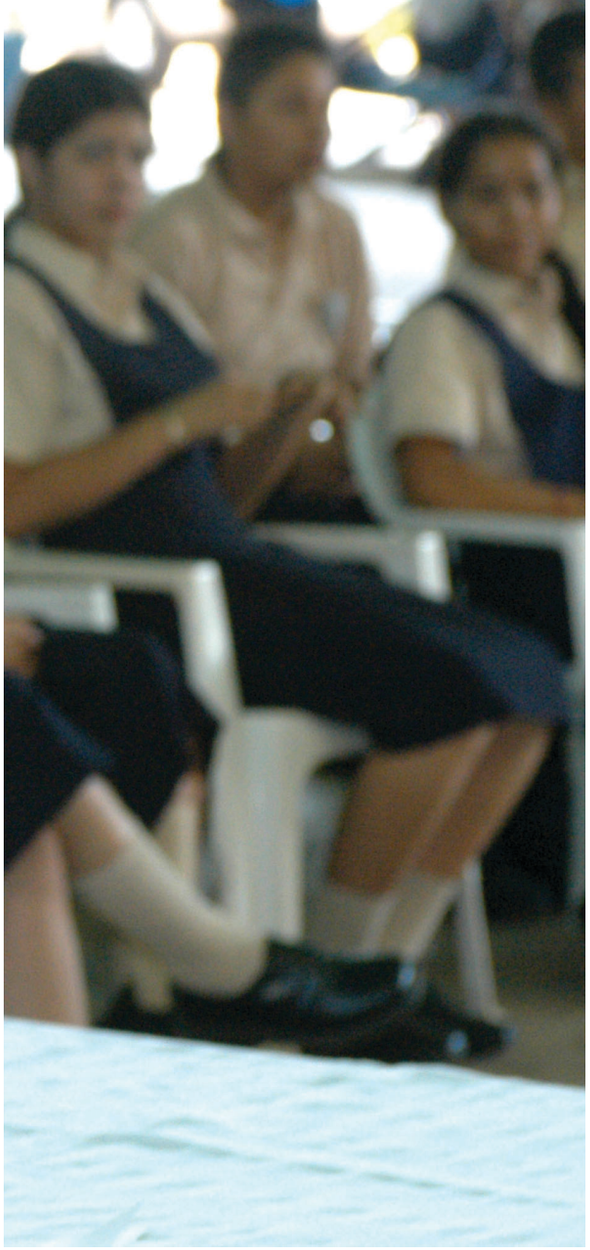
Presidencia de la Junta Directiva
Juan Carlos Escotet Rodríguez

Presidente Ejecutivo
Luis Xavier Luján Puigbó

Directores Principales
Jorge Caraballo Rodríguez
María Josefina Fernández Maroño
Nelson Becerra Méndez
Gonzalo Clemente Rincón
Fernando Crespo Suñer
Salvador Cores González
Carlos Acosta López



A nuestros clientes, trabajadores, accionistas y socios sociales

La palabra responsabilidad significa responder. Nosotros entendemos este concepto en tres dimensiones: la primera es la dimensión económica, que nos obliga a ser eficientes y exitosos en el manejo del negocio. La segunda tiene que ver con el respeto a los derechos humanos, y por eso ofrecemos a nuestros empleados oportunidades de progreso y condiciones dignas de trabajo. La tercera supone un compromiso con el desarrollo sostenible del país, lo cual involucra a todos los actores de la sociedad en la toma de decisiones, su impacto y consecuencias.

Para Banesco, la Responsabilidad Social Empresarial es parte medular de la estrategia de negocio. El propósito que nos guía es crear relaciones productivas con nuestros clientes, empleados, accionistas, proveedores y la sociedad en general.

Tenemos la convicción de que incluir un sentimiento y una acción social en nuestro modelo de gestión empresarial resulta provechoso para todos. No queremos quedarnos en la entrega de un cheque, deseamos ofrecer nuestra capacidad de generar riqueza. Este cambio de paradigma hacia lo humano nos coloca a la vanguardia ante nuevos retos.

Las palabras clave de la Responsabilidad Social: confianza, transparencia, cooperación, voluntariado y desarrollo, se han convertido para Banesco en valores que están dentro de sus trabajadores, accionistas y aliados y que se ofrecen a la comunidad con óptimos resultados, sobre todo en términos de una mejor convivencia ciudadana.

