría	Rescate de la estructura del Instituto Universitario San Francisco de Fe y Alegría.	990.875,40	1.277	750	IUSF - Reparación del transformador eléctrico tipo Pad Mounted de 300 KVA (módulo administrativo) y mantenimiento mayor del transformador tipo Pad Mounted 300 KVA (módulo académico Y), con la finalidad de prestar un servicio de calidad en cada una de las áreas.	136.224,00	825	6.000
A.C. Red de Casas Don Bosco	Fortalecimiento de los servicios de protección - Bosco Bus - Patio Abierto para niñas, niños y adolescentes vulnerables, entre los 06 y 17 años del Área Metropolitana de Caracas.	1.068.542,90	70	280	Fortalecimiento de los servicios de protección (Bosco Bus - Patio Abierto) para niñas, niños y adolescentes vulnerables, entre los 06 y 17 años del Área Metropolitana de Caracas.	212.121,00	1.200	4.800
Fundana	Programa de Atención y Recuperación Nutricional "NutriFamilias"	2.405.252,95	5.000	25.000	Programa de Alimentación Nutrifamilia	293.815,00	2.300	11.500
UCAB Caracas y Guayana	Becas	3.942.327,59	55	165	Programa de Becas UCAB Caracas y Guayana	732.707,06	60	240
	Patrocinio Feria del Oeste UCAB	31.633,12	100	5.000	Patrocinio Feria del Oeste UCAB	2.610,00	Indefinido	Indefinido
	Traslado de Material Donado a Biblioteca UCAB	300.816,27						
AVEC	Construcción de las bases e instalación del tanque de agua potable aéreo del Colegio Pbro. José Lucio Becerra	83.400,00	486	2.430	Refacción y equipamiento del Colegio Monseñor Sixto Sosa, Estado Táchira.	18.200,00	477	2.385
Fundación Venezolana Contra la Parálisis Infantil	Patrocinio de Camas para pacientes quirúrgicos con patologías músculo-esqueléticas	575.098,60	17	51	Patrocinio de camas para intervenciones quirúrgicas músculo-esqueléticas a pacientes de bajos recursos	107.778,00	16	64



NUESTROS SOCIOS SOCIALES

ORGANISMO / INSTITUCIÓN	2023				2022			
	PROYECTO	MONTO EXPRESADO EN BS.	BENEFICIARIOS		PROYECTO	MONTO EXPRESADO EN BS.	BENEFICIARIOS	
			DIRECTOS	INDIRECTOS			DIRECTOS	INDIRECTOS
A.C. Apoye	Revitalización del programa de inserción laboral de APOYE.	94.381,00	57	285	Formación en Línea sobre Artes Escénicas y Plásticas en A.C. Apoye, que consiste en Diseñar y desarrollar una programación de actividades recreativas y formativas, para iniciarla durante el lapso vacacional, con una duración de 6 semanas	22.067,50	45	290
Asociación Civil de Damas Salesianas	Proyecto de Laboratorio de Informática, que capacitará en el área tecnológica a los estudiantes de educación media, en la Unidad Educativa María Auxiliadora	364.312,87	178	263	Construcción de un techo para el parque infantil de la Unidad Educativa Inicial Monseñor Rufino Pérez del Consejo de Ciruma, estado Zulia.	33.488,64	700	1.400
Fundación Musical Simón Bolívar	Programa Integral de Formación, para equipos Operativos y Académicos de El Sistema	139.000,00	2.290	657.349	Reestructuración y levantamiento de pared perimetral de la Edificación del Núcleo Tamá. San Cristóbal, estado Táchira.	17.738,80	30	2.440
	Proyecto Artístico Musical con dos Maestros Internacionales	140.471,90	114	350				
	Gira artística musical a República Dominicana	534.640,05	68	12.000				
Museo de los Niños	Actualización de equipos de las Exhibiciones Estudio de TV y Estudio de Radio	195.606,73	120.000	240.000	Aporte para remodelación de los baños del Museo de los Niños	39.178,31	Miles de niños cursantes de educación primaria	Miles de adolescentes, padres, representantes y maestros
IESA	Proyecto Emprende Tech: Impulsando el ecosistema de emprendimiento de base tecnológica con impacto social en Venezuela	623.190,00	269	1.184	Programa de becas para maestrías para estudiantes destacados	91.200,00	10	35
TOTAL BS.		12.576.218,41	138.744	975.777		1.862.594,62**	14.777	61.053

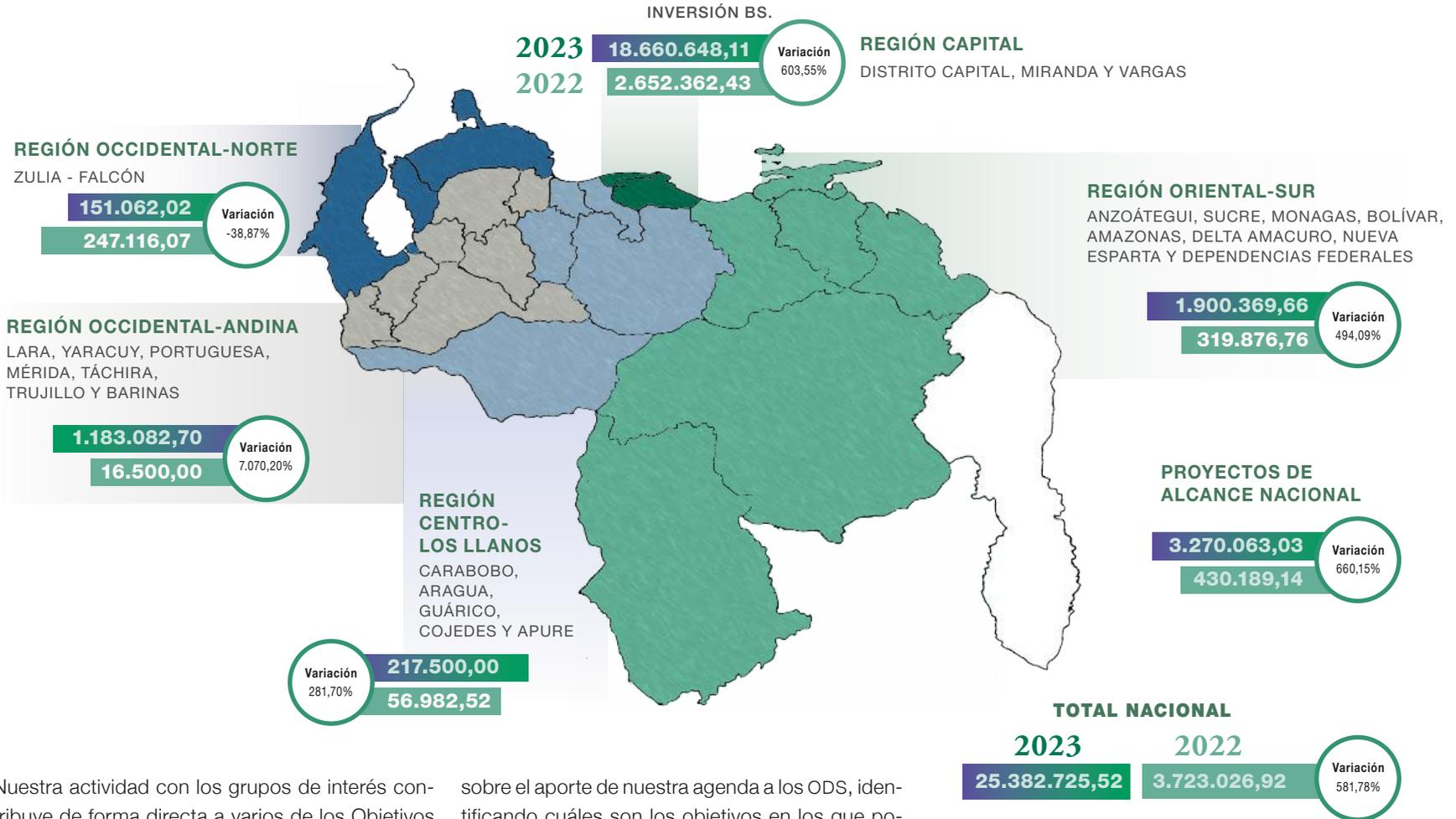
* Familias

** Se corrige cifra reportada en 2022



IMPACTO DE NUESTRA INVERSIÓN SOCIAL POR REGIONES

ACCIÓN SOCIAL DE BANESCO POR REGIONES DEL PAÍS



Nuestra actividad con los grupos de interés contribuye de forma directa a varios de los Objetivos de Desarrollo Sostenible de Naciones Unidas (ODS). Estamos en constante evaluación y análisis

sobre el aporte de nuestra agenda a los ODS, identificando cuáles son los objetivos en los que podemos tener más impacto con nuestra actividad, nuestros compromisos y la estrategia en el futuro.



PROGRAMA DE FORMACIÓN DE MICROEMPRESARIOS

En 2023, Banesco Banco Universal, C.A., arribó a los 15 años de trayectoria con su programa bandera de responsabilidad social empresarial, formando emprendedores en todo el país, promoviendo su educación e inclusión financiera. En 2023, se sumaron 8.763 nuevas personas capacitadas en el Módulo Administrativo, las cuales ahora poseen las herramientas personales, gerenciales y tecnológicas que ofrece el programa para que puedan consolidar y/o impulsar sus negocios. 3.207 de ellos cursaron el Módulo Tecnológico complementario de este programa formativo.

De este universo de emprendedores, 5.851 (67%) son mujeres y 2.912 (33%) hombres; consolidándose no sólo como un programa educativo, sino como una plataforma que impulsa el empoderamiento de las mujeres en la toma de decisiones y el emprendimiento.

Con esta cifra, el programa totaliza 90.831 emprendedores capacitados y certificados desde el año 2008. Para el logro de estos objetivos, Banesco trabaja de la mano de diversas organizaciones sociales, empresariales, estatales y

comunitarias que permiten la inclusión de más personas en el Programa de Formación de Microempresarios y posterior Presupuesto Participativo para emprendedores, una iniciativa que busca estimular los emprendimientos ya constituidos, o en desarrollo.

Durante el año 2023, el Programa de Formación de Microempresarios recorrió distintos rincones de Venezuela junto a sus aliados educativos que imparten el mismo: FundAcción Social, la Universidad Posible, el Instituto Universitario de Gerencia y Tecnología, la Asociación de Promoción de la Educación Popular y la Asociación Venezolana de Educación Católica, a través de diversas modalidades: presencial, virtual e híbrido; organizaciones de las cuales, 11 son instituciones educativas, 35 de la sociedad civil organizada, 9 públicas, y 5 empresariales.

A partir del año 2023, el Programa de Formación de Microempresarios obtiene el aval de la Universidad Central de Venezuela. Esta alianza entre Banesco y la principal casa de estudios del país, se concretó en el marco del aniversario N° 15 del Programa de Formación de Microempresarios.



“ Este aval permite que ahora los participantes obtengan un certificado digital gratuito con triple acreditación: firma corporativa de Banesco Banco Universal, C.A., firma el aliado educativo (según la opción de curso), además de la firma y sello de la Dirección de Extensión Universitaria de la UCV. ”

EMPRENDEDORES CERTIFICADOS POR EL PROGRAMA DE FORMACIÓN DE MICROEMPRESARIOS

PERSONAS CERTIFICADAS	2023					2022				
	Hombres	% Sobre el total	Mujeres	% Sobre el total	Total	Hombres	% Sobre el total	Mujeres	% Sobre el total	Total
	2.912	33,23	5.851	66,77	8.763	3.321	35,34	5.893	64,66	9.114



PRESUPUESTO PARTICIPATIVO PARA PROYECTOS SOCIALES

El Presupuesto Participativo de Banesco Banco Universal, C.A., es uno de los principales programas de responsabilidad social empresarial desde el año 2008, y tiene como objetivo establecer un diálogo directo con las comunidades y sus organizaciones.

El programa inició en nuestra sede principal, Colinas de Bello Monte, y en 2014 se incorporó la comunidad del municipio Baruta, así como los estados Zulia y Nueva Esparta. Desde entonces, hemos extendido progresivamente el alcance del programa a otras regiones del país, para que más organizaciones puedan exponer sus proyectos y tengan la oportunidad de llevarlos a cabo.

En 2023 el Presupuesto Participativo se llevó a cabo entre los meses de mayo y junio en las nueve regiones del país donde está presente: Zulia, Carabobo, Lara, Nueva Esparta, Táchira, Anzoátegui, Mérida y los cinco municipios de la Gran Caracas, divididos en dos grupos: Libertador y Sucre y los municipios Hatillo, Baruta y Chacao.

En esta edición que celebró el 15° aniversario del Presupuesto Participativo, los proyectos postulados abarcan distintas áreas de acción como la salud, la educación (básica, financiera y ambiental), así como la atención a poblaciones vulnerables.

En la Gran Caracas, en los municipios Baruta, Chacao, El Hatillo, la organización ganadora fue SenosAyuda, para el fortalecimiento del fondo de tratamiento de SenosAyuda A.C., para pacientes con cáncer de mama. Mientras que en Libertador y

INVERSIÓN EN PRESUPUESTO PARTICIPATIVO BANESCO PARA PROYECTOS SOCIALES

REGIÓN	2023	2022
Zulia	60.000	11.000,00
Nueva Esparta	60.000	11.000,00
Mérida	60.000	11.000,00
Gran Caracas (Libertador, Chacao, Baruta, El Hatillo y Sucre)	120.000	22.000,00
Anzoátegui	60.000	11.000,00
Carabobo	60.000	11.000,00
Lara	60.000	11.000,00
Táchira	60.000	11.000,00
TOTAL (BS.)	540.000	99.000,00

Sucre resultó ganadora la Fundación Jacinto Convit, para el proyecto de ejecución de pruebas de diagnóstico molecular en leucemia para beneficiar a 90 niños y adolescentes, durante un período de 6 meses, remitidas por los principales centros de salud del país con los cuales la Fundación ha suscrita convenios de cooperación.

La Fundación Amigos del Niño con Cáncer Zulia (Fundanica), obtuvo el Presupuesto destinado a esta región para la donación de estudios de laboratorio especiales a pacientes de Fundanica. Y en Carabobo, la Asociación Civil Casa Hogar María Auxiliadora, destinará los fondos para la edificación de la estructura del techo de aulas de formación ocupacional.

En Anzoátegui por el voto de los participantes hubo dos ganadores, dividiendo los recursos en partes

iguales entre la Red de Casas Don Bosco para la rehabilitación, mantenimiento y mejoras de los dormitorios; así como salón de clase y televisión de los niños, niñas y adolescentes de la Casa Don Bosco PLC, y la Asociación Civil Fe y Alegría, para la adquisición de equipos tecnológicos y de audio para desarrollar un programa de lecto-escritura y matemáticas dirigidos a los estudiantes de preescolar y primaria, enfocado en la gamificación y el uso de las tecnologías de la información y las comunicaciones (TIC).



La Asociación Damas Salesianas, fue la ganadora de Lara para el techado de una mini cancha de fútbol en el Preescolar Margarita Occhiena de la Sede de Damas Salesianas María Auxiliadora de Barquisimeto. Y la Fundación ArtesanoGroup, recibió el financiamiento para el proyecto de seguridad alimentaria en el estado Nueva Esparta.

Mientras que la Asociación Civil Huellas, pudo dotar de equipos tecnológicos y material educativo al Centro Comunitario Casa de los Muchachos con el Presupuesto Participativo del estado Mérida. Y la Fundación Una Luz para el Autismo (Funauta), fue la ganadora con el proyecto de atención especializada para personas con TEA y Talleres para padres y escuelas en el estado Táchira.



BECAS DE ESTUDIO Y BECAS DE POR VIDA BANESCO



Banesco Banco Universal, C.A., mantiene su compromiso con el progreso de la sociedad y la formación de profesionales en las instituciones de educación superior. Por eso, promovemos y participamos en iniciativas y programas que desarrollan las universidades del país, con las cuales tenemos, no sólo una relación comercial, sino también hemos establecido convenios para el otorgamiento de becas de estudio a estudiantes de buen rendimiento académico.

INVERSIÓN EN BECAS DE ESTUDIO Y BECAS DE POR VIDA

INSTITUCIÓN	2023				2022				Variación %	
	BENEFICIARIOS			MONTO BS.	BENEFICIARIOS			MONTO BS.	BENEFICIARIOS	MONTO BS.
	HOMBRES	MUJERES	TOTAL		HOMBRES	MUJERES	TOTAL			
UNIMAR	7	23	30	642.180,00	17	22	39	79.500,00	-23,08	707,77
Programa Becas Banesco - UCAB	19	21	40	3.942.327,59	29	29	58	732.707,06	0,00	438,05
Universidad Monteávila	1	14	15	964.653,69	1	14	15	121.600,00	0,00	693,30
IESA	0	0	0	0	6	4	10	91.200,00	-100,00	-100,00
TOTAL	27	58	103	5.549.161,28	53	69	122	1.025.007,06	-15,57	441,38

PRESUPUESTO PARTICIPATIVO PARA EMPRENDEDORES

El Presupuesto Participativo para Emprendedores es un programa que inició en el 2022, con la intención de apoyar a todos aquellos emprendedores capacitados y certificados por nuestro Programa de Formación de Microempresarios Banesco (PFM).

Sus principales objetivos son: desarrollar, implementar e impulsar el negocio o idea que resulte seleccionada; generar negocios sostenibles y sólidos; fortalecer la economía local, hacerla crecer y asegurar nuevos puestos de trabajo en el futuro.

Algo que caracteriza el Presupuesto Participativo es que los mismos concursantes votan por el emprendimiento que deba obtener los fondos como parte de un proceso de participación, colaboración y transparencia. Adicionalmente, la institución bancaria y sus aliados sociales – FundAcción Social, Instituto Universitario de Gerencia y Tecnología, y la Dirección de Extensión

de la Universidad Central de Venezuela- completan el cuadro de votación.

Para su segunda edición en 2023, se amplió el alcance a tres regiones: Lara-Carabobo; Mérida-Zulia y Distrito Capital-Miranda, otorgando un premio de Bs. 85.500 a cada ganador. Hubo 226 postulaciones, de las cuales fueron preseleccionadas 29 para participar en la fase final de asignación del capital semilla.

El Presupuesto Participativo correspondiente a Distrito Capital y Miranda fue adjudicado a Mia Delizia, un emprendimiento familiar dedicado a la elaboración y comercialización de productos de pastelería artesanal para diferentes ocasiones.

En Lara y Carabobo resultó ganadora Panadería Pan de Dios 1993, ubicada en Barquisimeto y enfocada en panadería, repostería y cafetería.