Hemos incorporado a nuestro modelo de trabajo corporativo exitosos programas educativos, culturales y de salud que hemos desarrollado de la mano de los más exitosos emprendedores sociales. Hemos adoptado una filosofía que nos brinda una mayor comprensión del entorno y de las relaciones entre la economía y el desarrollo social.

La Responsabilidad Social Empresarial es la respuesta afirmativa de Banesco para Venezuela. Nuestro compromiso es continuar avanzando en esta vía.

Juan Carlos Escotet Rodríguez
Presidente de la Junta Directiva

Misión y Valores Banesco

Misión Banesco

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

Somos líderes en los sectores de Persona y Comercio, y combinamos tradición e innovación, con el mejor talento humano y avanzada tecnología.

Estamos comprometidos a generar la mayor rentabilidad al accionista y bienestar a nuestra comunidad.

Valores Banesco

Integridad y Confiabilidad

Defendemos la confidencialidad de nuestros clientes, manejamos honestamente nuestros negocios, y actuamos de manera congruente entre lo que somos, decimos y hacemos.

Responsabilidad Individual y Social

El éxito de la organización se basa en que cada persona Banesco responde por el impacto de sus acciones en su hogar, la empresa y la sociedad.

Innovación y Calidad de Servicio

Estamos dispuestos a romper con paradigmas para superar permanentemente las expectativas de nuestros clientes.

Emprendimiento

Fomentamos el pensamiento y la acción del trabajador como dueño del negocio para asegurar el éxito propio y de la empresa.

Interdependencia y Liderazgo

Promovemos el liderazgo justo e inspirador, capaz de desarrollar alianzas, potenciar talentos y construir equipos exitosos en beneficio de la Organización.

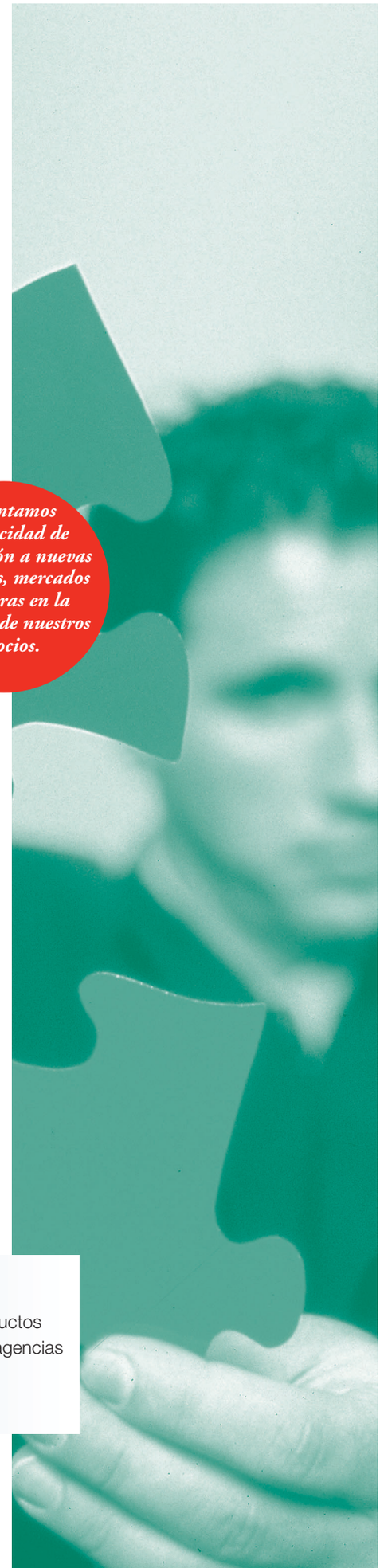
Renovación y Excelencia Personal

Impulsamos el crecimiento integral de todos y cada uno de los miembros de la Organización para permanecer en la vanguardia del conocimiento y velar por su aplicación en el negocio.

Diversidad y Adaptabilidad

Fomentamos la capacidad de adaptación a nuevas realidades, mercados y culturas en la ejecución de nuestros negocios.