Por su parte, en Mérida y Zulia fue seleccionada la propuesta de Ferreagro Casa Campo C.A., por su enfoque en el cuidado ambiental a través de la elaboración y venta de insumos biológicos y fertilizantes –sin componentes químicos que afecten el medio ambiente– para el cuidado de plantaciones. Asimismo, ofrece asesoramiento en materia de agricultura a los productores locales.



FONDO EDITORIAL BANESCO

Con el Fondo Editorial Banesco nos hemos propuesto promover y apoyar la educación de los venezolanos, así como la actividad editorial en el país, convirtiéndose en un referente en el ambiente editorial y la Academia.

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

Durante el año 2023 sumamos 6 nuevos títulos: *Poesía Reunida 1984-2008 de Rafael Castillo Zapata*; *Caracas 455: memorias de una ciudad perdida*; *70 años de Crónicas Gastronómicas*; *Delirio Vinotinto*; *Nuevo País de la Artesanía Contemporánea* y *Salomario y Poesía Reunida 1956-2021 de Alfredo Chacón*.

Estos y todos los textos de nuestro Fondo Editorial pueden ser descargados de manera gratuita en nuestra Biblioteca Virtual, disponible en nuestra página web www.banesco.com

WEP'S DE ONU MUJERES (PRINCIPIOS DE EMPODERAMIENTO DE LA MUJER)

The Women's Empowerment Principles o los Principios de Empoderamiento de la Mujer, es una iniciativa de las Naciones Unidas que se basan en las normas internacionales del trabajo y de derechos humanos, y en el reconocimiento de que las empresas tienen un interés y una responsabilidad en relación a la igualdad de género y el empoderamiento de las mujeres. El 10 agosto de 2022 Banesco Banco Universal, C.A., se unió a esta iniciativa comprometiéndose a fomentar prácticas que cierren las brechas de género. Con esto, nos convertimos en el primer banco del país en unirse a esta iniciativa, cuyo objetivo es cooperar para alcanzar los Objetivos de Desarrollo Sostenible, entre esos, el objetivo 5 Igualdad de Género.



Para Banesco Banco Universal, C.A., es fundamental promover condiciones económicas y sociales que generen oportunidades en la dimensión interna y externa de la empresa. En el 2023 el porcentaje de mujeres colaboradoras es alto, incluyendo cargos directivos, representando un 62% (2.107 mujeres de 3.375 colaboradores en todo el territorio nacional).

En cuanto a la dimensión externa, de los 5.851 emprendedores certificados en 2023 en el Programa de Formación de Microempresarios Banesco, el 67% son mujeres, siendo así, una plataforma que impulsa el empoderamiento de las mujeres en la toma de decisiones y el emprendimiento.

El Programa de Formación de Microempresarios, desde sus inicios en 2008, se diseñó como un proyecto de inclusión bancaria que prioriza la educación financiera, administrativa, gerencial y tecnológica, para impulsar el negocio. Estos tópicos han ayudado a la mujer venezolana a ser parte de los procesos de transformación e innovación que están sucediendo en el mundo. Durante los 15 años que este proyecto ha estado en ejecución, hemos certificado a 53.611 mujeres, cifra que representa al 63,82 % del total de participantes.

De acuerdo con los registros del Programa, la mujer emprendedora es versátil. Destaca en negocios sociales, ingeniería y ciencias, belleza, salud, jugueterías, textiles, asesorías, servicios profesionales, psicológicos, artísticos, entre otros.



ACCIONES DE BANESCO BANCO UNIVERSAL CONFORME A LOS WEP'S

Principios de Empoderamiento de la Mujer	Acciones
1. Liderazgo corporativo de alto nivel	<ul style="list-style-type: none"> Promovemos el empoderamiento y liderazgo femenino en el marco de nuestras operaciones de negocio, 69% de los gerentes, vicepresidentes y directivos son mujeres.
2. Tratar a todas las mujeres y hombres de manera justa en el trabajo sin discriminación	<ul style="list-style-type: none"> Internamente, contamos con normas que impiden prácticas de discriminación y promueven la igualdad, entre ellas la Convención Colectiva (Cláusula 2 de la Declaración General de Principios) y el Código de Ética y Conducta del Ciudadano Banesco. Ofrecemos igualdad de oportunidades por género, lo cual se evidencia en el hecho de que al cierre de 2023, el 62% de nuestros colaboradores son mujeres y el 38% son hombres.
3. Salud, bienestar y seguridad del empleado	<ul style="list-style-type: none"> Como parte del Convenio Colectivo y de los beneficios socioeconómicos que ofrecemos a nuestros colaboradores, se tiene contratada una póliza de salud básica, con cobertura en hospitalización, cirugía y maternidad (HCM); adicionalmente, se tiene contratada una póliza de contingencias extremas, que cubre 8 tipos de patologías específicas. Son pólizas administradas, completamente gratuitas para los colaboradores sin distinción de género. Las coberturas son revisadas y actualizadas frecuentemente. También, se ofrece una póliza de exceso, la cual permite complementar la cobertura. Nuestro Código de Ética y Conducta establece que “El Ciudadano Banesco que sienta que ha sido objeto de alguna situación de hostigamiento, acoso sexual o acoso laboral, moral, racista y/o sexista, dispondrá para gestionar su denuncia de los canales que establezca y comunique el Banco al efecto.”
4. Educación y formación para la igualdad de género	<ul style="list-style-type: none"> En 2023, diseñamos y ejecutamos experiencias de aprendizaje, bajo las distintas modalidades: Presencial, Online (síncronas) y Virtuales, dirigidas a generar el perfeccionamiento técnico y profesional del Ciudadano Banesco sin distinción de género, garantizando el acceso igualitario a la formación; así como a la adquisición de nuevos conocimientos técnicos, bancarios regulatorios y desarrollo de competencias, apuntando al desempeño eficiente de sus funciones, a fin de acompañarlos a gestionar resultados de alta calidad. En el marco del Día Internacional de la Mujer, propiciamos un espacio en nuestra sede central, para hablar sobre Las mujeres del siglo XXI y su rol en la sociedad. De igual modo, participamos en el evento “Por un mundo digital inclusivo: Innovación y tecnología para la igualdad de género en Venezuela” organizado por ONU Mujeres. Marbelys Ospino, vicepresidenta ejecutiva de Tecnología de Banesco, formó parte del panel de Mujeres líderes en procesos de transformación tecnológica, digital y de innovación. Durante su participación destacó que para la institución financiera es fundamental promover condiciones económicas y sociales que generen oportunidades, trabajamos activamente en la construcción de puentes y en las alianzas necesarias para alcanzar sociedades más justas. El 8 de marzo de 2023, se realizó una sesión especial virtual del Programa de Formación de Microempresarios, dirigida a mujeres de todo el país, en alianza con Makro y Red Vital, en la que participaron 273 personas. En este espacio formativo, alineado con el principio de desarrollo empresarial propuesto por los WEPs, adquirieron herramientas para emprender y liderar sus propios negocios. Asimismo, estuvimos presentes en el evento “Mi historia y la de ustedes” en el Hotel Renaissance Caracas, donde entre otros temas, FundAcción Social, aliado educativo del Programa de Formación de Microempresarios Banesco, conversó sobre el emprendimiento femenino.



ACCIONES DE BANESCO BANCO UNIVERSAL CONFORME A LOS WEP'S

Principios de Empoderamiento de la Mujer	Acciones
<p>5. Desarrollo empresarial, cadena de suministros y prácticas de marketing</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Como parte del proceso de selección de proveedores, nos aseguramos que estén alineados con los valores y normas de comportamiento que establece el Código de Ética y Conducta del Ciudadano Banesco, en los que se incluye la igualdad de género, el respeto a los derechos humanos, y se anuncia en el artículo 39 del mismo. • Evitamos los estereotipos de género en todos los medios, canales y materiales comunicativos de la empresa. • Generamos campañas para nuestros colaboradores, sobre tolerancia, respeto e inclusión, por lo que propiciamos el fortalecimiento de sus capacidades, aptitudes y competencias en el tema. Al 31 de diciembre de 2023, no se reportaron incidentes por discriminación a los colaboradores. • En 2023, consolidamos 60 nuevas alianzas entre el Programa de Formación de Microempresarios y diversas organizaciones para incluir a un mayor número de personas, en las que se promovió el ODS 5, igualdad de género, así como los principios de empoderamiento de la mujer.
<p>6. Liderazgo comunitario y compromiso</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Comunicamos activamente nuestro compromiso y acciones para promover la igualdad de género con los grupos de interés, en los que se incluyen colaboradores, clientes, comunidades, entre otros. • Impulsamos el empoderamiento de las mujeres en la toma de decisiones y emprendimientos comunitarios, el 67% de las personas certificadas por nuestro Programa de Formación de Microempresarios, son mujeres. • A su vez promovemos la profesionalización de las mujeres en diferentes áreas de conocimiento para una mayor diversidad en el área laboral, así como aportar al desarrollo de su realización personal a través de la formación con nuestro Programa de Becas en reconocidas instituciones de educación superior, en el que el 59,11% de los beneficiados son mujeres jóvenes.
<p>7. Transparencia, evaluación e información</p>	<ul style="list-style-type: none"> • A partir del año 2023, incorporamos el reporte de las acciones de Banesco Banco Universal, C.A., en materia de empoderamiento femenino e igualdad de género, apegados a los principios de los WEPs, así como los indicadores de seguimiento y reporte identificados por temas de materialidad, con base a los Estándares GRI.



RENDICIÓN DE CUENTAS

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

De esa manera podemos hacer un seguimiento a las diferentes iniciativas, así como a la inversión y asesorías que realizamos para llevarlas a feliz término, corrigiendo posibles desviaciones y construyendo indicadores que nos permitan medir el impacto de los programas en cuestión. Asimismo, enviamos una Encuesta de Satisfacción a nuestros Socios Sociales, a fin de medir nuestra gestión y mejorar en aquellas áreas en las que nuestros aliados consideran tenemos alguna debilidad.

En virtud de fortalecer nuestra relación con los Socios y Aliados Sociales, durante 2023 se organizaron charlas y talleres con el fin de capacitar a los equipos multidisciplinares pertenecientes a estas organizaciones, en temas de motivación, manejo del estrés, bienestar psicológico, herramientas de Google, competencias para las ventas, entre otros temas que impulsan su acción social.

INDICADORES DE SATISFACCIÓN DE NUESTROS SOCIOS SOCIALES

INDICADOR	2023	2022	Variación %
Respuesta del Banco ante la solicitud de apoyo	100,0	100,0	0,0
Orientación y apoyo del área de RSE en cuanto a las condiciones en las que se aprueba o no un proyecto	98,8	97,1	1,7
Información y canales para gestionar un proyecto	98,8	100,0	-1,2
Resultado del proyecto en cuanto a la donación recibida	95,0	95,7	-0,7
Índice de Satisfacción	98,4	98,6	-0,2



Asimismo, con la finalidad de promover de manera constante los Objetivos de Desarrollo Sostenible 2030, se organizaron conferencias en Ciudad Banesco, Universidad Central de Venezuela, Concejo Municipal de Baruta, Universidad Metropolitana y Venezuela Social Fest, para dar a conocer la Agenda Social que ocupa al mundo para 2030, su impacto y el esfuerzo para su alcance.



VOLUNTARIADO CORPORATIVO BANESCO



En el 2023 nuestros Voluntarios dedicaron más de 1.000 horas de trabajo en los programas e iniciativas propias que desarrollamos con nuestros Socios Sociales y la comunidad.

NUESTRA POLÍTICA

El Voluntariado Corporativo es el brazo ejecutor de las actividades de trabajo en equipo y solidaridad con las comunidades a las que servimos y nuestros Socios Sociales y Aliados.

La Gerencia de Calidad de Vida es la encargada de coordinar y gestionar las actividades en las que participan nuestros colaboradores en las áreas de educación, salud, ambiente o culturales, alineando así esta gestión de solidaridad y acompañamiento con la Política de Responsabilidad Social Empresarial y Sostenibilidad.

En el Voluntariado Corporativo de Banesco ganan todas las partes de forma equitativa: la comunidad que recibe la ayuda, el apoyo y el acompañamiento de nuestro equipo de voluntarios. Los Ciudadanos Banesco desarrollan mayor empatía, competencias y habilidades interpersonales; así como, una relación más cercana con sus compañeros. Y por último, la entidad financiera, que une a los colaboradores en un propósito solidario sin distinguir responsabilidades, mejorando su clima emocional.

En Banesco nos enorgullece contar con un grupo sólido de voluntarios, quienes tienen la convicción de que una pequeña acción puede iniciar el cambio o llegar a materializarlo. Son personas que invierten tiempo, capacidades y entusiasmo en una tarea cuyo propósito es llevar un mensaje a la comunidad. Es un grupo de colaboradores con el interés genuino de mejorar el entorno e impactar de forma positiva en otras personas.

NUESTRA GESTIÓN

En el 2023 nuestros Voluntarios dedicaron más de 1.000 horas de trabajo en los programas e iniciativas propias que desarrollamos con nuestros Socios Sociales y la comunidad.

Iniciamos el año 2023 estableciendo alianzas con Organizaciones con las que compartimos valores corporativos y realizamos una jornada medioambiental en el Jardín Botánico de la Universidad Central de Venezuela (UCV), con la finalidad de realizar acciones concretas y contribuir con los ODS 13 y 15 a través de la preservación de la biodiversidad de este importante espacio natural caraqueño, y la siembra de palmeras. En esta actividad participaron 5 colaboradores quienes sumaron 25 horas de voluntariado.



En abril nuestros voluntarios tuvieron la oportunidad de acompañar a la Fundación Operación Sonrisa Venezuela en el Instituto Clínico La Florida, durante la jornada de atención médica a niños que padecen de paladar hendido y sus familiares. Además, en alianza con Venamcham, participaron en actividades orientadas a preservar la biodiversidad, contribuyendo al logro de los Objetivos de Desarrollo Sostenible 2030. Adicionalmente, se prestó apoyo logístico en distintos eventos del Banco: Bautizo del Libro *Caracas 455*, *Memorias de una Ciudad Perdida*, Evento BanExpo: *Hablemos de Innovación*.

El 14 de julio, el Voluntariado Banesco acompañó la entrega de equipos de computación cargados con todos los títulos de la Biblioteca Digital Banesco a la Red de Casas Don Bosco y la Asociación Damas Salesianas. En total se donaron 24 equipos con su respectivo mobiliario. En esta actividad participaron 5 voluntarios que desde tempranas horas de la mañana estuvieron organizando la entrega de los equipos. Este donativo forma parte de las acciones de Banesco para impulsar la educación, uno de los pilares fundamentales del Programa de Responsabilidad Social Empresarial del Banco.

Durante agosto, septiembre, octubre y diciembre, más de 50 voluntarios que invirtieron 187 horas, compartieron momentos especiales y tardes de alegría con los 30 adultos mayores del Hogar Residencial Santo Domingo, ubicado en Bello Monte, mediante juegos, bailes y meriendas. Asimismo, realizaron donaciones de productos de higiene personal como: crema dental, limpiadores



INVERSIÓN EN EL VOLUNTARIADO BANESCO

(Expresado en Bs.)



TIPOLOGÍA DE VOLUNTARIADO

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



y mascarilla capilar, cepillos de diente, papel higiénico, entre otros productos de primera necesidad, también pijamas en Navidad. Estos insumos fueron donados por los colaboradores del Banco.

El 2 de octubre, 33 voluntarios entregaron material escolar a estudiantes de dos escuelas de Fe y Alegría en Caracas: la Unidad Educativa Virginia de Ruíz, ubicada en La Silsa, y la Escuela Técnica

La Rinconada. El personal docente también recibió un kit de apoyo con cuadernos, bolígrafos, marcadores y carpetas. En la actividad participaron 40 voluntarios, quienes fueron los responsables de llevar entusiasmo a los estudiantes de Fe y Alegría en su regreso a clases. Bailes, dinámicas de juegos y buena música formaron parte del agasajo que el Voluntariado Banesco preparó para recibir el nuevo año escolar.



El 18 de octubre, 12 voluntarios y 5 participantes del Grupo de Teatro Banesco animaron la sala de espera del Hospital Ortopédico Infantil –Socio Social de la Institución–, para brindar una experiencia agradable y diferente a todos. Algunos voluntarios participaron como pintacaritas para varios de los niños pacientes del hospital, con muestra de dibujos como flores, corazones e incluso, reconocidos superhéroes para los fanáticos de los cómics. Mientras que el Grupo de Teatro presentó la Obra “La Carpintería de Don Eustoquio”, que mostraba en escena la historia de un grupo de herramientas de un carpintero que temían ser cambiadas y desechadas por otras nuevas.

En octubre también mantuvimos nuestro compromiso con Fundana y Los Chiquiticos y apoyamos la XVII Subasta de Arte “Por Amor al Arte y a los Niños Venezolanos”, que se realiza anualmente para recaudar fondos para esta institución que brinda atención integral a niños en situación de vulnerabilidad. Por 17 años hemos cedido nuestra Sede Principal para la realización de este evento, en el que se expusieron 106 obras de reconocidos artistas plásticos para su subasta, con el apoyo de 14 voluntarios.

En las fiestas decembrinas, el Voluntariado asistió a la comunidad de La Vega para hacer entrega de regalos y meriendas a más de 70 niños del sector, en alianza con la Fundación AMÁI. Mientras que los niños de Fundana recibieron la visita de un cuentacuentos para leer la historia de *La Caperucita Criolla* –libro patrocinado por el Fondo Editorial Banesco–, y compartir juegos y otras actividades de la mano del Voluntariado.

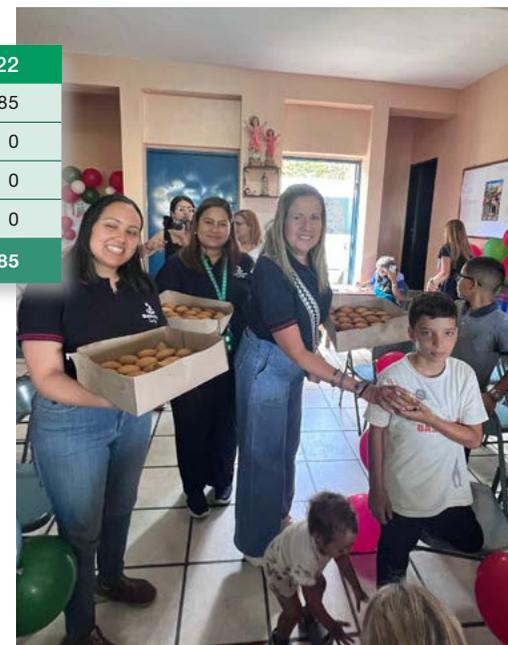
DISTRIBUCIÓN DEL VOLUNTARIADO CORPORATIVO BANESCO

POR NIVELES DE CARGO/HORAS-HOMBRE DEDICADAS

CATEGORÍA DEL CARGO	2023		2022	
	VOLUNTARIOS	% DEL TOTAL	VOLUNTARIOS	% DEL TOTAL
Aprendices / Pasantes / Tesistas	0	0,00%	0	0,00%
Base	60	27,65%	41	23,97%
Profesionales y Técnicos	57	26,27%	54	31,58%
Supervisorio y Gerencial	90	41,47%	72	42,10%
Vicepresidentes	10	4,61%	4	2,34%
Total Voluntarios	217	100,00%	171	100,00%
Total Horas / Hombre Aportadas	1.163	100,00%	785	100,00%
Promedio Horas Anuales por Voluntario	5,35		4,59	

POR TIPO DE ACCIÓN / HORAS-HOMBRE DEDICADAS

MODELO DE PARTICIPACIÓN	2023	2022
Eventos puntuales de Acción Social	778	785
Voluntariado Profesional	68	0
Voluntariado Ambiental	317	0
Capacitación de Voluntarios	0	0
Total Horas	1.163	785



En Banesco Banco Universal, C.A., somos agradecidos y reconocemos el esfuerzo que realiza nuestro Voluntariado en la participación en actividades sociales. Por eso, en el marco de la celebración del Día Internacional de los Voluntarios, declarado por la Asamblea de las Naciones Unidas, y que se celebra el 5 de diciembre de cada año, reconocimos en la Categoría Voluntariado Profesional a 10 colaboradores por su dedicación y labor social.





ACTIVIDADES REALIZADAS CON NUESTROS SOCIOS SOCIALES

Socio Social	Actividad	Horas Voluntariado
Hogar Residencial Santo Domingo	Realizamos visitas periódicas a los adultos mayores de la Fundación Santo Domingo, entregando donativos y compartiendo tardes de música y juegos.	187
Colegios “Fe y Alegría”	Acompañamos a los niños, jóvenes y personal docente de los Colegios Fe y Alegría a dar la bienvenida al año escolar 2024.	132
Fundación Hospital Ortopédico Infantil	En los espacios del Hospital Ortopédico Infantil, regalamos una mañana llena de diversión, presentando una Obra de Teatro llamada “La Carpintería de Don Eustoquio”, la cual brinda un hermoso mensaje de la importancia de cada persona, con sus debilidades y fortalezas.	67
Red de Casas Don Bosco	Entregamos equipos de computación cargados con todos los títulos de la Biblioteca Digital Banesco.	15
Asociación Damas Salesianas		
Fundana	XVII Subasta de Fundana, 14 voluntarios mostraron al público las 106 obras que se subastaron en los espacios del Auditorio Fernando Crespo Suárez de Ciudad Banesco. Los voluntarios se sumaron a la noble causa para recaudar fondos que se destinaron a apoyar a los más pequeños.	52
	Navidad con Fundana: visitamos la Villa de Los Chiquiticos de Fundana para compartir con los más pequeños durante la época navideña.	57
Total Horas		510





VOLUNTARIADO PROFESIONAL

Nuestros voluntarios ofrecieron sus conocimientos a través de asesorías a los diferentes Socios y Aliados Sociales de la Organización, de manera de brindar valor agregado a su gestión.

ASESORÍAS REALIZADAS A SOCIOS Y ALIADOS SOCIALES POR EL VOLUNTARIADO BANESCO



Socio / Aliado Social	Asesoría	Horas de Asesoría (Voluntariado)
Asociación Damas Salesianas	Gestión Estratégica: 1 voluntaria especialista del Banco, orientó sobre los pasos a seguir para realizar un proceso de Planificación Estratégica. Durante la sesión compartió contenido teórico-práctico que respondió a las necesidades propias de la materia.	2
Fe y Alegría	Mercadeo: 5 voluntarios del área de Mercadeo de Banesco se reunieron con Fe y Alegría, a fin de proporcionar herramientas de desarrollo conceptual y gráfico para campañas de posicionamiento universitario.	36
Senos Ayuda	Comunicaciones: 4 voluntarios de la Vicepresidencia de Comunicaciones, asesoraron a la Organización sobre atención efectiva de las comunicaciones, por medio de la redacción de un contenido predefinido para dar respuesta a sus beneficiarios, a través de redes sociales y WhatsApp.	10
	Finanzas: 3 voluntarios del equipo de Finanzas del Banco se reunieron con SenosAyuda, para definir un horizonte a corto, mediano y largo plazo, en función de brindar herramientas cuantitativas que permitan la elaboración y seguimiento de un plan financiero.	20
Total Horas		68



NUESTROS CLIENTES



Los clientes Banesco siempre consiguen en el Banco el mejor aliado para encontrar soluciones financieras ante el reto de los constantes cambios tecnológicos y un entorno macroeconómico desafiante.

NUESTRA POLÍTICA

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

NUESTRA GESTIÓN

Finalizamos el año 2023 con una cifra en cartera bruta de Bs. 6.692 millones y 22.509 préstamos liquidados, de los cuales 4.536 se otorgaron en el segundo semestre, manteniendo una excelente calidad de cartera (0,19% de morosidad), un ratio de provisión para cartera bruta sobre cartera inmovilizada de 1.135,5%, por encima de la media del mercado (358,6%) y un coeficiente de intermediación en créditos netos de 41,9%, superando en 5,3 puntos porcentuales el promedio del sistema bancario (36,7%).

En cuanto a nuestra oferta de productos y servicios, se ampliaron las ventajas de los servicios de la Cuenta Verde, una opción de ahorro en divisas que permite la adquisición, venta y administración en moneda extranjera. Desde esta cuenta, los clientes pueden pagar con su tarjeta de débito y

realizar pago móvil de forma inmediata, a través de una conversión automática en bolívares.

Como novedad en el sistema financiero bancario venezolano, establecimos una alianza con la plataforma de envíos de remesas Moneygram, para la recepción de divisas desde el extranjero. Los familiares o allegados de personas con cuentas Banesco, pueden recibir de forma casi inmediata, las remesas enviadas desde el exterior, que se adjudican en sus cuentas en moneda local.

Asimismo, se realizaron mejoras en las plataformas virtuales como BanescoMóvil y BanescoOnline, que facilitan las transacciones y el manejo de las cuentas. La premisa es desarrollar un ambiente amigable, donde los usuarios encuentren con facilidad las operaciones que deseen realizar. Incluso en el aplicativo móvil, los clientes pueden realizar operaciones rápidas como Pago Móvil o revisar saldo, sin tener que iniciar sesión en su cuenta. Adicionalmente, se invirtió en una aplicación llamada BanescoToken, que genera claves únicas y permite la autenticación y validación de las operaciones. Ahora los clientes tienen sus claves -siempre a la mano- para validar las transacciones de forma rápida sin necesidad de SMS.

Para Banesco desarrollar productos y servicios innovadores, útiles y efectivos es un asunto de interés permanente. Los clientes Banesco siempre consiguen en el Banco el mejor aliado para encontrar soluciones financieras ante el reto de los constantes cambios tecnológicos y un entorno macroeconómico desafiante.



CANALES DIGITALES, ELECTRÓNICOS Y FÍSICOS

Consolidamos nuestra red de canales de distribución físicos y electrónicos en todo el territorio nacional:

- 202 Puntos de Atención (Agencias y Taquillas)
- 159.173 Puntos de Venta (Físicos y Virtuales)
- 409 Cajeros Automáticos



DISTRIBUCIÓN PUNTOS DE ATENCIÓN

REGIÓN	2023	2022	Var. %
Capital	75	75	0
Centro - Los Llanos	34	34	0
Occidental - Andina	34	34	0
Oriente - Sur	34	34	0
Zulia - Falcón	25	25	0
Total	202	202	0

DISTRIBUCIÓN DE CAJEROS AUTOMÁTICOS

REGIÓN	2023	2022	Var. %
Capital	160	160	0
Centro - Los Llanos	73	73	0
Occidental - Andina	66	66	0
Oriente - Sur	63	63	0
Zulia - Falcón	47	47	0
Total	409	409	0

NÚMERO DE TRANSACCIONES EN CANALES ELECTRÓNICOS

CANAL	Número de Transacciones		Var. %
	2023	2022	
Banca por Internet	1.455.182.248	1.168.812.982	24,50
Banca Móvil	138.738.018	104.502.161	32,76
Cajeros Automáticos	19.291.473	21.400.917	-9,86
Puntos de Venta	738.752.937	767.888.303	-3,79
Banca Telefónica (IVR-CAT-Chat Virtual-Telemercadeo)	6.402.379	9.186.638	-30,31
BanescOnline Empresas	31.281.433	23.368.752	33,86
Red de Agencias	2.873.716	2.660.791	8,00
Pago Móvil	305.973.820	259.592.111*	17,87
TOTAL	2.698.496.024	2.357.412.655	14,47

* Por error en el año 2022 se publicó una cifra de 259.773.395, sin embargo la correcta es 259.592.111.

PRODUCTOS Y SERVICIOS

Ofrecemos una amplia oferta de productos y servicios tanto personales como jurídicos, que permite a los distintos sectores de la economía satisfacer sus necesidades financieras.

PRINCIPALES PRODUCTOS DE PASIVO

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

PRINCIPALES PRODUCTOS DE CRÉDITO

- Créditos Comerciales UVC
- Vehículos UVC
- Microcréditos
- Créditos para el Sector
- Manufactura
- Créditos Agropecuarios
- Créditos Hipotecarios



En el marco de nuestra estrategia de negocio y sostenibilidad desarrollamos nuestra actividad financiera cumpliendo con los Derechos Humanos de nuestros grupos de interés, aplicando el principio de observancia en un 100% de los productos y servicios ofrecidos. Comprometidos con la igualdad de oportunidades para favorecer la integración socioeconómica de las personas con necesidades especiales, revisamos de manera continua la adaptación de los cajeros automáticos y equipos multifuncionales, para facilitar el acceso y uso a todos los usuarios.

TRANSFORMACIÓN DIGITAL

En 2023 impulsamos la transformación con iniciativas entre las cuales están:

- BanescoCenter, servicio que permite a personas naturales o jurídicas agendar una cita o interactuar de manera inmediata, por medio de videollamada, con un asesor integral para gestionar o canalizar requerimientos en línea.
- Capacitación en transformación digital, remesas internacionales y la implementación de un nuevo canal de cobro para los comercios de manera digital llamado Suite BanescoPagos; nuevos productos diseñados con enfoque digital, tales como la Cuenta Verde, mejoras permanentes en las aplicaciones Banca en Línea por Internet y Móvil, nuevos servicios de pago. En este caso, también se comenzaron a implementar nuevas células de trabajo ágiles orientadas al desarrollo de productos y servicios.

NEGOCIO EMISOR TARJETAS DE CRÉDITO

Durante el año 2023 se registró un incremento en las ventas de 453% respecto a 2022, lo que significó un crecimiento del monto en cartera de 499%. En dicho lapso, 274.525 clientes se beneficiaron con aumento de límite en todas sus Tarjetas de Crédito.



NEGOCIO EMISOR TARJETAS DE DÉBITO

Las Tarjetas de Débito Banesco registraron un aumento en ventas de 357,86% en 2023 en comparación con el año anterior, siendo el punto de venta el canal más utilizado por los clientes, con un crecimiento interanual de 358,24%.

Además, facilitamos las operaciones de nuestros clientes, ya que pueden realizar consumos con su Tarjeta de Débito, hasta un monto máximo de Bs. 135 mil por operación y Bs. 13.500.00 por día.

“ El 96% de los pensionados activos en Banesco disfrutaron de la comodidad de movilizar su cuenta con la Tarjeta de Débito a través de Puntos de Venta y medios digitales. ”

TARJETAS DE DÉBITO Y CRÉDITO

TARJETAS DE CRÉDITO Y DÉBITO ACTIVAS	2023	2022	Variación %
Nº de Tarjetas de Crédito	1.062.995	1.335.845	-20,43
Nº de Tarjetas de Débito	3.902.783	3.667.160	6,43



DEFENSOR DEL CLIENTE Y USUARIO BANCARIO

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

Durante el año 2023, el Defensor del Cliente y Usuario Bancario atendió 1.134 casos. De este número, se admitieron a trámite 373 requerimientos que suman Bs. 13.387.783.

Los casos no admitidos (761) fueron debidamente respondidos, explicando el motivo de inadmisión y remitidos a la Unidad de Atención al Cliente para su debida tramitación.



Los principales requerimientos atendidos fueron:

- Inconvenientes con Pago Móvil / Pagos Realizados
- Transferencias Internet no reconocidas
- Inconvenientes con Banesco Pagos
- Inconvenientes con BanescOnline Otros Pagos / Impuestos
- Transferencia errónea.

GESTIÓN DE RECLAMOS Y REQUERIMIENTOS DE CLIENTES Y USUARIOS

El Sistema Integral de Requerimientos (SIRWEB), es la herramienta en que utilizamos para gestionar de manera oportuna y eficaz los reclamos, quejas y requerimientos que nuestros clientes realizan por los distintos canales de atención, como: BanescOnline, Red de Agencias, Redes Sociales, Centro de Atención Telefónica, Buzón Corporativo atclient@banesco.com, y Sedes Administrativas.

Durante el período fueron reportados 3.732 casos a través de SIRWEB, de los cuales el 99% estuvo asociado a Tarjeta de Débito. De los casos gestionados, se dictaminó procedencia en 2.833.

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

DISTRIBUCIÓN DE RECLAMOS Y REQUERIMIENTOS POR INSTRUMENTO FINANCIERO

AÑO	Tarjeta de Crédito (TDC)		Tarjeta de Débito (TDD)		Libreta de Ahorro		Cheques		Atención al Cliente		Total Reclamos	Total Bs.
	Cant. de Reclamos	Monto del Reclamo	Cant. de Reclamos	Monto del Reclamo	Cant. de Reclamos	Monto del Reclamo	Cant. de Reclamos	Monto del Reclamo	Cant. de Reclamos	Monto del Reclamo		
2023	21	18.662	3.697	13.281.323	6	980	5	5.440	3	0	3.732	13.306.405
2022	34	4.203	2.640	388.838	13	2.721	0	0	7	1.943	2.694	397.705



TECNOLOGÍA DE LA INFORMACIÓN Y OPERACIONES

En Tecnología y Operaciones, continuamos alineados a las estrategias de los diferentes negocios, creando y manteniendo canales digitales que responden a los nuevos desafíos de manera disruptiva, haciendo que nuestras aplicaciones financieras sean adoptadas por más clientes, manteniendo el control y la seguridad sobre sus datos financieros; así como también asegurando la ejecución de las operaciones bajo condiciones de seguridad, disponibilidad y confiabilidad, garantizando la continuidad y estabilidad de los servicios y brindando una experiencia superior al cliente.

DESARROLLO Y MANTENIMIENTO DE APLICACIONES

Mejorando la experiencia de nuestros clientes potenciamos nuestros canales digitales, ajustamos nuestra plataforma para disponibilizar las funcionalidades de Pago Móvil, transferencias inmediatas y pago de tarjetas de crédito en nuestra banca en línea y banca móvil las 24 horas del día, permitiendo realizar transacciones financieras a cualquier hora; así como también incorporamos un portal que permite la autogestión de adquisición de talentos con la finalidad de potenciar nuestra marca empleadora.

Con el objetivo de seguir potenciando la marca, los clientes pueden realizar a través de Banesconline transferencias múltiples de manera simultánea. Se implementó dentro del portal de “Mis Solicitudes” la Preapertura de cuenta para cliente prospecto,

flexibilizando los recaudos y disminuyendo el tiempo de atención en agencia. En el canal de Banesco Center se habilitó la opción de atención inmediata a los clientes de acuerdo a la disponibilidad del asesor integral.

En BanescoOnline Empresas los clientes ya pueden visualizar las respuestas de seguridad, facilitando el ingreso al canal y la recuperación de la clave; adicionalmente, nuestros clientes jurídicos multiempresa ya tienen disponible su estado de cuenta en moneda extranjera, permitiendo el control de los movimientos de su cuenta.

En el marco de la transformación digital se habilitaron nuevas opciones para pagar servicios a través de distintos medios de pago de recaudación, incorporando nuevos clientes en BanescoPagos, entre los más relevantes: Locatel, Cines Unidos, Toyopuerto y Grupo Canaima.

Seguimos expandiendo nuestro Botón de Pagos, incorporamos 9 clientes en el segundo semestre, entre ellos tenemos a CORPOELEC, Vepuy Smart C.A. Veconinter C.A., Ince y CentroBeco.

Ampliamos el servicio de Video Banking para la atención de citas al momento, sin plazos de espera. También disponibilizamos la apertura de cuentas por el canal de Mis Solicitudes para personas naturales no clientes; así como agendar cita para la formalización en agencia con la posibilidad por parte del cliente de re-planificar su cita en caso de ser necesario, facilitando su gestión.

Potenciando la cuenta en Moneda Extranjera se incorporaron nuevas funcionalidades a través de la

Banca Móvil, habilitando en Pago Móvil la Cuenta Verde y la consulta rápida de saldo, también incorporamos un canal para recibir remesas internacionales a través de MoneyGram.



Ofrecimos nuestra plataforma de recaudación mediante la banca en línea a Netuno, por la Banca Móvil a SAREN y a través del Portal de Multipagos a Movistar, Inter y Simple TV con su modalidad de cuentas Postpago.



INFRAESTRUCTURA DE OPERACIONES

Nuestros objetivos se centraron en la optimización; recuperamos, ampliamos y reutilizamos capacidades de las plataformas tecnológicas; liberamos espacio físico y de energía eléctrica, disminuyendo costos de inversión y generando ahorros por costo de mantenimiento y consumo eléctrico. Culminamos la instalación y la actualización de la plataforma de nube privada del Banco aumentando sus capacidades de CPU y Memoria, garantizando el crecimiento vegetativo para las demandas del 2024, permitiendo contar con las capacidades tecnológicas requeridas y la alta disponibilidad de nuestros servicios críticos.

Realizamos la actualización y modernización de la infraestructura de respaldo y recuperación y de comunicaciones de Banesco, en sus agencias y sedes a nivel nacional.

Culminamos la actualización de sistemas operativos a versiones más nuevas para la plataforma de comunicaciones, Base de Datos y Core Bancario, con el fin de mitigar errores, vulnerabilidades de seguridad, y cumpliendo con las recomendaciones del fabricante para la atención a fallas.

Realizamos mejoras y ajustes a la plataforma de servicio, optimizando los tiempos de respuesta y ganando más velocidad y robustez de la plataforma tecnológica.