Fomentamos la capacidad de adaptación a nuevas realidades, mercados y culturas en la ejecución de nuestros negocios.



Bases de nuestra estrategia de negocios

- Avanzada tecnología
- Productos innovadores
- Mercadeo directo
- Segmentación de mercados
- Empaquetamiento de productos
- Alta calidad de servicio en agencias
- Comunicación continua e innovadora

Resumen Financiero

Expresado en Millardos de Bs.	I Sem 2003	II Sem 2003	I Sem 2004	II Sem 2004	Crecimiento II Sem 2004 • I Sem 2004		Crecimiento II Sem 2004 • II Sem 2003	
					Absoluto	Relativo	Absoluto	Relativo
Total del Activo	**3,062.2**	**4,289.4**	**5,353.9**	**7,661.8**	**2,307.9**	**43.1%**	**3,372.4**	**78.6%**
Disponibilidades	519.5	725.4	869.1	1,182.1	313.0	36.0%	456.7	63.0%
Inversiones en Títulos Valores	1,064.2	1,886.5	2,472.9	3,612.0	1,139.1	46.1%	1,725.5	91.5%
Cartera de Créditos	745.4	918.7	1,212.5	2,005.9	793.4	65.4%	1,087.1	118.3%
Captaciones del Público	**2,350.4**	**3,447.9**	**4,270.2**	**6,439.6**	**2,169.4**	**50.8%**	**2,991.7**	**86.8%**
Depósitos en Cuentas Corrientes	1,257.8	1,919.0	2,107.9	3,056.9	949.0	45.0%	1,138.0	59.3%
Depósitos de Ahorro	451.7	730.6	885.0	1,337.1	452.1	51.1%	606.5	83.0%
Depósitos a Plazo	560.2	747.4	1,112.6	1,944.0	831.4	74.7%	1,196.6	160.1%
Otros	80.7	51.0	164.6	101.7	-63.0	-38.2%	50.6	99.3%
Total del Patrimonio	**513.8**	**644.6**	**820.5**	**957.5**	**137.0**	**16.7%**	**312.9**	**48.5%**
Activos de los Fideicomisos	**1,947.8**	**2,266.7**	**3,100.9**	**4,092.9**	**991.9**	**32.0%**	**1,826.2**	**80.6%**
Fondo Mutual Habitacional	**451.1**	**517.9**	**598.8**	**700.2**	**101.4**	**16.9%**	**182.3**	**35.2%**
Ingresos Financieros	299.5	305.8	342.9	420.7	77.9	22.7%	114.9	37.6%
Gastos Financieros	108.5	90.0	106.5	135.3	28.8	27.0%	45.3	50.4%
Margen Financiero Bruto	191.0	215.8	236.3	285.4	49.1	20.8%	69.6	32.2%
Margen de Intermediación Financiera	303.9	384.9	515.3	480.9	-34.4	-6.7%	96.0	24.9%
Gastos de Transformación	195.7	201.4	228.7	247.2	18.5	8.1%	45.8	22.8%
Impuesto sobre la Renta	2.3	2.8	2.5	2.7	0.1	5.8%	-0.1	-4.8%
Resultado Neto	82.2	159.4	234.8	203.6	-31.2	-13.3%	44.2	27.7%
Inversiones Cedidas	**1,010.2**	**1,630.4**	**1,797.0**	**2,183.1**	**386.1**	**21.5%**	**552.7**	**33.9%**
Cartera Agrícola Acumulada	**108.9**	**135.0**	**159.7**	**224.3**	**64.6**	**40.4%**	**89.3**	**66.2%**
Captaciones de Entidades Oficiales	**406.3**	**681.1**	**1,102.4**	**1,927.3**	**824.9**	**74.8%**	**1,246.2**	**183.0%**
Microcréditos	**-**	**-**	**37.8**	**55.2**	**17.3**	**45.9%**	**0.0**	**0.0%**
Créditos Comerciales Netos	**393.2**	**549.7**	**778.0**	**1,283.3**	**505.3**	**64.9%**	**733.6**	**133.4%**
Créditos al Consumo Netos	**240.6**	**271.9**	**343.1**	**455.0**	**111.9**	**32.6%**	**183.1**	**67.4%**
Vehículos	1.4	0.8	3.5	0.9	-2.5	-72.7%	0.1	13.6%
Tarjetas de Crédito	239.3	271.0	339.6	454.0	114.4	33.7%	183.0	67.5%
Préstamos Hipotecarios Netos	**111.6**	**97.1**	**91.4**	**80.9**	**-10.5**	**-11.5%**	**-16.2**	**-16.7%**
Número de Depositantes	**1,644,782**	**1,701,779**	**1,692,031**	**2,134,347**	**442,316**	**26.1%**	**432,568**	**25.4%**
Nº de Depositantes en Cuentas Corrientes	652,304	643,909	685,493	862,287	176,794	25.8%	218,378	33.9%
Nº de Depositantes en Cuentas de Ahorro	991,362	1,056,779	1,005,375	1,270,805	265,430	26.4%	214,026	20.3%
Nº de Depositantes en Cuentas a Plazo	1,116	1,091	1,163	1,255	92	7.9%	164	15.0%
Número de Tarjetas de Crédito	**1,221,813**	**1,319,820**	**1,342,279**	**1,488,221**	**145,942**	**10.9%**	**168,401**	**12.8%**
Ratios								
Provisión Cartera de Crédito / Cartera Inmovilizada Bruta		207.39%	320.35%	320.55%	383.77%			
Cartera Inmovilizada / Cartera de Crédito Bruta		6.20%	3.39%	2.81%	1.15%			
Resultado Neto / Activo Promedio		5.56%	7.34%	9.63%	7.87%			
Resultado Neto / Patrimonio Promedio		31.13%	44.14%	64.04%	53.90%			
Liquidez Ampliada		55.13%	57.81%	42.32%	51.68%			