CERTIFICADOS DE SEGURIDAD

La seguridad de los clientes es una de nuestras primeras prioridades; por ello, utilizamos las últimas tecnologías para proteger la confidencialidad de sus operaciones.

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

Cuando se ingresa al servicio, los datos se transmiten a nuestros servidores utilizando la tecnología TLS (por sus siglas en inglés, *Transport Layer Security*), la cual protege o encripta su información, haciendo imposible que cualquier persona no autorizada pueda leerla.

Nuestros portales Banesco.com y BanescOnline, tienen la certificación internacional de seguridad, que otorga la reconocida empresa TrustedSite a los sitios con los más altos niveles de seguridad contra ataques en Internet.



SEGMENTOS ESPECIALIZADOS

SEGMENTO PERSONAS NATURALES

Conformado por los clientes segmentados en Premium, Privada, Ascenso y Masivo, se caracteriza por brindar una oferta de valor acorde a sus perfiles y necesidades. En 2023 se continuó el impulso de estrategias orientadas a captar nuevos clientes y fortalecer el portafolio de productos y servicios digitales ofrecidos, principalmente BanescoMóvil y todas las operaciones en moneda extranjera mediante la Cuenta Verde; de igual manera, se incentivó el fortalecimiento de la oferta de valor en TDC y créditos.

En 2023 se robusteció el modelo de atención brindado por BanescoCenter (anteriormente llamado VideoBanking) a nuestros clientes, contando con la posibilidad de gestionar más de 38 requerimientos mediante una cita, la cual puede ser



inmediata o agendada, en función de las necesidades del cliente.

Gracias al impulso del Servicio Nómina, se abrieron más de 34.000 cuentas a colaboradores de las empresas que son clientes Banesco, teniendo también la oportunidad de hacer uso de la Cuenta Verde y sus funcionalidades.

SEGMENTO PERSONAS JURÍDICAS

La cantidad de liquidaciones en Personas Jurídicas es de 11.181 (incluidas las PYMEs), para un total de Bs. 9.497 millones, lo cual representa el 97,3% del total de la cartera. Ahora bien, por línea de negocio, los Créditos Comerciales alcanzaron un monto de Bs. 7.834 millones, equivalente al 80,2% del portafolio.

Asimismo, se abrieron más de 13.000 nuevas cuentas a personas jurídicas, promoviendo la gestión de las cadenas de valor al captar prospectos relacionados a nuestros clientes, con lo cual se fortalece el ecosistema y se facilita la transaccionalidad entre ellos, además del ahorro que representa respecto a las comisiones.

Como parte de las estrategias para enriquecer la oferta de valor a nuestros clientes jurídicos y promover una mejor experiencia, se impulsaron acciones

comerciales mediante el Canal BanescoCenter, con las cuales se ofreció a clientes potenciales la posibilidad de contar con Afiliación Comercial y POS en tiempos más ágiles, para así estimular el desarrollo de su negocio con un medio de pago seguro por el cual recaudar los fondos provenientes de sus ventas.

SERVICIOS DE COBRO Y PAGO

Los Servicios de Cobro y Pago registraron 538,1 millones de transacciones, destacando las operaciones de Pago Móvil, Recaudación en Línea, Botón de Pagos y Pago a Proveedores.

Se mantuvo la afiliación de los clientes jurídicos al servicio de Pago Móvil P2C, a fin de proteger la recaudación y disponer de un canal digital para este servicio, tanto para clientes naturales (pagador) como jurídicos (recaudador).

Continuando con la transformación digital, en noviembre de 2023 se llevó a cabo el lanzamiento del servicio Botón de Pago Interbancario. Adicionalmente se continuó con la masificación del Botón Mismo Banco, implementando el servicio para 23 clientes jurídicos, totalizando 668.056 transacciones.

EXPERIENCIA DE CLIENTE

Durante el 2023, mantuvimos las mediciones del *Net Promoter Score* (NPS), con la finalidad de conocer las expectativas de los clientes hacia Banesco y hacia los competidores. Escuchar la voz de nuestros clientes nos brinda un abanico de oportunidades para accionar y cerrar brechas asociadas a nuestros productos y servicios, basados en el seguimiento continuo y comprensión del servicio ofrecido. Adicionalmente, realizamos *Employee Net Promoter Score* (ENPS), bajo la consideración de que nuestros colaboradores son los principales embajadores de la marca. La información obtenida permite establecer estrategias para fortalecer el vínculo con la Organización que finalmente redundará en el afianzamiento de las relaciones con nuestros clientes.

En el marco de la experiencia de cliente, implementamos varias estrategias enfocadas en la mejora de su Banca Digital, entre ellas destacan la oportunidad de visualizar y compartir en la Banca Móvil. Adicionalmente, activamos la funcionalidad de Transferencias Múltiples en Banesconline, la cual permite que el cliente ejecute varias transacciones de manera simultánea en una sola operación.

En el marco de la Transformación Digital, incorporamos recaudaciones en nuestros portales digitales, que permitieron la autogestión por parte de nuestros clientes. Por otro lado, ampliamos la oferta de beneficios a nuestro producto en moneda extranjera.

Centrarse en las experiencias de los clientes y conseguir que la tecnología aplicada sea más humana,

CANTIDAD DE CRÉDITOS LIQUIDADOS

Banca	2023	2022	Variación %
Personas Naturales + Jurídicas (PYMEs)	1.849	1.064	73,78
Bancas Especializadas Personas Naturales	11.328	2.592	337,04
Bancas Especializadas Personas Jurídicas	9.332	4.048	130,53
TOTAL	22.509	7.704	192,17



es todo un reto para las empresas a nivel mundial. En Banesco, nos ocupamos de generar procesos eficientes que logren impactar positivamente en la experiencia de nuestros clientes.

MARKETING RELACIONAL

Somos aliados en la comprensión de las cifras provenientes de los diversos sistemas de gestión de información, profundizando el conocimiento de nuestros clientes, utilizando un enfoque tanto transaccional como relacional. Ofrecemos información oportuna a todas las áreas medulares del Banco,

con el propósito de optimizar la toma de decisiones estratégicas de la Organización. Con información derivada del *Outbound Marketing*, apoyamos a nuestro equipo de Mercadeo con análisis vista cliente, que permiten el despliegue de campañas con la oferta de productos y servicios, enfocadas en las necesidades y expectativas de nuestros clientes.

Durante el segundo semestre del 2023, contactamos a través del *email marketing* al 79,32% de nuestros clientes, logrando una tasa de apertura del 31,4%, superando los estándares internacionales para el segmento de negocio.

RECONOCIMIENTOS

- *The Banker* reconoció a Banesco como Banco del Año 2023 en Venezuela, con productos y servicios financieros innovadores, destacando particularmente, la Cuenta Verde Banesco y la alianza con Moneygram para la recepción al instante de remesas internacionales en bolívares.
- El Concejo Municipal de Baruta, reconoce a Banesco por promover la iniciativa empresarial para el desarrollo sostenible, innovando en la creación de empresas e industrias que satisfacen las necesidades de los venezolanos.

DIÁLOGO CON LOS GRUPOS DE INTERÉS

Personas Naturales	2023		2022		
GRUPOS FOCALES / ENTREVISTAS / ENCUESTAS	CANTIDAD	PARTICIPANTES	CANTIDAD	PARTICIPANTES	SEGMENTOS
Estudios de Experiencia de Cliente	50	65.702	12	58.400	Personas Naturales
Estudios de Marca	1	800	1	800	Personas Naturales
Estudios de Satisfacción/ Calidad de Servicio	16	4.115	8	3.299	Personas Naturales
Estudios Cliente Interno/ Colaboradores Banesco	14	8.854	16	13.382	Colaboradores Banesco
Cualitativo	1	12	3	55	Personas Naturales
Personas Jurídicas	2023		2022		
GRUPOS FOCALES / ENTREVISTAS / ENCUESTAS	CANTIDAD	PARTICIPANTES	CANTIDAD	PARTICIPANTES	SEGMENTOS
Estudios de Experiencia de Cliente	9	800	10	1.162	Pymes, Empresas, Grandes Empresas y Corporativa
Estudios Cliente Interno/ Colaboradores Banesco	3	511	3	458	Pymes, Empresas, Grandes Empresas y Corporativa
Cualitativo Empresas Jurídicas	4	85	2	23	Personas Jurídicas
Estudios de Satisfacción/ Calidad de Servicio	4	982	0	0	Personas Jurídicas
Nuevas Iniciativas	1	240	0	0	Personas Jurídicas



MENSAJES

Somos garantes de que los mensajes que transmitimos a nuestros clientes y usuarios sean comprensibles y cercanos, alineados con las realidades de los productos o servicios, cuidando el cumplimiento de lo que ofrecemos.

Igualmente, somos respetuosos del marco regulatorio existente en el país, destacando por su importancia:

- Ley de Instituciones del Sector Bancario, publicada en Gaceta Oficial N° 40.557 de fecha 08 de diciembre de 2014.
- Resolución N° 339.08 de fecha 18 de diciembre de 2008, Normas que Regulan los Procesos Administrativos Relacionados con la Emisión y Uso de las Tarjetas de Crédito, Débito, Prepagadas y demás Tarjetas de Financiamiento o Pago Electrónico, cuyos artículos 23, 24 y 25 (Capítulo I, De las Obligaciones de los Emisores), hacen referencia a los casos de ofertas de premios y promociones.
- Resolución N° 291.09 de fecha 26 de junio de 2009, Normas para Regular la Publicidad y Propaganda realizada por los Bancos, Entidades de Ahorro y Préstamo y demás Instituciones Financieras sobre Productos y Servicios Financieros.
- Resolución N° 063.15 de fecha 12 de junio de 2015, Normas Relativas a la Protección de los Usuarios y Usuaris de los Servicios Financieros.



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

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

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



MERCADEO

Con el fin de incrementar el conocimiento de nuestros productos, nuestras iniciativas de Responsabilidad Social y Empresarial, y acompañar la gestión de atención al cliente, generamos alrededor de 200 campañas publicitarias tanto en medios tradicionales como en plataformas digitales.

A continuación, las campañas ejecutadas durante el año 2023, cuyo objetivo es afianzar la relación de fidelidad Banesco-Cliente e incentivar el uso de los Puntos de Venta Banesco:

Campaña Ticket Premiado: al cierre del ejercicio se han entregado más de 12.000 premios a Tarjetahabientes cuyas compras les salieron gratis y a más de 8.700 Comercios, abonando en sus cuentas los mismos montos de los Tarjetahabientes que resultaron ganadores.



Alianza Banesco - Al Giorno: Descuento del 10% pagando con tus Tarjetas de Débito y Todoticket en sus locales ubicados en el Centro Comercial San Ignacio y Sambil Chacao, ambos en Caracas.

Alianza MasterCard - Farmatodo: al pagar con las Tarjetas de Crédito Master, las compras gestionadas por la Web o la App de Farmatodo que superaron los \$22, obtenían un descuento de \$10.

Alianza Banesco - Soytechno: Descuento del 8% pagando con las Tarjetas Banesco.

Alianza Comercial VIVA SUPERCENTRO: 20% de descuento en ferretería, 10% en electrodomésticos y electrónica y 10% en calzados.

MANTUVIMOS CERCANÍA CON NUESTROS CLIENTES Y PROMOVIMOS LA SEGURIDAD

Realizamos el despliegue de campañas informativas a través de las Redes Sociales, enfocadas en mantener siempre en alerta a nuestros clientes sobre las posibles estafas a las que pueden estar expuestos y cuál es la mejor forma de prevenir y resguardar sus datos y productos financieros.

CÓMO EVITAR LA LEGITIMACIÓN DE CAPITALS, EL FINANCIAMIENTO AL TERRORISMO Y LA PROLIFERACIÓN DE ARMAS DE DESTRUCCIÓN MASIVA

Mediante comunicaciones mensuales recordamos la importancia de proteger los datos de terceros, así como evitar solicitar asistencia a desconocidos o ser sujeto de manipulaciones para desvío de fondos de procedencia ilícita.



CAMPAÑA DE PENSIONADOS

Continuamos alentando el uso de la Banca Digital con nuestro público de pensionados, incentivándolos a usar nuestros canales electrónicos para realizar sus operaciones sin necesidad de ir al Banco.

JORNADAS DE VENTA Y REPARACIÓN DE POS

Mantenemos el impulso de estas jornadas en todo el país, acompañando a nuestros Aliados Comerciales.

LAS EFEMÉRIDES ESTUVIERON PRESENTES EN NUESTRAS REDES SOCIALES



FACILITAMOS LOS PAGOS DE SERVICIOS A TRAVÉS DE BANESCONLINE, BANESCOMÓVIL Y MULTIPAGOS

Ofrecemos a nuestros clientes la posibilidad de hacer el pago de sus servicios de forma fácil y segura a través de nuestra Banca Digital.

CUENTA VERDE COMPRA Y VENTA DE DIVISAS

Continuamos impulsando nuestra Cuenta Verde Banesco y sus opciones de uso.

IMPULSAMOS DE MANERA CONSTANTE EL BOTÓN DE PAGO BANESCO PAGOS

En redes sociales promovimos el uso de nuestro botón verde BanescoPagos, para el

pago de los servicios de los organismos o empresas a través de nuestro Portal BanescOnline.

SEGUIMOS ACERCANDO A LOS VENEZOLANOS EN EL EXTERIOR A TRAVÉS DE LAS REMESAS

Brindamos la posibilidad a los venezolanos en el exterior de enviar remesas directamente a la cuenta Banesco de sus familiares y amigos a través de Moneygram, con beneficios para todos: se reciben de inmediato en la cuenta del receptor, de forma segura y con una tasa competitiva en el mercado.

BRINDAMOS MAYOR SEGURIDAD Y FACILIDAD EN LAS OPERACIONES DE NUESTROS CLIENTES GRACIAS A BANESCO TOKEN

Por medio de esta campaña como incentivo al uso de la app BanescoToken, para proteger y simplificar el uso de claves de autenticación en los clientes.



SEGUIMOS IMPULSANDO LOS PLANES BANESCO

Promovimos la apertura de cuentas para todos los venezolanos.

Durante el 2023, no se recibieron multas o demandas por incumplimiento de las normativas ambientales de carácter nacional o local.

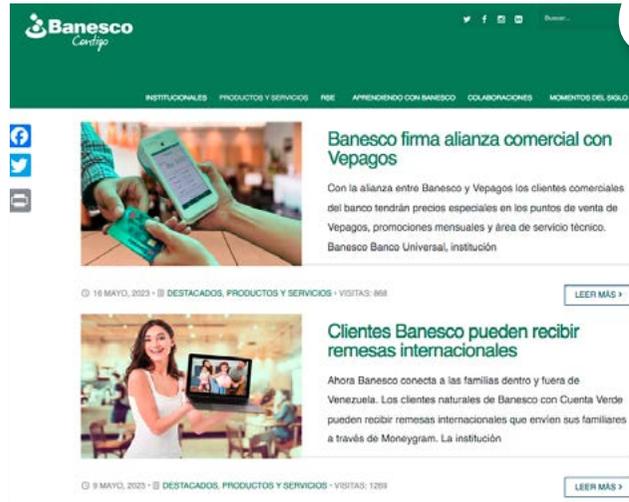


REDES SOCIALES

Alineados con la estrategia del negocio del crecimiento de la banca digital y potenciar sus beneficios, Banesco Banco Universal, C.A., se ha apalancado en las plataformas digitales, no solo con la intención de utilizarlas como estrategia de marketing digital, sino también como un canal de atención al cliente adicional a los tradicionales que funcionen de manera expedita, efectiva y eficaz. Las redes sociales han sido un canal de comunicación inmediato para nuestros seguidores, y así lo evidencian los 26.557 casos recibidos en 2023, entre consultas y requerimientos, atendidos a través de nuestras cuentas oficiales en X (antes Twitter), Facebook, Instagram, Youtube y LinkedIn, además de disponer de un blog.

En cuanto a la presencia en redes sociales, X –a través de la cuenta @Banesco–, se mantiene como la red preferida por los usuarios, con 767.037 seguidores a diciembre de 2023. Además de servir como enlace para la atención de consultas y requerimientos, ofrece contenidos de interés sobre finanzas personales, emprendimiento, tecnología, efemérides, historia, deportes, negocios, energía y novedades sobre productos, servicios o promociones del Banco.

Sumamos 276.530 seguidores en Facebook, mientras que en Instagram alcanzamos los 304.943 seguidores. Los videos colocados en el canal de YouTube “Banesco en Imágenes”, registran más de 18,4 millones de reproducciones, además de sumar 24.340 suscriptores.



“ Al cierre de diciembre de 2023, el Blog Banesco.com alcanzó 9.518.375 visitas. En este sitio, además de información corporativa sobre productos y nuestra política de Responsabilidad Social Empresarial, la Institución cuenta con contenido exclusivo preparado por periodistas de reconocida trayectoria. ”

REDES SOCIALES		2023	2022	Variación %
X (ANTES TWITTER)	@Banesco	767.037	764.111	0,38
	@Baneskin	198.959	201.576	-1,30
FACEBOOK	Banesco Banco Universal	276.530	271.655	1,79
YOUTUBE	Reproducciones	18.409.210	7.431.950	147,70
	Suscripciones	24.340	20.869	16,63
LINKEDIN	Seguidores	152.847	144.550	5,74
INSTAGRAM	Seguidores	304.943	279.619	9,06
BLOG BANESCO	Visitas	9.518.375	9.285.537	2,51



NUESTRO COMPROMISO AMBIENTAL



Nuestro programa de reciclaje, alcanzó resultados satisfactorios al lograr reciclar 40.385 kg. de papel y cartón, lo cual se tradujo en Bs. 88.860, recurso que se ha destinado para apoyar acciones que ejecutan nuestros Socios Sociales



NUESTRA POLÍTICA

Actuamos de manera responsable y ejecutamos acciones que optimicen nuestras operaciones para aprovecharlas al máximo y cuidar el medio ambiente. Somos conscientes que la protección y preservación del medio ambiente es una necesidad para beneficio de ésta y de las generaciones futuras.

NUESTRA GESTIÓN

En Banesco Banco Universal, C.A., mantenemos nuestras políticas y procedimientos que permiten reducir el impacto ambiental de nuestras actividades a través del consumo eficiente de energía. Ejemplos de ello son: el tratamiento de aguas residuales, así como el almacenamiento de combustible, reforzamiento en las campañas de reciclaje, reducción del uso de papel, entre otras.