Nuestro modelo de Responsabilidad Social

Desde su fundación en 1992, en Banesco hemos interactuado con un importante y variado grupo de personas de las cuales hemos aprendido y recibido múltiples enseñanzas.

Nuestra relación con el país es inexcusable y necesaria. Este ha sido uno de nuestros aprendizajes más importantes. Por eso estamos convencidos de que hay que promover la responsabilidad social desde cualquier actividad.

Nos hemos dedicado a un programa de responsabilidad social que parte del intercambio de ideas y conocimientos, que supone la inyección de recursos financieros y que incluye la participación de nuestros empleados, clientes y de muchos otros sectores con los que tenemos relaciones, y que comparten con nosotros la visión de hacer el esfuerzo por ser mejores y comprometidos con el país.

Somos una organización joven que cree que las palabras clave de las que depende nuestro futuro son aprender y enseñar. De esta manera nos conduciremos a un modelo social más justo, sostenible y próspero.

Es por ello que a lo largo de los últimos años nos hemos comprometidos a promover la educación. Es la prioridad de nuestro Programa de Responsabilidad Social y a ello dedicamos la mayor parte de nuestra inversión en el área.

Creemos que la tarea mayor de la sociedad venezolana es fortalecer su sistema educativo. Este esfuerzo lo realizamos en una alianza que se multiplica con más de siete mil voluntarios que trabajan en Banesco, con tres millones de clientes, con empresarios y proveedores comprometidos y con los socios sociales, que son, los que día a día conjugan el verbo hacer en primera persona y ejecutan invalorables acciones en el sendero por el que queremos transitar.

Nuestra responsabilidad como empresa también es con nuestros accionistas, proveedores y clientes, a quienes les ofrecemos honestidad, transparencia y comunicación. Hoy, cuando el banco ha logrado conquistar importantes cuotas de mercado, tenemos un fuerte y sólido compromiso con ellos que, a su vez, nos retribuyen con su confianza para custodiar el producto de su trabajo. Ofrecemos elevados niveles en la calidad de servicio y brindamos a nuestros accionistas el retorno de un porcentaje de las ganancias del negocio. La meta es ser cada día mejores banqueros y ciudadanos comprometidos con la misión de ser socialmente responsables.

En Banesco nos guiamos por valores, respetamos las leyes, protegemos el ambiente y mantenemos una política salarial justa basada en los criterios de meritocracia y excelencia. El resultado es una empresa que está capacitada para asumir nuevos retos y nuevas responsabilidades.

Este informe, que realiza Banesco de manera voluntaria y como parte del compromiso que ha asumido de transparencia y comunicación con todos sus públicos, contiene las acciones en materia de Responsabilidad Social desarrolladas por Banesco durante el año 2004, desde una perspectiva de sostenibilidad y en dos grandes dimensiones: interna: con los trabajadores, accionistas y proveedores, y externa, con los clientes, socios sociales y el país, a través de nuestra contribución al progreso social y económico.

La metodología utilizada está basada en las recomendaciones de Global Reporting Initiative (GRI), y todos los datos aquí expuestos fueron verificados por nuestros auditores externos.

Desde 2003 Banesco inició un proceso de rendición de cuentas con la publicación semestral de su Balance Social, utilizando los criterios contables que se aplican en la actividad financiera. Ese balance es el antecedente de este informe, que tiene dos objetivos: presentarle a la opinión pública nuestra contribución a la creación de oportunidades para las segmentos de la población más débiles y permitirnos sistematizar y documentar las acciones realizadas en beneficio de todos nuestros públicos.

AccountAbility
Institute of social an ethical accountability

Banesco es miembro de AccountAbility, un instituto profesional internacional, preeminente y activo en el campo de la rendición de cuentas sociales y éticas para el desarrollo sostenible.

AccountAbility tiene más de 200 miembros individuales y 100 miembros organizativos de 20 países en África, Asia, Australia, Europa, América Latina y América del Norte.

Banesco está actualmente en camino hacia la Certificación con el estándar AA1000 que nos reforzará como empresa dinámica, consciente y responsable de sus acciones y compromisos con nuestros diferentes grupos internos y externos.

El estándar AA1000 es un instrumento de evaluación y rendición de cuentas de la actividad no financiera de la organización. Nos proporcionará los parámetros para consolidar nuestra gestión empresarial, de acuerdo con valores éticos y humanos que nos impulsarán como empresa líder en responsabilidad social empresarial.

Objetivos:

- **Transparencia:** Evaluar, informar y comunicar a nuestros grupos internos y externos, por medio de un Reporte Anual de nuestro desempeño empresarial, bajo los criterios de una gestión socialmente responsable.
- **Compromiso:** Identificar las demandas y necesidades de nuestros grupos relacionados, mediante estudios y reportes sistemáticos para la búsqueda de soluciones oportunas y acertadas.
- **Comportamiento Ético:** Integrar los criterios de la Responsabilidad Social en todas las áreas de la organización, a través de un programa de capacitación y concienciación sobre una nueva visión del negocio basado en los principios de respeto, solidaridad y compromiso empresarial.
- **Excelencia:** Establecer criterios de eficiencia y de rendimiento empresarial cónsonos con los valores éticos y humanos que nos identifican como Ciudadanos Corporativos.

En Banesco nos guiamos por valores, respetamos las leyes, protegemos el ambiente y mantenemos una política salarial justa.

Beneficios e impacto de la Responsabilidad Social y Empresarial:

- Aumento del rendimiento financiero de la empresa.
- Mayor productividad del personal.
- Innovación de los procesos y servicios.
- Reducción de costos de operación.
- Satisfacción de las inquietudes sociales de los grupos relacionados con la organización.
- Aumento en el compromiso y lealtad del personal.
- Diferenciación y distinción de marca en el mercado.
- Mejor imagen ante los empleados, clientes, proveedores y accionistas.
- Relaciones armónicas con la comunidad.
- Atracción de nuevos clientes e inversionistas

La Dimensión Interna de nuestra responsabilidad social

- Nuestros Accionistas
- Nuestros Empleados y sus familias

Nuestros Accionistas

Nuestros Accionistas

Generamos utilidades distribuibles y capitalizables que igualan o mejoran los estándares del mercado local, mediante una gestión transparente que optimiza el aprovechamiento de los recursos a través de una cultura de eficiencia.

Realizamos anualmente dos Asambleas de Accionistas, tanto ordinarias como extraordinarias, con el objetivo de hacer transparente la gestión de cara a nuestros accionistas e involucrarlos en nuestro quehacer diario.

En 2004, el capital social del banco se ubicó en Bs. 427.996.420.100 representado por 4.279.964.201 acciones (294.408.063 en Tesorería y 3.985.556.138 en Circulación), con un valor nominal de Bs. 100 cada una, repartidas en 5.050 accionistas

- Se acordó el reparto de dividendos por 113.566.266,76 bolívares correspondientes a las utilidades de 2004.