En 2023, seguimos comprometidos con el medio ambiente y la sostenibilidad, a través de diversas estrategias, entre ellas, el Programas de Reciclaje, ahorro energético, ahorro de papel, reemplazo de aires acondicionados convencionales por equipos ecológicos, promoviendo la cultura del cuidado del Planeta y contribuyendo con el desarrollo sostenible.

Aumentamos el reciclaje de papel en 12.445 kilos y el de residuos eléctricos y electrónicos en 47.770 kilos respecto al año 2022. Un logro significativo en la gestión ambiental que reafirma nuestro compromiso con la casa común, el medio ambiente.

GESTIÓN ELECTRÓNICA DE DOCUMENTOS

La actividad bancaria tiene al papel como uno de los recursos más utilizados en sus operaciones diarias, por eso seguimos sumando esfuerzos para disminuir su uso con las iniciativas de digitalización de expedientes y el uso adecuado de las impresoras y equipos multifuncionales.

El Centro de Digitalización de Crédito (CDICRE), tiene como objeto principal la digitalización de expedientes y documentos, evitando la duplicidad de copias innecesarias y agilizando los flujos de trabajo. Su incorporación 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, además de garantizar mantener la información disponible de forma expedita, lo que busca mejorar la experiencia del cliente, tanto interno como externo. En 2023, se digitalizaron más de 954 mil páginas de créditos comerciales y 3 mil páginas de tarjetas de crédito.

GESTIÓN ELECTRÓNICA DE DOCUMENTOS

ÁREA	Número de Operaciones			Número de Páginas		
	2023	2022	Var. %	2023	2022	Var. %
Crédito Comercial	16.820	12.852	30,87	953.960	710.782	34,21
TDC (Solicitud/Servicio)	734	19.439	-96,22	3.111	118.182	97,37



PROGRAMA DE RECICLAJE

Nuestro programa de reciclaje, alcanzó resultados satisfactorios al lograr reciclar 40.385 kg. de papel y cartón, lo cual se tradujo en Bs. 88.860, recurso que se ha destinado para apoyar acciones que ejecutan nuestros Socios Sociales, entre ellas: contribución para el tratamiento de niños y mujeres con diagnósticos de cáncer (Fundación Amigos del Niño con Cáncer y Senos Ayuda); así como el impulso a la educación con el aporte para la Universidad de Margarita y Apoye para personas con Síndrome de Down.



Nuestras actividades no emiten sustancias destructoras de la capa de ozono, ni tampoco Óxidos de Nitrógeno y Azufre.



AHORRO DE PAPEL

DESCRIPCIÓN	2023	2022	Var. %
Cantidad de páginas ahorradas	62.620	223.315	-71,96
Bs. Ahorrados	40.317	49.367	-18,33

TOTAL DE IMPRESIONES

Año	Antigüedad Promedio
2023	10.108.966
2022	8.725.254
Variación %	15,86

CONSUMO DE ENERGÍA

El consumo de energía en todas nuestras agencias y sedes a nivel nacional es producida por el Sistema Eléctrico Nacional, cuya principal fuente es la hidroeléctrica.

En nuestra sede principal en Ciudad Banesco se cuenta además con 6 generadores diesel para casos de contingencia eléctrica. Adicionalmente, en el resto de las sedes administrativas se dispone de generación de emergencia, respaldando entre 80% - 100% de los servicios. Estos generadores se activan en caso de una falla eléctrica en la red comercial. Durante el año 2023 generamos 2.374,20 GJ.

Por otra parte, obtenemos un consumo por colaborador de 43,7 Gigajulios para un *headcount* de 3.373 personas.

CONSUMO DE AGUA

Nuestro consumo de agua durante este período fue de 225.288,00 m³. Bajo este mismo concepto y con una nómina de 3.373 colaboradores para este año, obtenemos 66,80 m³ de consumo por persona.

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

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

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



INDICADORES AMBIENTALES

Consumos	Consumo Total			Consumo por Persona		
	2023	2022	Var. %	2023	2022	Var. %
Agua (m ³) ¹	225.288,00	223.230,00	0,92	66,8	69,8	-4,30
Electricidad Gigajulios (Sistema Eléctrico Nacional) ¹	147.513,10	133.830,00	10,22	43,7	41,8	4,55
Electricidad Gigajulios / Generación propia ²	2.374,20	4.937,40	-51,91	1,30	3,00	-56,67
Papel (Kg) ¹	7.379,00	6.419,00	14,96	2,18	2,01	8,46
Papel (Kg) / Clientes ⁴	37.099	30.106	23,23	0,01	0,01	0,00

Residuos	Consumo Total			Consumo por Persona		
	2023	2022	Var. %	2023	2022	Var. %
Papel Reciclado (Kg) ¹	40.385,00	27.940,00	44,54	11,96	8,73	37,00
Residuos Eléctricos y Electrónicos (Kg) ¹	64.217,48	16.447,38	290,44	19,02	5,14	270,04

Emisiones de Gases efecto invernadero	Consumo Total			Consumo por Persona		
	2023	2022	Var. %	2023	2022	Var. %
Emisiones CO ₂ Equipos generadores de diesel ³	650.785,50	1.336.455,00	-51,31	364,80	815,90	-55,29
Emisiones CO ₂ Vehículos de colaboradores ²	1.064.506,00	687.676,93	54,80	596,70	419,80	42,14
TOTAL EMISIONES DE CO₂ ²	1.715.291,50	2.024.131,93	-15,26	961,50	1.235,73	-22,19

1. Totales nacionales. Se toma como base a 3.375 colaboradores en 2023 y a 3.199 colaboradores en 2022. Las cifras de consumo de electricidad y agua a nivel nacional corresponden al consumo declarado en las facturas pagadas.

2. Ciudad Banesco y Torres de El Rosal 1.784 colaboradores en 2023 y 1.638 colaboradores en 2022.

3. Generación Propia en Ciudad Banesco y El Rosal se toma como base a 1.784 colaboradores en 2023 y 1.638 colaboradores en 2022.

4. Se toma a 3.985.222 clientes en 2023 y a 3.757.251 clientes en 2022.

5. Se incluye cantidad en Kg (peso total exacto de las resmas de papel para el año 2023).

VOLUNTARIADO CORPORATIVO

Como parte de nuestro compromiso por cuidar y proteger el medio ambiente, el Voluntariado Banesco realiza actividades enmarcadas en los Objetivos de Desarrollo Sostenibles (ODS): ODS 13 “Acción por el clima” y el ODS 15 “Vida de Ecosistemas Terrestres”.

Es por ello que, a inicios del año 2023, se realizó una jornada especial en el Jardín Botánico de Caracas para la siembra de palmeras que componen parte del camino principal, con la recolección de hojas secas y ramas de árboles para alimentar las raíces de la planta, en la cual los voluntarios aprendieron, a su vez, el proceso de su conservación y crecimiento. Esta actividad se realizó en colaboración con la Alianza Social de Venamcham.



El 30 de septiembre, el Voluntariado Banesco visitó una playa del Litoral Central del estado La Guaira, donde más de 60 voluntarios celebraron el Día Mundial de las Playas en una jornada de limpieza. Esta acción buscó fomentar en la comunidad, la importancia de cuidar y mantener limpios los espacios para su disfrute. Durante la jornada se recolectaron 130 kilos de desechos no orgánicos.





DONACIÓN DE MOBILIARIO Y COMPUTADORAS DESINCORPORADOS

Nuestra política de reciclaje y reutilización de activos establece la donación de mobiliario y computadoras desincorporadas de nuestras sedes y agencias, a organizaciones preferiblemente de carácter social, para que tengan un nuevo uso.

DONACIÓN DE MOBILIARIO Y COMPUTADORAS DESINCORPORADOS

Donación de Equipos de Computación Desincorporados	2023	2022	Variación %
Cantidad de Equipos Donados	544	227	139,65
Total Kg.	2.030	626	224,28

Donación de Mobiliario Desincorporado	2023	2022	Variación %
Cantidad de Mobiliario Donado	415	593	-30,02
Total Kg.	7.015	8.873	-20,94

OTRAS INICIATIVAS

- Validamos que los proyectos financiados por el Banco en materia de construcción, cuenten con los certificados de habitabilidad antes de iniciar el proceso de ventas, asimismo realizamos estudios de factibilidad en el otorgamiento de créditos al constructor, con la finalidad de garantizar no solo el éxito del proyecto, sino también el menor impacto ambiental posible en el área en la cual se desarrolla la obra.
- Mantuvimos el servicio de transporte a los colaboradores, con el fin de facilitar el traslado y contribuir con la seguridad de los mismos, desde Ciudad Banesco hasta la Estación Plaza Venezuela del Sistema Metro de Caracas en horas de la mañana, para la llegada a la sede y en la tarde. En caso de eventos fuera de la sede se contratan las unidades de transporte para el traslado de los colaboradores. La Organización asume el gasto del servicio.
- El Servicio Médico para los colaboradores ubicados en Ciudad Banesco, ofrece atención

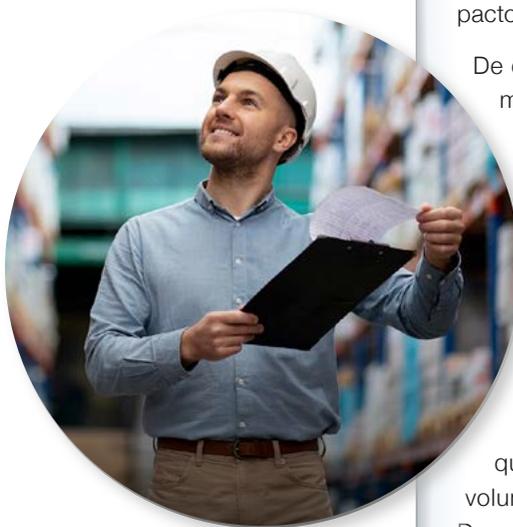


primaria y utiliza material descartable, por lo tanto no genera residuos biológicos sanitarios. Las emergencias son remitidas a centros de salud cercanos.

- Se realizaron diversas publicaciones en el Blog Banesco orientadas al Objetivo de Desarrollo Sostenible 13: Adoptar medidas urgentes para combatir el cambio climático y sus efectos; Día Mundial del Ambiente, sistemas naturales de iluminación, Día Mundial de Playas, contribución con los ODS, entre otras.



NUESTROS PROVEEDORES



NUESTRA POLÍTICA

En Banesco Banco Universal, C.A, nos relacionamos con proveedores responsables que respeten los estándares éticos, sociales y de sostenibilidad, al igual que nosotros, ya que entendemos el impacto que ellos tienen en la sociedad.

De este modo, buscamos construir un vínculo a mediano y largo plazo con nuestros proveedores estratégicos, basados en una relación de confianza que garantice y satisfaga las necesidades del negocio y el crecimiento y productividad de toda la cadena de valor.

NUESTRA GESTIÓN

Durante el año 2023 aplicamos esta política de contratación a los 993 proveedores locales (94,93%) y 53 no locales (5,07%), con quienes mantuvimos relación y transamos un volumen de compras por Bs. 8.502.639.261,57. De esta cifra, un 96,73% del monto total transado corresponde a pagos de proveedores locales; es decir, empresas que operan en el mismo ámbito geográfico donde se realiza la compra, el servicio y la facturación; mientras que el 3,27% corresponde al pago de proveedores no locales.

De este número y como parte de nuestro compromiso con el Pacto Mundial de las Naciones Unidas, se firmaron 262 contratos de servicio con proveedores, de los cuales 143 incluyeron la Cláusula número 20 literal J, relacionada con los Diez Principios del Pacto Mundial, basados en las Declaraciones y Convenciones Universales aplicadas en las áreas de Derechos Humanos, Medio Ambiente, Estándares Laborales y Anticorrupción. Nuestros proveedores están en conocimiento del Código de Ética y dicha cláusula. El resto de los contratos firmados se encuentran bajo el modelo del proveedor, acuerdos financieros de confidencialidad o convenios firmados que no incluyen la cláusula arriba identificada.

NUESTRA POLÍTICA PARA LA CONTRATACIÓN DE PROVEEDORES

Llevamos a cabo un proceso exhaustivo de revisión a todos los proveedores interesados en prestar servicio a Banesco Banco Universal, C.A.

Contamos con una Política para la Contratación de Proveedores, la cual establece que todo proveedor interesado en prestar servicio debe pasar por un

DISTRIBUCIÓN
DE PROVEEDORES
POR CANTIDAD Y
MONTO PAGADO

TIPO	Cantidad de Proveedores		% Sobre el Total de Proveedores		Monto Cancelado (Bs.)		% Sobre Total Facturado	
	2023	2022	2023	2022	2023	2022	2023	2022
Proveedores Locales	993	952	94,93%	95,10%	8.080.897.670,96	1.178.765.780,89	96,73%	78,07%
Proveedores No Locales	53	49	5,07%	4,90%	421.741.590,59	331.043.469,29	3,27%	21,93%
TOTAL	1.046	1.001	100,00%	100,00%	8.502.639.261,57	1.509.809.250,18	100,00%	100,00%



proceso de revisión en los aspectos Legal, Ético, Técnico-Comercial y Financiero, por lo que debe suministrar documentación que respalde su legalidad y transparencia.

Adicionalmente, se incluyen criterios como el precio y la calidad del servicio, derechos humanos y sostenibilidad.

Todo proveedor interesado en prestar servicio a la Institución debe suministrar la documentación de acuerdo a la naturaleza del servicio que presta:

- Información Legal (Copia del RIF, C.I. de Directores o Pasaporte, Acta Constitutiva, Certificación de Accionistas, Declaraciones Juradas solicitadas por Banesco (Conflictos de Intereses, Cumplimiento del Código de Ética, Origen de Fondos Lícitos y Distribución Accionaria de Proveedores y Cumplimiento, Solvencias y Obligaciones de Ley).
- Documentación Financiera (Balance General, Estado de Ganancias y Pérdidas, Balance de Comprobación en los casos de tener más de

seis meses del cierre contable de la empresa, todos ellos expresados en valores históricos y declaración del ISLR).

- Documentación Técnico-Comercial (Referencias Comerciales).

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 VP de Procura y Administración debe velar por el cumplimiento de las normas, procesos y reglamentos establecidos, de acuerdo a las autonomías e instancias para aprobar las diferentes fases del proceso de compras.
3. Para la compra de bienes y servicios es necesario realizar procesos de selección con un

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

4. El proceso de Procura es centralizado, siendo las áreas solicitantes las responsables de suministrar las especificaciones de las compras y/o contrataciones y en los casos que se requiera, se debe consolidar la matriz de evaluación técnica bajo su área de especialización.
5. La documentación de los proveedores calificados y registrados en la Base de Datos del Banco expirará anualmente, vencido este plazo, deberán ser evaluados nuevamente para participar en la provisión de bienes y servicios en general. Para aquellos requisitos que tienen cierta vigencia de validez, se reserva el derecho de solicitar la actualización de los documentos.

PROVEEDORES Y RUBROS MÁS SIGNIFICATIVOS POR REGIÓN

Mantenemos un inventario de nuestros principales proveedores de bienes y servicios por geografía, lo cual representa 88,33% del monto total pagado.

PROVEEDORES Y RUBROS MÁS SIGNIFICATIVOS POR REGIÓN

REGIÓN	Cantidad de Proveedores		Monto Cancelado (Bs.)		% Sobre el Total Facturado		
	2023	2022	2023	2022	Variación %	2023	2022
Región Capital	491	451	7.293.083.085,89	900.980.606,09	8,87	100%	100%
Región Oriente - Sur	42	43	53.009.263,32	13.287.103,33	-2,33	100%	100%
Región Centro - Los Llanos	87	80	78.506.217,45	10.265.238,12	8,75	100%	100%
Región Occidental - Norte	46	36	85.420.112,57	14.503.152,95	27,78	100%	100%



NUESTRO COMPROMISO CON LAS AUTORIDADES



Nuestra política fiscal está alineada a los valores organizacionales, por lo cual respetamos y nos apegamos al estricto y fiel cumplimiento del ordenamiento jurídico tributario vigente de manera eficiente y oportuna, basados en la información reflejada en los estados financieros.

NUESTRA POLÍTICA

El cumplimiento de nuestras obligaciones, así como la comunicación y transparencia, son la clave para mantenernos como una Organización robusta, segura, confiable y sostenible que contribuye al progreso de las personas y las empresas, y en términos generales, de la sociedad venezolana.

NUESTRA GESTIÓN

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

Se realizan y remiten estudios de análisis de riesgo para los depositantes e inversionistas del Banco, sobre cualquier nuevo instrumento o producto financiero, con lo cual, aunque no impide la ocurrencia de eventuales inconvenientes, el Banco se mantiene de manera constante, adecuando sus mecanismos de mitigación de riesgos.

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

IMPUESTOS

Nuestra política fiscal está alineada a los valores organizacionales, por lo cual respetamos y nos apegamos al estricto y fiel cumplimiento del ordenamiento jurídico tributario vigente de manera eficiente y oportuna, basados en la información reflejada en los estados financieros.

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

Planificamos las actividades requeridas y obligatorias que permiten el cumplimiento de las obligaciones tributarias de forma oportuna ante los organismos nacionales, estatales y municipales; la causación y pago de dichas obligaciones son reflejadas en los estados financieros del Banco de acuerdo a las normas contables locales. Por otra parte, analizamos las normas tributarias para garantizar que las decisiones de la Organización cumplan su contenido, y se encuentren conforme a los principios generales del Derecho Tributario.

En lo concerniente al régimen de Transparencia Fiscal, específicamente en materia de Precios de Transferencia, nos apegamos al principio de libre competencia o principio de independencia, informando a la administración tributaria las operaciones



económicas efectuadas con partes vinculadas, tal y como lo establece el marco regulatorio, donde se evidencia que asumimos la carga tributaria, sin trasladar sus beneficios a jurisdicciones de baja imposición fiscal.

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

Nos apoyamos en los canales internos de comunicación para concientizar a las diversas áreas del negocio, sobre la importancia del cumplimiento de las obligaciones fiscales y de los riesgos a los cuales pudiera estar expuesta la Organización.

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

Identificamos los riesgos de manera anticipada y notificamos, de ser necesario, a la Dirección Ejecutiva de Tesorería y Finanzas, para la toma de decisiones asertivas que los mitiguen o supriman.



De igual forma, existe comunicación constante entre las diversas áreas que conforman la Institución, de modo que si existiese un riesgo fiscal, pueda ser abordado de manera oportuna.

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

Para garantizar el cumplimiento de las actividades desempeñadas por la Gerencia Ejecutiva de Tributos y Cumplimiento de Obligaciones Fiscales, la Organización cuenta con la Vicepresidencia de Auditoría Interna, la cual verifica que las obligaciones tributarias se cumplan conforme al ordenamiento jurídico venezolano.

Adicionalmente, la Vicepresidencia Ejecutiva de Operaciones y Procesos de Negocio, garantiza la existencia de los manuales de procesos, para que los mismos sean eficientes y conformes a las mejores prácticas del negocio.

Nos hemos caracterizado por mantener una comunicación asertiva con todos los grupos de interés, bien sean colaboradores, clientes, autoridades fiscales o comunidades de las cuales formamos parte. Con las autoridades de gobierno, mantenemos una comunicación continua, estableciendo relaciones de cooperación y alianzas con el organismo recaudador y gobiernos locales, basada en los principios de transparencia y confianza.

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

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



IMPUESTOS POR OPERACIONES PROPIAS

I EXPRESADO EN BOLÍVARES

	2023	2022	Var. %
Utilidad antes de Impuestos	2.710.164.442,72	566.895.671,34	378,07
Impuesto sobre la Renta	191.892.593,00	33.121.513,00	479,36
Impuesto sobre Actividades Económicas	187.400.844,39	29.916.524,83	526,41
Impuesto al Valor Agregado *	559.959.380,00	107.282.254,00	421,95
Impuesto a la Publicidad Comercial	1.101.230,35	248.138,02	343,80
Impuesto Inmuebles Urbanos	806.953,58	66.451,87	1.114,34
Impuesto a las Grandes Transacciones Financieras (IGTF)	140.312.573,08	26.077.948,07	438,05
Impuesto a los Grandes Patrimonios	22.184.224,00	4.808.590,00	361,35
Impuestos Varios **	3.997.028,68	778.449,00	413,46
Impuestos Municipales Varios ***	10.313,17	0,00	100,00
SUB TOTAL	1.107.665.140,25	202.299.868,79	447,54
UTILIDAD DESPUÉS DE IMPUESTOS	1.602.499.302,47	364.595.802,55	339,53

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

** Impuestos Varios: se registran pagos por tasas administrativas. *** Se registran los pagos de impuestos municipales por vehículos.

IMPUESTOS RECAUDADOS

A través de nuestra red de agencias y la página web corporativa, nuestros clientes pueden realizar de manera rápida y efectiva el pago de impuestos al SENIAT (Servicio Nacional Integrado de Administración Aduanera y Tributaria). Durante el 2023, se recaudaron Bs. 31.555 millones por este concepto.

Adicionalmente, gracias a alianzas establecidas con las 5 alcaldías de la Región Capital, otras ciudades del Interior y organismos gubernamentales de la Administración Central, nuestros clientes pueden cancelar los impuestos municipales a través de nuestros canales electrónicos. La recaudación en 2023 por este concepto fue de Bs. 3.322 millones.

APORTES LEGALES

I EXPRESADO EN BOLÍVARES

	2023	2022	Var. %
APORTE A LA LEY DE CIENCIA Y TECNOLOGÍA E INNOVACIÓN			
Aporte al Fondo Nacional de Ciencia, Tecnología e Innovación (FONACIT) ¹	47.822.563,00	2.552.274,00	1.773,72
LEY DE ALIMENTACIÓN DE COLABORADORES			
Ley de Alimentación de Colaboradores	27.694.399,44	1.431.922,51	1.834,07
APORTES A FOGADE, SUDEBAN, OFICINA NACIONAL ANTIDROGAS (ONA), APORTE SOCIAL A LAS COMUNAS, LEY DEL DEPORTE			
FOGADE	57.193.116,96	12.922.414,50	342,59
SUDEBAN	61.439.840,65	9.952.320,63	517,34
APORTE LOSEP (ONA - FONACIT)	21.784.594,33	4.412.332,35	393,72
APORTE SOCIAL A LAS COMUNAS ²	90.461.511,47	2.315.204,85	3.807,28
LEY DEL DEPORTE	15.959.044,51	3.691.133,00	332,36

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

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



IMPUESTOS RETENIDOS Y PAGADOS EN NOMBRE DE LOS COLABORADORES

I EXPRESADO EN BOLÍVARES

CONTRIBUCIONES PARAFISCALES Y OTROS	2023	2022	Variación %
Ley de Vivienda y Hábitat ¹	1.608.465,52	269.487,83	496,86
Seguro Social Obligatorio ²	1.399.556,99	416.618,31	235,93
Ley de Empleo ³	276.972,57	83.183,34	232,97
INCES ⁴	311.315,80	85.237,52	265,23
Impuesto sobre la Renta ⁵	32.990.668,35	1.034.206,50	3.089,95
TOTAL	36.586.979,23	1.888.733,50	1.837,20

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

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

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

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

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

IMPUESTOS RETENIDOS Y PERCIBIDOS

I EXPRESADO EN BOLÍVARES

	2023	2022	Variación %
Impuesto a las Grandes Transacciones Financieras (IGTF)	4.860.569.004,95	1.055.518.362,33	360,49
Retención ISLR sobre Ganancias Fortuitas	2.696.348,53	368.018,05	632,67
Timbres Fiscales	34.022.284,94	5.994.111,70	467,60
TOTAL	4.897.287.638,42	1.061.880.492,08	361,19

IMPUESTOS RETENIDOS Y PAGADOS EN NOMBRE DE LOS PROVEEDORES Y CLIENTES

I EXPRESADO EN BOLÍVARES

	2023	2022	Variación %
Retenciones de IVA Proveedores	394.772.011,96	76.719.158,04	414,57
Retenciones Impuesto sobre la Renta	480.443.740,53	77.935.266,53	516,47
Retenciones Operaciones Bancarias	123.601.958,24	21.074.340,49	486,50
Retenciones de Impuesto sobre Actividades Económicas	861.568,70	204.193,94	321,94
TOTAL	999.679.279,43	175.932.959,00	468,22

MULTAS O INCUMPLIMIENTOS

Durante el período reportado, Banesco Banco Universal, C.A., no recibió reclamos o incidencias en cuanto al cumplimiento de normas sobre libre competencia o prácticas monopolísticas.

Las comunicaciones recibidas por parte de la Superintendencia de las Instituciones del Sector Bancario o del Banco Central de Venezuela, no presentaron instrucciones que hayan tenido incidencia significativa en la situación financiera y estructura patrimonial del Banco.

En los estados financieros auditados semestralmente, de acuerdo con los requerimientos del Organismo Regulador, 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.

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

Banesco Banco Universal, C.A., es una institución bancaria privada y no ha recibido ayuda financiera del sector público durante el período que examina este informe. Tampoco ha efectuado financiamientos a partidos políticos, sindicatos y asociaciones afines.



PROCESO DE ELABORACIÓN DEL INFORME



Este Informe se ha elaborado de conformidad con los Estándares GRI, y hace referencia a cómo la estrategia e iniciativas de la empresa contribuyen a los Objetivos de Desarrollo Sostenibles (ODS) de las Naciones Unidas.

PRINCIPIOS PARA DEFINIR EL CONTENIDO DEL INFORME

Este documento recoge las informaciones más significativas sobre los impactos, riesgos y oportunidades más importantes que Banesco Banco Universal, C.A., desarrolló durante el 2023 en los ámbitos social, ambiental y económico, así como la interrelación con cada uno de sus grupos de interés (accionistas, clientes, empleados, proveedores y comunidad).

Es la Vicepresidencia de Comunicaciones y Responsabilidad Social Empresarial de Banesco Banco Universal, C.A., el área encargada de diseñar, ejecutar y evaluar la Política de Responsabilidad Social y Sostenibilidad, así como la elaboración de este informe que es revisado y aprobado directamente por la Presidencia Ejecutiva de la Organización.

La información aquí presentada corresponde al período comprendido desde el 1° de enero al 31 de diciembre de 2023 y al igual que las ediciones anteriores, se destacan los aspectos relevantes del ejercicio y el grado de cumplimiento de los compromisos y objetivos planteados durante el año anterior, así como los previstos para el año siguiente. Este informe se elabora en español e inglés y puede consultarse en nuestra página web (<http://ow.ly/Spp93>).

ESTÁNDARES INTERNACIONALES Y OTRAS REFERENCIAS PARA LA ELABORACIÓN DE ESTE INFORME

Desde el año 2004 Banesco Banco Universal, C.A., ha elaborado sus Informes de Responsabilidad y Sostenibilidad Empresarial, sin embargo, fue en el año 2007 que se comenzó a utilizar los Estándares del Global Reporting Initiative.

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.

Este Informe se ha elaborado de conformidad con los Estándares GRI, y hace referencia a cómo la estrategia e iniciativas de la empresa contribuyen a los Objetivos de Desarrollo Sostenibles (ODS) de las Naciones Unidas. Asimismo, se utilizaron las pautas del Suplemento Sectorial para Servicios Financieros, emitido por el Global Reporting Initiative (GRI). Como Organización firmante del Pacto Global de Naciones Unidas, este Informe también corresponde a la Comunicación de Progreso (CoP) del período reportado. En esta oportunidad, este informe será de uso complementario para su presentación en el cumplimiento de los 10 Principios del Pacto Mundial.



Adicionalmente, en el año 2022 nos convertimos en el primer banco del país en unirse a The Women's Empowerment Principles (WEPs) de Naciones Unidas para la Igualdad de Género y el Empoderamiento de las Mujeres, con lo que nos comprometemos a fomentar prácticas que permitan una remuneración equitativa, formación y tolerancia cero contra el acoso sexual y la discriminación.

Este Informe se rige por el principio de exhaustividad en cuanto al alcance, cobertura y tiempos contemplados en él. Su cobertura 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.

Mantenemos un diálogo activo con todos nuestros grupos de interés para identificar los temas que les preocupan. Además, realizamos de forma periódica un análisis para determinar los aspectos más relevantes en el ámbito de la sostenibilidad, en el que se tienen en cuenta tanto los impactos a nivel interno como a nivel externo.

Los datos presentados en este informe están detallados con sus respectivas tasas de variación, lo que permite la comparabilidad del desempeño y en aquellos casos en los cuales se reestructuró la información para efectos de su presentación y comparabilidad, se hace la referencia al respecto.

Contamos con la participación de todas las áreas del negocio en el proceso de recolección de data y la concientización del suministro oportuno de la información apoyándonos en los diferentes sistemas

de manejo de información o mecanismos internos que posee la Organización.

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

Desde nuestra perspectiva de negocio, con este informe no sólo reportamos nuestro desempeño dentro de un contexto de sostenibilidad sino también reportamos nuestra labor dentro de un contexto más amplio.

La periodicidad de este informe 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 internos antes de ser publicada.

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 los Estándares GRI sino también aquellos que la alta

gerencia ha considerado revelar aún cuando se trate de aspectos no materiales por considerarlos relevante para el desempeño del Banco.

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



Este informe se ha elaborado de conformidad con los Estándares GRI y aplicamos el servicio de *Content Index-Advanced* así como la adhesión al programa “Community GRI” con el que reflejamos nuestra relación y compromiso con el GRI.

Este documento no contempla una verificación externa. Sin embargo, la Gerencia Ejecutiva de Planificación y Difusión Institucional valida el proceso de materialidad y gestiona la recopilación de información. Luego, el Informe es revisado y auditado por parte de la Gerencia de Auditoría Forense adscrita a la Vicepresidencia de Auditoría Interna de Banesco Banco Universal, C.A.



NUESTROS COMPROMISOS

ÁREA	PRINCIPALES LÍNEAS DE ACCIÓN DURANTE 2023	COMPROMISOS 2024
GOBIERNO CORPORATIVO	<ul style="list-style-type: none"> Se garantizó que los temas estratégicos del Banco considerados en la planificación se contemplaran en las instancias de gobierno. Implementamos el cruce de compromisos para obtener la vista integral de los acuerdos considerados en las instancias. Reforzamos el plan comunicacional para afianzar el contenido estratégico en las presentaciones y preservar los lineamientos corporativos. 	<ul style="list-style-type: none"> Continuar el acompañamiento de las instancias de gobierno con el fin de afianzar el contenido estratégico en las presentaciones y preservar los lineamientos corporativos.
ACCIONISTAS	<ul style="list-style-type: none"> Reforzamos el patrimonio de la Institución a través de nuevos aumentos de capital. 	<ul style="list-style-type: none"> Mantener las acciones conducentes a la simplificación del valor nominal de las acciones. Adecuar constantemente el patrimonio de la Institución a través de nuevos aumentos de capital.
CAPITAL HUMANO	<ul style="list-style-type: none"> Se mantuvieron los compromisos en cuanto al Código de Ética, Valores y la Cultura Corporativa orientada a ofrecer experiencias memorables a clientes internos y externos. 	<ul style="list-style-type: none"> Durante el 2024 se mantendrá el plan de actividades para el conocimiento y cumplimiento del Código de Ética y Valores corporativos, reforzando los comportamientos propios del Ciudadano Banesco. Así también continuará el impulso del servicio y experiencia del cliente, tanto a clientes internos y externos, a través del despliegue del plan de acción.
VOLUNTARIADO	<ul style="list-style-type: none"> Enfocamos nuestra estrategia en el fortalecimiento y consolidación del Programa del Voluntariado, a través de una asesoría técnica especializada, que nos permitió establecer objetivos alineados a la cultura institucional con énfasis en estrategias de RSE del Banco, a través de un plan de trabajo que se ejecutó en tres grandes bloques: <ol style="list-style-type: none"> Valoración del Programa Voluntariado Banesco. Fortalecimiento de la gestión del Voluntariado. Relanzamiento del Programa de Formación del Voluntariado. 	<ul style="list-style-type: none"> Nos enfocaremos en materializar la estrategia de fortalecimiento y consolidación del Programa del Voluntariado, de la mano de una asesoría técnica especializada, con objetivos alineados a la cultura y a las estrategias de RSE y sostenibilidad del Banco, a través de la ejecución de un plan anual de trabajo: <ul style="list-style-type: none"> Actividades mensuales enfocadas en cuatro grandes áreas: Social, Educación, Cultura y Ambiente, que apuntan al fortalecimiento de valores institucionales. Fortalecimiento de la gestión del Voluntariado, relacionamiento con otros contextos, capacidad de innovación, desarrollo de habilidades, sentido de trascendencia. Relanzamiento del Programa de Voluntariado con la participación de los líderes.



ÁREA	PRINCIPALES LÍNEAS DE ACCIÓN DURANTE 2023	COMPROMISOS 2024
<p>SOCIOS SOCIALES Y COMUNIDAD</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Continuamos fortaleciendo el trabajo, y relación con nuestros Socios y Aliados Sociales. • Realizamos el Presupuesto Participativo para organizaciones sociales y emprendedores. • Publicamos nuevos libros en nuestra Biblioteca Digital Banesco. • Desarrollamos iniciativas que ayudaron a la divulgación y cumplimiento de los Objetivos de Desarrollo Sostenible. • Fortalecimos el Programa de Formación de Microempresarios con el aval académico de la Universidad Central de Venezuela. 	<ul style="list-style-type: none"> • Incorporar a los beneficiarios de nuestros Socios y Aliados Sociales en el Programa de Formación de Microempresarios y demás actividades de formación y apoyo social. • Mantener alianzas establecidas con diversas organizaciones para ampliar el alcance del Programa de Formación de Microempresarios. • Continuar con la publicación de libros de nuestra Biblioteca Digital Banesco, apoyando a autores venezolanos, promoviendo la educación y la cultura. • Ampliar el alcance del Presupuesto Participativo para Emprendedores 2024, incluyendo a todos los estados de Venezuela para la convocatoria. • Fortalecer la difusión y apoyo a los ODS y la sostenibilidad, así como la formación en esta materia a nuestros grupos de interés. • Fortalecer la promoción y reporte de los WEPs ONU Mujeres. • Profundizar otras vías de apoyo a Socios y Aliados Sociales.
<p>CLIENTES</p>	<p>Desde la vertical de Productos para el 2023, nuestro plan estratégico contempla las siguientes acciones:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Desarrollamos iniciativas para el Financiamiento de Cadenas de Suministros (<i>Supply Chain Finance</i>), servicios de <i>Open Banking</i> para las recaudaciones en línea con facilidad de conciliación, y simplificación de nuestros servicios de cobro y pago, para nuestros Clientes de Bancas Especializadas. • Ofertamos multiproductos diferenciados para nichos de clientes de alto valor. • Incrementamos nuestra transformación digital en la autogestión de las operaciones financieras y no financieras de nuestros clientes, con procesos de onboarding y afiliación masivos que nos permitan altos volúmenes transaccionales, y que adicionalmente, nos guíe hacia la convergencia de nuestros canales digitales. • Capitalizamos a través de la escucha activa e interacción constante con los clientes y equipos de ventas, las mejoras continuas dentro de la gestión de los ciclos de vida de los productos. 	<p>Para el 2024 el foco de Banesco debe ser cautivar a las personas y empresas desde el primer contacto para ser la primera elección, mientras cultivamos una relación duradera y recíproca con nuestros clientes actuales.</p> <p>Principales retos:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Conquistar al público joven y cautivar a los clientes de alto valor. • Mantener la percepción de innovación mejorando nuestros productos existentes (Experiencia del Usuario = tiempo, costo, atención, digitalización, <i>onboarding</i>, autogestión). • Mejorar el <i>Time to Market</i> (TTM) de nuevas Remesadoras. • Alcanzar el mejor balance rentabilidad vs. crecimiento y retención.



ÁREA	PRINCIPALES LÍNEAS DE ACCIÓN DURANTE 2023	COMPROMISOS 2024
AMBIENTAL	<ul style="list-style-type: none"> • Estandarizamos el uso de luminarias LED multivoltaje en oficinas y sedes a nivel nacional. • Incentivamos el reciclaje y la conciencia ecológica entre los colaboradores e incrementamos la recolección de materiales. • Reemplazamos equipos de AA por equipos que utilizan refrigerante ecológico. 	<ul style="list-style-type: none"> • Continuar fortaleciendo el Programa de Reciclaje interno para contribuir con la preservación ambiental. • Mantener nuestros planes de ahorro energético en sedes, reduciendo las horas de uso de iluminación y otros servicios que permitan un uso eficiente de la energía. • Reemplazo del refrigerante R22 por refrigerante ecológico.
PROVEEDORES	<ul style="list-style-type: none"> • Mantuvimos las alianzas estratégicas con los proveedores claves de la Organización. • Gestionamos nuestros procesos enmarcados en la transparencia y agilidad para la licitación y/o contratación de servicios. • Continuamos estableciendo relaciones contractuales con los proveedores, cumpliendo con el Pacto Mundial de las Naciones Unidas, incluyendo en los contratos la Cláusula 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. 	<ul style="list-style-type: none"> • Fortalecer los servicios de soporte y mantenimiento a través de un Contrato marco. • Gestionar la implantación de una herramienta de Gestión Documental para llevar un mejor control de los expedientes de los proveedores. • Continuar estableciendo relaciones contractuales con los proveedores, cumpliendo con el Pacto Mundial de las Naciones Unidas, incluyendo en los contratos la Cláusula 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.