Adicionalmente, presentamos nuestro Balance Social que muestra con transparencia la distribución de utilidades destinadas a la Gestión de Responsabilidad Social Empresarial y todos los proyectos de acción social aprobados por la Junta Directiva.

Nuestros accionistas reciben un trato equitativo e información permanente, lo cual estimula su participación y una continua y efectiva comunicación.

Interactuamos con ellos a través de diferentes canales:

- *Tiempo Banesco,* publicaciones mensuales realizadas en la Organización
- *Cable Banesco*
- *Informes y Memorias*
- *www.banesco.com,* nuestra web corporativa
- La Junta Directiva
- Gobierno Corporativo
- Contactos y encuentros directos

Gobierno Corporativo

Banesco Banco Universal, C.A. es una institución financiera venezolana, autorizada para realizar todas las operaciones permitidas por la Ley General de Bancos y Otras Instituciones Financieras a los bancos universales. Se encuentra sujeta a las disposiciones y normativas correspondientes a las Instituciones Financieras así como también a aquellas normativas relativas al Mercado de Capitales, por ser una empresa cuyas acciones se cotizan en el mercado de valores venezolano. Su domicilio es la ciudad de Caracas y está posicionado como el primer banco del sistema financiero venezolano, además de poseer uno de los más altos capitales del sistema.

Iniciamos la adopción de los Principios de Gobierno Corporativo recomendados por la Comisión Nacional de Valores.

Vista la adopción por parte de la Comisión Nacional de Valores de algunas recomendaciones formuladas por la Asociación de Entes Emisores de Venezuela sobre los Principios de Gobierno Corporativo, y conscientes de que dichos Principios cobran cada vez mayor importancia, debido a su reconocimiento como medio para lograr acceso a mercados más eficientes y confiables, así como para alcanzar y garantizar a nuestros accionistas y clientes mejores estándares de transparencia y confianza, Banesco Banco Universal, C.A. ha dado inicio a un proceso de incorporación de dichos Principios.

En tal sentido, Banesco Banco Universal, C.A. cuenta al día de hoy con una Junta Directiva integrada por dos Directores Independientes, que no cumplen labores administrativas ni gerenciales dentro de la organización ni guardan ningún tipo de relación de dependencia con la institución, todo de conformidad con lo establecido en la Resolución 19-1-2005 dictada por la Comisión Nacional de Valores en fecha 02 de febrero del año en curso y publicada en la Gaceta Oficial No. 38.129 del 17 de febrero del mismo año 2005, mediante la cual se adoptan las recomendaciones Buen Gobierno Corporativo.

De igual forma, dichos directores cumplen a cabalidad con los requisitos de experiencia y honorabilidad, indispensables para el ejercicio de la actividad financiera y bancaria, tal como lo exige el Decreto con Fuerza de Ley General de Bancos y Otras Instituciones Financieras.

Adicionalmente, Banesco Banco Universal, C.A. tiene previsto constituir un Comité de Auditoria, el cual estará integrado por los Directores Independientes así como por los Auditores Externos e Internos. Su principal labor estará enmarcada por las siguientes responsabilidades: i) Conocer previamente los estados financieros, como condición necesaria para ser considerados por la Junta Directiva y posteriormente ser sometidos a la aprobación de la Asamblea de Accionistas; ii) Asistir a la Junta Directiva en la ejecución de medidas destinadas a preservar la integridad de la información financiera de la sociedad; iii) Colaborar con la Junta Directiva en la labor de apoyo de la auditoria interna y de los auditores externos; y iv) Conocer del contenido de la “Carta de Gerencia” y hacer las recomendaciones que estimen necesarias a la Junta Directiva en concordancia con lo establecido por la Comisión Nacional de Valores.

En otro orden de ideas, con el objeto de mantener informados a nuestros accionista, acerca de la conformación de los integrantes del Comité de Auditoria, Banesco Banco Universal, C.A. mantendrá a su disposición un resumen curricular de los Miembros de dicho Comité, una vez integrado.