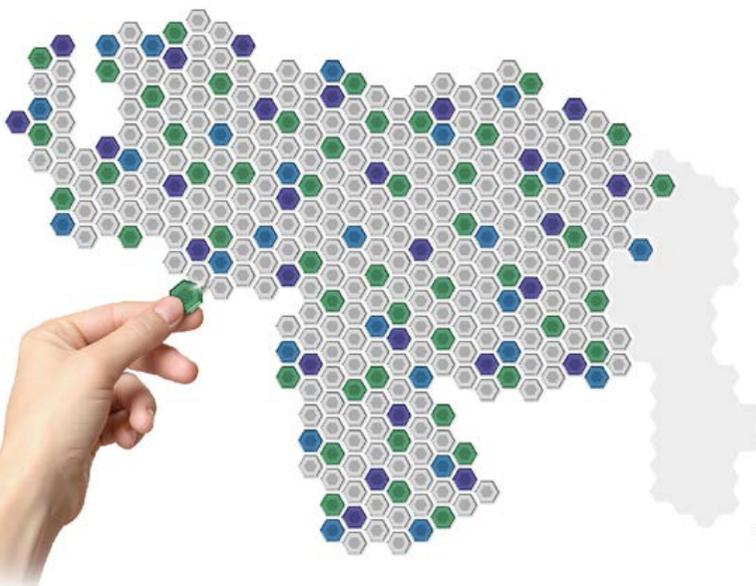




Construimos un futuro sostenible

A través de nuestras acciones y alianzas

Balance Social Acumulado 1998 - diciembre 2023




Programa de Formación de Microempresarios
Bs. 1.563.632,36


Fe y Alegría
Bs. 1.168.453,14


Fundación Musical Simón Bolívar
Bs. 839.023,16


Asociación Venezolana de Educación Católica (AVEC)
Bs. 116.959,32


IESA
Bs. 759.140,00


Universidades e Institutos de Educación Superior
Bs. 7.569.475,77


Otros Institutos y Organismos de Educación
Bs. 413.740,05


Becas Educativas
Bs. 224.732,34


Fundación Venezolana Contra la Parálisis Infantil
Bs. 712.322,60


Otros Organismos de Salud y Asistencia Médica
Bs. 1.903.703,79


FUNDANA
Bs. 2.796.527,06


Asociación Civil Red de Casas Don Bosco
Bs. 1.367.106,13


Asociación Damas Salesianas
Bs. 403.746,12


Asistencia a la Infancia Desasistida y Personas con Necesidades Especiales
Bs. 688.861,66


Donación de Juguetes a la Comunidad
Bs. 0,00


Proyectos Editoriales y Publicaciones
Bs. 4.197.628,41


Otros Aportes
Bs. 2.880.920,47


Campaña de Solidaridad por Catástrofes Naturales
Bs. 40.482,52


Eventos para la Comunidad
Bs. 2.490.561,07


Inversión en Obras Colinas de Bello Monte
Bs. 0,00


Alcaldías, Gobernaciones y otros Organismos del Estado
Bs. 0,00


Beneficios Sociales No Contractuales para Empleados BANESCO
Bs. 157.406.244,02


Aporte Voluntariado Corporativo
Bs. 874.727,25


Aplicación Artículo 96 LOCTICSEP
Bs. 0,00


Presupuesto Participativo
Bs. 667.395,03

ACUMULADO 1998 – CIERRE 2023

TOTAL INVERSIÓN SOCIAL **Bs. 189.085.382,15**

TOTAL GENERAL INVERSIÓN SOCIAL

MÁS COMPROMISOS CONTRAÍDOS **Bs. 189.085.382,15**

Cifras expresadas en bolívares

DIRECTORES

Juan Carlos Escotet Rodríguez
Miguel Ángel Marcano Cartea
Marco Tulio Ortega Vargas
Emilio Durán Ceballos
Carlos Alberto Escotet Alviárez
Carlos Eduardo Escotet Alviárez



 Banesco.com  @Banesco  Banesco Banco Universal  Banescoimagenes  Banescobancouniversal

Banesco nuevamente rinde cuenta de manera transparente a sus grupos de interés con la publicación del Balance Social al cierre 2023. Nos complace ser la primera institución venezolana en obtener la mayor calificación del Global Reporting Initiative (GRI) en nuestros informes de Responsabilidad y Sostenibilidad Empresarial.



Declaración de uso: Banesco Banco Universal, C.A., ha elaborado el informe conforme a los Estándares GRI para el periodo comprendido entre el 1 de enero de 2023 y el 31 de diciembre de 2023.

GRI 1 UTILIZADO: GRI 1: FUNDAMENTOS 2021

ESTÁNDAR SETORIAL GRI APLICABLE: N/A

Para Content Index – Advanced Service, GRI Servicios revisó que el índice de contenidos GRI está claramente presentado, de manera consistente con los estándares, y que las referencias para todos los enunciados se incluyen correctamente y están alineadas con las secciones incluidas en el cuerpo del reporte.



**CONTENT INDEX
ADVANCED SERVICE**

2024



COMMUNITY MEMBER

2024

Estándar GRI / Otros Contenidos	Contenido	Página	Omisión	Verificación Auditoría Interna	Pacto Mundial	ODS
Contenidos Generales						
GRI 2: Contenidos Generales 2021	GRI 2-1	Detalles organizacionales	5 - 8	√		
	GRI 2-2	Entidades incluidas en la presentación de informes de sostenibilidad	106 - 107	√		
	GRI 2-3	Periodo objeto del informe, frecuencia y punto de contacto	106 - 107	√		
	GRI 2-4	Actualización de la información	106 - 107	√		
	GRI 2-5	Verificación externa	106 - 107	√		
	GRI 2-6	Actividades, cadena de valor y otras relaciones comerciales	5; 84 - 95	√		
	GRI 2-7	Empleados	38 - 65	√	Principio 1, 6	10.3
	GRI 2-8	Trabajadores que no son empleados	41 - 42	√		
	GRI 2-9	Estructura de gobernanza y composición	27 - 32	√		5.5
	GRI 2-10	Designación y selección del máximo órgano de gobierno	28 - 29	√		5.5
	GRI 2-11	Presidente del máximo órgano de gobierno	28 - 29	√		5.5
	GRI 2-12	Función del máximo órgano de gobierno en la supervisión de la gestión de los impactos	28 -29	√		5.5
	GRI 2-13	Delegación de la responsabilidad de gestión de los impactos	27 - 32	√		5.5
	GRI 2-14	Función del máximo órgano de gobierno en la presentación de informes de sostenibilidad	29	√		5.5



Estándar GRI / Otros Contenidos	Contenido	Página	Omisión	Verificación Auditoría Interna	Pacto Mundial	ODS
Contenidos Generales						
GRI 2: Contenidos Generales 2021	GRI 2-15	Conflictos de interés	27 - 32		√	
	GRI 2-16	Comunicación de inquietudes críticas	29 - 32; 40		√	
	GRI 2-17	Conocimientos colectivos del máximo órgano de gobierno	29 - 32; 48 - 49		√	
	GRI 2-18	Evaluación del desempeño del máximo órgano de gobierno	28 - 29; 44 - 45		√	
	GRI 2-19	Políticas de remuneración	28 - 29; 46		√	
	GRI 2-20	Proceso para determinar la remuneración	28 - 29; 46		√	
	GRI 2-21	Ratio de compensación total anual	46		√	
	GRI 2-22	Declaración sobre la estrategia de desarrollo sostenible	3 - 4		√	Principio 1
	GRI 2-23	Compromisos y políticas	10, 27, 36, 38, 67, 79, 84, 96, 100, 108 -110		√	Principio 1, 10
	GRI 2-24	Incorporación de los compromisos y políticas	10, 27, 36, 38, 67, 79, 84, 96, 100: 108 -110		√	
	GRI 2-25	Procesos para remediar los impactos negativos	10 - 20; 38 -39; 87		√	
	GRI 2-26	Mecanismos para solicitar asesoramiento y plantear inquietudes	10 - 20; 38 -39; 87		√	
	GRI 2-27	Cumplimiento de la legislación y las normativas	99, 105		√	Principio 10
	GRI 2-28	Afiliación a asociaciones	33		√	
	GRI 2-29	Enfoque para la participación de los grupos de interés	20 - 25; 36 - 37		√	
GRI 2-30	Convenios de negociación colectiva	61		√	Principio 1, 3	8.8



Estándar GRI / Otros Contenidos	Contenido	Página	Omisión	Verificación Auditoría Interna	Pacto Mundial	ODS
Temas Materiales						
GRI 3: Temas Materiales 2021	3-1	Proceso de determinación de los temas materiales	22 - 25		√	
	3-2	Lista de temas materiales	22 - 25		√	
SOLVENCIA FINANCIERA, TRANSPARENCIA Y ÉTICA EMPRESARIAL						
GRI 3: Temas Materiales 2021	3-3	Gestión de los temas materiales	22 - 25; 67 - 75; 102 - 105		√	
GRI 201: Desempeño Económico 2016	201-1	Valor económico directo generado y distribuido	21 - 22		√	8.1 8.2 9.4
	201-2	Implicaciones financieras y otros riesgos y oportunidades derivados del cambio climático	96 - 97		√	
	201-3	Obligaciones del plan de beneficios definidos y otros planes de jubilación	63 - 65		√	Principio 1
	201-4	Asistencia financiera recibida del gobierno	105		√	
GRI 203: Impactos Económicos Indirectos 2016	203-1	Inversiones en infraestructuras y servicios apoyados	68 - 72		√	5.4 9.4 11.2
	203-2	Impactos económicos indirectos significativos	67 - 74		√	3.8 8.2 8.3 8.5
GRI 207: Fiscalidad 2019	207-1	Enfoque fiscal	102 - 105		√	
	207-2	Gobernanza fiscal, control y gestión de riesgos	102 - 105		√	
	207-3	Participación de grupos de interés y gestión de inquietudes en materia fiscal	102 - 105		√	
	207-4	Presentación de informes país por país	102 - 105		√	



SEGURIDAD BANCARIA Y CUMPLIMIENTO							
Estándar GRI / Otros Contenidos	Contenido		Página	Omisión	Verificación Auditoría Interna	Pacto Mundial	ODS
GRI 3: Temas Materiales 2021	3-3	Gestión de los temas materiales	22 - 25; 61 - 62		√	Principio 10	
GRI 205: Anticorrupción 2016	205-1	Operaciones evaluadas para riesgos relacionados con la corrupción	30 - 32; 56 - 59		√	Principio 10	16.5
	205-2	Comunicación y formación sobre políticas y procedimientos anticorrupción	32; 37; 56 - 57;		√	Principio 1, 10	16.5
	205-3	Casos de corrupción confirmados y medidas tomadas	37; 56 - 57		√	Principio 10	16.5
INNOVACIÓN, PRODUCTOS Y SERVICIOS FINANCIEROS							
GRI 3: Temas Materiales 2021	3-3	Gestión de los temas materiales	87; 91 - 95		√		
GRI 416: Salud y Seguridad de los Clientes 2016	416-1	Evaluación de los impactos en la salud y seguridad de las categorías de productos o servicios	87; 91		√	Principio 1	
	416-2	Casos de incumplimiento relativos a los impactos en la salud y seguridad de las categorías de productos y servicios	87; 91		√	Principio 1	16.3
GRI 417: Marketing y Etiquetado 2016	417-1	Requerimientos para la información y el etiquetado de productos y servicios	91 - 95		√		
	417-2	Casos de incumplimiento relacionados con la información y el etiquetado de productos y servicios	91 - 95		√		16.3
	417-3	Casos de incumplimiento relacionados con comunicaciones de marketing	91 - 95		√	Principio 10	16.3
GRI 418: Privacidad del Cliente 2016	418-1	Reclamaciones fundamentadas relativas a violaciones de la privacidad del cliente y pérdida de datos del cliente	87		√	Principio 10	16.3 16.10



CAPTACIÓN, DESARROLLO Y RETENCIÓN DEL TALENTO HUMANO

Estándar GRI / Otros Contenidos	Contenido	Página	Omisión	Verificación Auditoría Interna	Pacto Mundial	ODS
GRI 3: Temas Materiales 2021	3-3 Gestión de los temas materiales	5; 22 - 25; 38 - 65		√		
GRI 202: Presencia en el Mercado 2016	202-1 Ratio del salario de categoría inicial estándar por sexo frente al salario mínimo local	45 - 47; 62		√		8.5 5.1
	202-2 Proporción de altos ejecutivos contratados de la comunidad local	42 - 43		√		8.5
GRI 401: Empleo 2016	401-1 Nuevas contrataciones de empleados y rotación de personal	42 - 45		√	Principio 1, 6	5.1 8.5 8.6 10.3
	401-2 Beneficios para los empleados a tiempo completo que no se dan a los empleados a tiempo parcial o temporales	46; 50; 61 - 62		√	Principio 1, 3, 6	3.2 8.5 5.4
	401-3 Permiso parental	54		√		5.1 5.4 8.5
GRI 402: Relaciones Trabajador-Empresa 2016	402-1 Plazos de aviso mínimos sobre cambios operacionales	61 - 62		√	Principio 3	8.8
GRI 403: Salud y Seguridad en el Trabajo 2018	403-1 Representación de los trabajadores en comités formales trabajador-empresa de salud y seguridad	54 - 58		√	Principio 1, 3	8.8
	403-2 Tipos de accidentes y tasas de frecuencia de accidentes, enfermedades profesionales, días perdidos, absentismo y número de muertes por accidente laboral o enfermedad profesional	51 - 54		√		3.3 3.9 8.8
	403-3 Trabajadores con alta incidencia o alto riesgo de enfermedades relacionadas con su actividad 10	51 - 54		√		3.9 8.8



CAPTACIÓN, DESARROLLO Y RETENCIÓN DEL TALENTO HUMANO / 2

Estándar GRI / Otros Contenidos	Contenido	Página	Omisión	Verificación Auditoría Interna	Pacto Mundial	ODS	
GRI 403: Salud y Seguridad en el Trabajo 2018	403-4	Temas de salud y seguridad tratados en acuerdos formales con sindicatos	51 - 58		✓	Principio 3	
	403-5	Formación de trabajadores sobre salud y seguridad en el trabajo	51 - 58		✓		
	403-6	Fomento de la salud de los trabajadores	52 - 60		✓	Principio 1	
	403-7	Prevención y mitigación de los impactos en la salud y la seguridad de los trabajadores directamente vinculados con las relaciones comerciales	52 - 60		✓		
	403-8	Cobertura del sistema de gestión de la salud y la seguridad en el trabajo	54 - 55		✓		
	403-9	Lesiones por accidente laboral	51 - 53		✓	Principio 1, 6	
	403-10	Dolencias y enfermedades laborales	51 - 53		✓		
GRI 404: Formación y educación 2016	404-1	Media de horas de formación al año por empleado	48 - 50		✓	Principio 6	4.3, 4.4 4.5, 5.1 8.2, 8.5 10.3
	404-2	Programas para mejorar las aptitudes de los empleados y programas de ayuda a la transición	48 - 50		✓	Principio 6	8.2 8.5
	404-3	Porcentaje de empleados que reciben evaluaciones periódicas del desempeño y desarrollo profesional	44 - 45		✓	Principio 6	5.1 8.5 10.3
GRI 405: Diversidad e Igualdad de Oportunidades 2016	405-1	Diversidad en órganos de gobierno y empleados	40 - 42		✓	Principio 1, 6	5.1 5.5 8.5
	405-2	Ratio del salario base y de la remuneración de mujeres frente a hombres	46; 62		✓	Principio 1, 6	5.1 8.5 10.3



INVERSIÓN SOCIAL Y RELACIÓN CON LAS COMUNIDADES							
Estándar GRI / Otros Contenidos	Contenido		Página	Omisión	Verificación Auditoría Interna	Pacto Mundial	ODS
GRI 3: Temas Materiales 2021	3-3	Gestión de los temas materiales	67 - 78		√		-
GRI 413: Comunidades Locales 2016	413-1	Operaciones con participación de la comunidad local, evaluaciones del impacto y programas de desarrollo	67 - 78		√	Principio 1	
	413-2	Operaciones con impactos negativos significativos –reales y potenciales– en las comunidades locales	67 - 78		√	Principio 1	
ECOEficiencia							
GRI 3: Temas Materiales 2021	3-3	Gestión de los temas materiales	96 - 99		√	Principio 7,8, 9	
GRI 302: Energía 2016	302-1	Consumo energético dentro de la organización	97 - 98		√	Principio 7 y 8	7.2, 7.3 8.4, 12.2
	302-2	Consumo energético fuera de la organización	97 - 98		√	Principio 8	7.2, 7.3 8.4, 12.2
	302-3	Intensidad energética	97 - 98		√	Principio 8, 9	7.3, 8.4 12.2
	302-4	Reducción del consumo energético	97 - 98		√	Principio 8, 9	7.3, 8.4 12.2
	302-5	Reducción de los requerimientos energéticos de productos y servicios	97 - 98		√	Principio 8, 9	7.3, 8.4 12.2
GRI 303: Agua y Efluentes 2018	303-1	Interacción con el agua como recurso compartido	97 - 98		√	Principio 8	
	303-2	Gestión de los impactos relacionados con los vertidos de agua	97 - 98		√	Principio 8	
	303-3	Extracción de agua	97 - 98		√	Principio 8	12.2
	303-4	Vertido de agua	97 - 98		√	Principio 8	
	303-5	Consumo de agua	97 - 98		√	Principio 8	



ECOEFICIENCIA / 2							
Estándar GRI / Otros Contenidos	Contenido		Página	Omisión	Verificación Auditoría Interna	Pacto Mundial	ODS
GRI 306: Residuos 2020	306-1	Generación de residuos e impactos significativos relacionados con los residuos	97 - 98		√	Principio 7, 8	12.4
	306-2	Gestión de impactos significativos relacionados con los residuos	97 - 98		√	Principio 7, 8	3.9 12.4 12.5
	306-3	Residuos generados	97 - 98		√	Principio 7	12.4
	306-4	Residuos no destinados a eliminación	97 - 98		√	Principio 7	12.4
	306-5	Residuos destinados a eliminación	97 - 98		√	Principio 8,9	
RELACIÓN CON LOS PROVEEDORES							
GRI 3: Temas Materiales 2021	3-3	Gestión de los temas materiales	100 - 101		√		
GRI 204: Prácticas de Abastecimiento 2016	204-1	Proporción de gasto en proveedores locales	100 - 101		√	Principio 6	8.3
TRANSFORMACIÓN DIGITAL							
GRI 3: Temas Materiales 2021	3-3	Gestión de los temas materiales	87; 91		√		
GRI 416: Salud y Seguridad de los Clientes 2016	416-1	Evaluación de los impactos en la salud y seguridad de las categorías de productos o servicios	87; 91		√	Principio 1	
	416-2	Casos de incumplimiento relativos a los impactos en la salud y seguridad de las categorías de productos y servicios	87; 91		√	Principio 1	16.3



OTROS TEMAS NO MATERIALES PARA LA ORGANIZACIÓN PERO QUE REPORTAMOS PARA MAYOR TRANSPARENCIA

Categoría	Contenido	Página	Omisión	Verificación Auditoría Interna	Pacto Mundial	ODS
GRI 206: Competencia Desleal 2016	206-1 Acciones jurídicas relacionadas con la competencia desleal y las prácticas monopólicas y contra la libre competencia	92 - 93; 105		√		16.3
GRI 301: Materiales 2016	301-1 Materiales utilizados por peso o volumen	98 -99		√	Principio 8, 9	12.2
	301-2 Insumos reciclados	97 - 98		√	Principio 8, 9	12.2 8.4 12.5
GRI 304: Biodiversidad 2016	304-1 Centros de operaciones en propiedad, arrendados o gestionados ubicados dentro de o junto a áreas protegidas o zonas de gran valor para la biodiversidad fuera de áreas protegidas	96 - 99		√	Principio 8	
GRI 305: Emisiones 2016	305-1 Emisiones directas de GEI (alcance 1)	98		√	Principio 7, 8	
	305-2 Emisiones indirectas de GEI al generar energía (alcance 2)	98		√	Principio 7, 8	
	305-3 Otras emisiones indirectas de GEI (alcance 3)	98		√	Principio 7, 8	
	305-4 Intensidad de las emisiones de GEI	98		√	Principio 7, 8	
	305-5 Reducción de las emisiones de GEI	98		√	Principio 7, 8	
GRI 308: Evaluación Ambiental de Proveedores 2016	308-1 Nuevos proveedores que han pasado filtros de evaluación y selección de acuerdo con los criterios ambientales	100 - 101		√	Principio 7	
	308-2 Impactos ambientales negativos en la cadena de suministro y medidas tomadas	100 - 101		√	Principio 8	
GRI 406: No Discriminación 2016	406-1 Casos de discriminación y acciones correctivas emprendidas	62		√	Principio 1, 2, 6	8.8
GRI 407: Libertad de Asociación y Negociación Colectiva 2016	407-1 Operaciones y proveedores cuyo derecho a la libertad de asociación y negociación colectiva podría estar en riesgo	61		√	Principio 1, 2, 3	8.8
GRI 408: Trabajo Infantil 2016	408-1 Operaciones y proveedores con riesgo significativo de casos de trabajo infantil	63; 100		√	Principio 1, 2, 5	8.7 16.2



OTROS TEMAS NO MATERIALES PARA LA ORGANIZACIÓN PERO QUE REPORTAMOS PARA MAYOR TRANSPARENCIA / 2

Categoría	Contenido	Página	Omisión	Verificación Auditoría Interna	Pacto Mundial	ODS
GRI 409: Trabajo Forzoso u Obligatorio 2016	409-1 Operaciones y proveedores con riesgo significativo de casos de trabajo forzoso u obligatorio	63		√	Principio 1, 2, 3, 4, 5, 6, 7, 8, 9, 10	8.7
GRI 410: Prácticas en Materia de Seguridad 2016	410-1 Personal de seguridad capacitado en políticas o procedimientos de derechos humanos	55 - 62		√	Principio 1, 2	16.1
GRI 411: Derechos de los Pueblos Indígenas 2016	411-1 Casos de violaciones de los derechos de los pueblos indígenas	62		√	Principio 1, 2	
GRI 414: Evaluación Social de los Proveedores 2016	414-1 Nuevos proveedores que han pasado filtros de selección de acuerdo con los criterios sociales	100 - 101		√	Principio 1, 2	5.2 8.8 16.1
	414-2 Impactos sociales negativos en la cadena de suministro y medidas tomadas	100 - 101		√	Principio 1, 2	5.2 8.8 16.1
GRI 415: Política Pública 2016	415-1 Contribuciones a partidos y/o representantes políticos	105		√		16.5



Temas No Materiales						
Categoría	Contenido	Página	Omisión	Verificación Auditoría Interna	Pacto Mundial	ODS
Cartera de Productos	FS1	Políticas con aspectos medioambientales y sociales específicos aplicadas a las líneas de negocios	96 - 99		√	
	FS2	Procedimientos para la evaluación y el control de riesgos sociales y medioambientales en las líneas de negocio	96 - 99		√	
	FS3	Procesos para monitorear la implementación por parte de los clientes de los requisitos sociales y medioambientales incluidos en contratos o transacciones	34; 100		√	
	FS4	Proceso(s) para mejorar la competencia de los empleados para implementar las políticas y procedimientos medioambientales y sociales aplicados a las líneas de negocio	81		√	
	FS5	Interacciones con clientes/ sociedades participadas/socios empresariales en relación a los riesgos y oportunidades medioambientales y sociales	35 - 36 ; 73; 100		√	
	FS6	Porcentaje de la cartera para las líneas de negocio según la región, la dimensión (ejemplo microempresas/ PYMEs/grandes/ y el sector de actividad.	89 - 90		√	
	FS7	Valor monetario de los productos y servicios diseñados para proporcionar un beneficio social específico para cada línea de negocio desglosado según su propósito.	84 - 85		√	Principios 1
	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		√	Principios 7 y 8
Auditoría	FS9	Cobertura y frecuencia de auditorías para evaluar la implementación de las políticas medioambientales y sociales y los procedimientos de evaluación de riesgos.	31		√	
Activismo Accionarial	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.	96 - 99		√	Principios 7 y 8
	FS11	Porcentaje de activos sujetos a controles medioambientales o sociales tanto positivos como negativos.	96 - 99		√	Principios 7 y 8
	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.	29		√	
Comunidad	FS13	Puntos de acceso por tipo en áreas de escasa densidad de población o desfavorecidas económicamente	67 - 78		√	Principio 1
	FS14	Iniciativas para mejorar el acceso a los servicios financieros a personas desfavorecidas	84 - 85		√	Principio 1
Etiquetado de los Productos y Servicios	FS15	Descripción de políticas para el correcto diseño y oferta de servicios y productos financieros	84 - 85		√	
	FS16	Iniciativas para mejorar la alfabetización y educación financiera según el tipo de beneficiario	69; 72		√	



INDICADORES ESENCIALES

Número Indicador	Descripción	Página
1	Porcentaje de mujeres y hombres empleados	40
2	Porcentaje de mujeres y hombres en posiciones de alta dirección	41
3	Porcentaje de mujeres y hombres en la junta o directorio	41
4	Relación entre el salario de las mujeres y de los hombres	44 - 46; 62
5	Porcentaje de nuevas contrataciones – mujeres y hombres	43
6	Porcentaje de promociones y oportunidades de carrera – mujeres y hombres	45
7	Índice de retención de hombres y mujeres a tiempo completo que tomaron licencia parental	54
8	¿Posee la Compañía un mecanismo y procedimiento confidencial de quejas, resolución, denuncia y no represalias para abordar y responder a incidentes de violencia y acoso?	40



INDICADORES DE MEDIDA DE ENTRADA Y SOPORTE

Principio	Número Indicador	Tema	Descripción	Página
LIDERAZGO				
1. Promover la igualdad del género desde la dirección al más alto nivel.	1	Política de Género y Plan de Acción	Poseer una política independiente o un compromiso integrado a una política corporativa más amplia que aborde el apoyo al personal (como padres, madres y cuidadores/as), cubriendo a todos en las principales ubicaciones operativas.	62 - 64
	2	Debida Diligencia	Llevar a cabo una evaluación de riesgos con perspectiva de género como parte del proceso de debida diligencia en materia de derechos humanos, con el fin de identificar riesgos específicos relacionados al género incluyendo la violencia basada en género y el acoso sexual laboral, y garantizar la seguridad personal de todo el personal.	31, 39, 40
LUGAR DE TRABAJO				
3. Velar por la salud, la seguridad y el bienestar de todos los trabajadores y trabajadoras.	3	Trabajo Flexible	Ofrecer opciones de trabajo flexibles para todo el personal.	55
	4	Violencia y Acoso	Poseer políticas y procedimientos para garantizar la seguridad, la confidencialidad y la protección de las víctimas de acoso sexual en el lugar de trabajo.	39 - 40
	5	Bienestar	Poseer una política o compromiso para toda la empresa de respetar y respaldar el acceso a una atención médica de calidad, incluida la salud sexual y reproductiva cuando sea pertinente, que sea reflejada en programas de la empresa y beneficios para el personal.	51- 55
MERCADO				
5. Llevar a cabo prácticas de desarrollo empresarial, cadena de suministro y mercadotecnia a favor del empoderamiento de las mujeres.	6	Cadena de suministros	Poseer un código de conducta para empresas proveedoras o fuerza de ventas que declare explícitamente el apoyo a la igualdad de género.	34; 39 - 40; 100
COMUNIDAD				
6. Promover la igualdad mediante iniciativas comunitarias y cabildeo.	7	Responsabilidad social	Poseer una política independiente o un compromiso integrado a una política corporativa más amplia, que aborde la incorporación del género en las actividades de responsabilidad social corporativa, la filantropía, la promoción pública y las asociaciones.	34
TRANSPARENCIA Y RENDICIÓN DE CUENTAS				
7. Evaluar y difundir los progresos realizados a favor de la desigualdad de género.	8	Reporte	Reportar públicamente los Indicadores Esenciales a los WEPS.	67 - 68, 76 - 77, 107



INDICADORES COMPLEMENTARIOS

Principio	Número Indicador	Tema	Descripción	Página
LUGAR DE TRABAJO				
2. Tratar a todos los hombres y mujeres de forma equitativa en el trabajo, respetar y defender los derechos humanos y la no discriminación.	1	Capacitación y desarrollo	Horas promedio de capacitación que el personal de la organización ha tomado, desagregados por sexo y nivel del empleado.	48 -50
COMUNIDAD				
6. Promover la igualdad mediante iniciativas comunitarias y cabildeo.	2	Diseño y desarrollo de productos sensibles al género	Existe un compromiso que forme parte de una política corporativa más amplia para integrar la perspectiva de género e inclusión en el diseño y la entrega del producto	12, 34, 84

INDICADORES ADICIONALES

Número Indicador	Descripción	Página
LUGAR DE TRABAJO		
1	Porcentaje de personal que tenía derecho a licencia parental remunerada, desglosado por sexo.	54
2	Tasa de reincorporación al trabajo del personal que tomó licencia parental remunerada, desglosada por sexo	54
3	Relación de lesiones relacionadas con el trabajo entre hombres y mujeres	51 - 54
4	Índice de ausentismo, desglosado por sexo.	51 - 54
COMUNIDAD		
5	Porcentaje de beneficiarios/as directos de proyectos e iniciativas comunitarias, desglosado por sexo.	72
6	Porcentaje de programas comunitarios evaluados utilizando criterios relacionados con el género	72



INFORME DE LOS AUDITORES



**INFORME DE ASEGURAMIENTO LIMITADO
SOBRE LOS INDICADORES DE RESPONSABILIDAD
SOCIAL INCLUIDOS EN EL "INFORME DE RESPONSABILIDAD
Y SOSTENIBILIDAD EMPRESARIAL 2023"
AÑO TERMINADO EL 31 DE DICIEMBRE DE 2023**

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





I. INTRODUCCIÓN

Se nos ha solicitado realizar el informe de aseguramiento limitado sobre los indicadores de Responsabilidad Social presentado en el **Anexo I “Índice de Contenido GRI” incluido en el “Informe de Responsabilidad y Sostenibilidad Empresarial 2023”**, correspondiente al año terminado el 31 de diciembre de 2023, preparados conforme a las contenidos propuestos en los estándares del Global Reporting Initiative (GRI) y el Financial Services Sector Supplement.

Responsabilidad de la Dirección

La Dirección del Banco es responsable por la preparación, contenido y presentación del “Informe de Responsabilidad y Sostenibilidad Empresarial 2023”, según la opción “de conformidad” con los Estándares GRI y el Financial Services Sector Supplement, incluyendo:

- La información y las afirmaciones contenidas en el informe.
- La determinación de los objetivos del Banco, en relación con el desarrollo sustentable de resultados y de reporte, incluyendo la identificación de las partes interesadas y los asuntos significativos.
- El diseño, la implementación y el mantenimiento de un ambiente de control interno apropiado de manera que el informe no contenga distorsiones significativas debido a errores o irregularidades.
- El mantener registros adecuados y suficientes que respalden la información generada durante el proceso.

Responsabilidad de Auditoría

Nuestra responsabilidad es emitir un informe de aseguramiento limitado sobre los indicadores de Responsabilidad Social presentados en el Anexo I “Índice de Contenido GRI” incluido en el “Informe de Responsabilidad y Sostenibilidad Empresarial 2023”, en función de los procedimientos que hemos realizado y de la evidencia que hemos obtenido.





Una solicitud de informe de aseguramiento limitado es sustancialmente menor en alcance que un encargo de aseguramiento razonable o de auditoría, y por lo tanto no nos permite obtener la seguridad de que tomaremos conocimiento de todos los asuntos significativos que podrían ser identificados en una auditoría o un encargo de aseguramiento razonable. En consecuencia, no expresamos una opinión de auditoría o una conclusión de aseguramiento razonable, sobre los indicadores de Responsabilidad Social presentados en el Anexo I "Índice de Contenido GRI" incluido en el "Informe de Responsabilidad y Sostenibilidad Empresarial 2023"

II. TRABAJO REALIZADO

Los procedimientos ejecutados se han basado en nuestro juicio profesional, e incluyeron consulta, observación e indagación de las actividades realizadas, inspección de documentación, evaluación de la idoneidad de los procedimientos analíticos y métodos de cuantificación aplicados, permitiendo dar cobertura de manera general a los aspectos que se describen a continuación:

- Formulación de preguntas a la Dirección, así como a las diferentes unidades de BANESCO BANCO UNIVERSAL, C.A., que han participado en la elaboración del "Informe de Responsabilidad y Sostenibilidad Empresarial 2023", y en la aplicación de ciertos procedimientos analíticos y pruebas de revisión de muestreo a efectos de evaluar la aplicación de los Estándares GRI.
- Reuniones con el personal de BANESCO BANCO UNIVERSAL, C.A., que interviene en el proceso de recopilación de la información contenida en el "Informe de Responsabilidad y Sostenibilidad Empresarial 2023" 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 Estándares GRI.
- Revisión de las actuaciones realizadas en relación con la identificación y consideración de las partes interesadas a lo largo del ejercicio, así como la cobertura, relevancia e integridad de la información incluida en el informe denominado "Informe de Responsabilidad y Sostenibilidad Empresarial 2023" en función del entendimiento de los requerimientos de los grupos de interés a

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





través del análisis de la información interna y los informes de terceros disponibles.

- Verificación de que el contenido del “Informe de Responsabilidad y Sostenibilidad Empresarial 2023” no contradice ninguna información relevante suministrada por BANESCO BANCO UNIVERSAL, C.A.
- Análisis de los indicadores de sostenibilidad informados por el Banco y presentados como Anexo I del “Informe de Responsabilidad y Sostenibilidad Empresarial 2023”, y comprobación de que los mismos contemplan los temas sugeridos por el Global Reporting Initiative (GRI) y aseguran la relevancia de la información plasmada, respecto a la situación del Banco.
- Análisis de la cobertura, relevancia e integridad de la información incluida en el “Informe de Responsabilidad y Sostenibilidad Empresarial 2023”.
- 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 2023” 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.
- Verificación de la adaptación de los indicadores de sostenibilidad informados por el Banco y presentados como Anexo I del “Informe de Responsabilidad y Sostenibilidad Empresarial 2023”, a lo señalado en los Estándares GRI y el Financial Services Sector Supplement.





III. CONCLUSIÓN

Consideramos que la evidencia que obtuvimos es suficiente y adecuada para brindarnos una base razonable para emitir nuestra conclusión de seguridad limitada. La información no financiera está sujeta a limitaciones propias distintas a la información financiera, dada su naturaleza y los métodos utilizados para determinar, calcular, hacer muestreos o estimar valores. La relevancia, materialidad y exactitud de los datos están sujetas a interpretaciones cualitativas. No hemos realizado ningún trabajo fuera del alcance acordado y, por ello, nuestra conclusión se limita solamente a la información de sustentabilidad identificada y revisada.

Sobre la base de la revisión descrita en el presente informe realizada al Anexo I "Índice de Contenido GRI" incluido en el "Informe de responsabilidad y Sostenibilidad Empresarial 2023", correspondiente al ejercicio finalizado el 31 de diciembre de 2023, nada llamó nuestra atención que nos lleve a concluir que la información reflejada en su contenido no sea correcta, y que no ha sido preparado en todos sus aspectos significativos de acuerdo con los Estándares GRI y el Financial Services Sector Supplement.

Atentamente,

Alfredo J. González J.
Auditor Interno



AGRADECEMOS NOS HAGA LLEGAR SU OPINIÓN SOBRE ESTE INFORME ENVIANDO ESTA INFORMACIÓN AL CORREO: GAGUIRRE@BANESCO.COM. ¡MUCHAS GRACIAS!

Nombre: _____ Dirección Física: _____

Correo Electrónico: _____ Teléfono: _____

Usted es: Accionista Colaborador de Banesco Banco Universal Cliente Proveedor Contratista

Representante de las autoridades Otro (favor especificar): _____

1. ¿Qué impresión general le produjo este informe?

Excelente Buena Regular Negativa

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

Excelente Buena Regular Negativa

Si lo desea, proponga las modificaciones que considere necesarias:

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

Excelente Buena Regular Negativa

Perfil de la Organización E B R N

Gestión Integral de Riesgo E B R N

Gobierno Corporativo E B R N

Nuestros Accionistas E B R N

Nuestro Capital Humano E B R N

Nuestros Socios Sociales y Acción Social en la Comunidad E B R N

Voluntariado Corporativo Banesco E B R N

Nuestros Clientes E B R N

Nuestro Compromiso Ambiental E B R N

Nuestros Proveedores 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 Buena Regular Negativa

Si lo desea, proponga las modificaciones que considere necesarias:

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

Excelente Buena Regular Negativa

Si lo desea, proponga las modificaciones que considere necesarias:

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

Excelente Buena Regular Negativa

Si lo desea explique:

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

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

Muy importante Importante Indiferente

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

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