Nuestros Empleados y sus familias

Banesco

Nuestros empleados y sus familias

En Banesco ejercemos la Política de Responsabilidad Social comenzando en nuestra propia sede. Cultivamos internamente los valores de ética, capacitación y excelencia. Fomentamos la gentileza y el buen trato así como la herencia cultural del venezolano que nos ha permitido ser el banco con los mejores niveles de servicio de mercado.

Total empleados Banesco

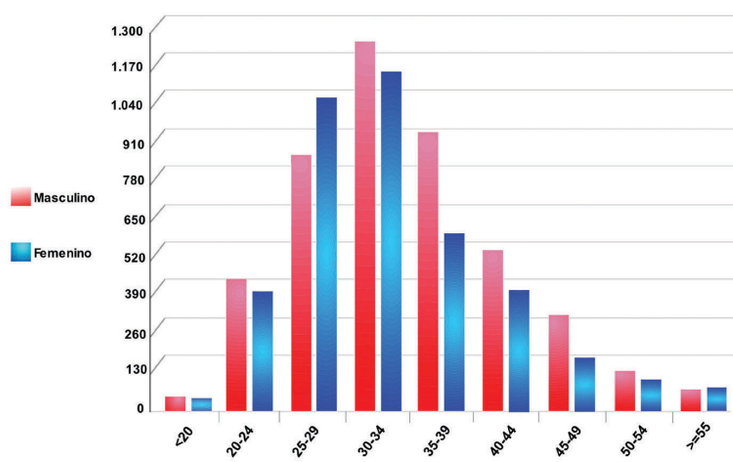
Variable de RRHH	2003	2004
N° Empleados Total	7.248	7.817
%Empleados Base	35,7%	36,5%
%Empleados Profesional y Técnico	40,1%	40,0%
%Empleados Supervisorios	14,1%	13,9%
% Gerentes	8,8%	8,5%
%Vicepresidentes	1,2%	1,1%
% Directores	0,1%	0,1%

Recurso humano creció 7,8% en comparación con 2003.

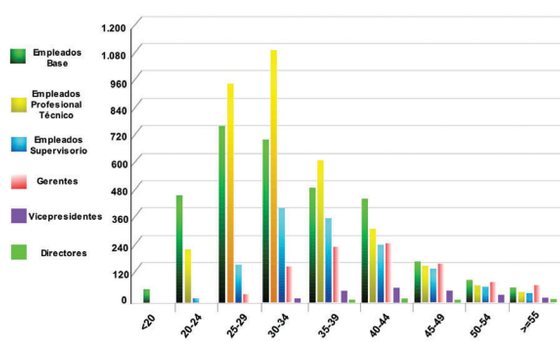
Total Empleados: 7.817
Edad Promedio: 28 Años
Total Contratados: 223

Brindamos condiciones dignas y respetuosas de trabajo, sin ningún tipo de discriminación, lo que se evidencia en el balance de empleados por género y edad de nuestro personal.

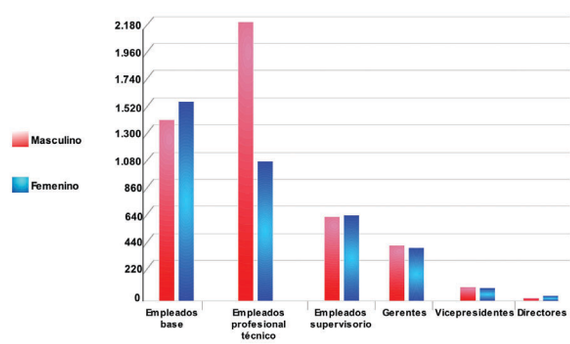
Distribución por rangos de edad y sexo



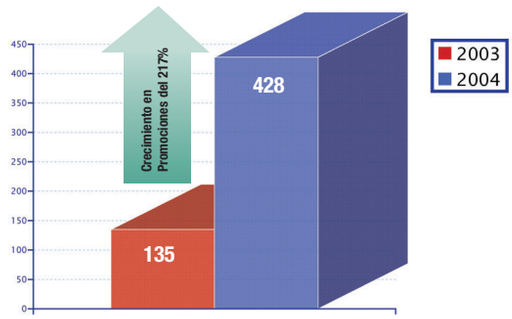
Distribución por rangos de edad y cargo



Distribución por rangos de sexo y cargo



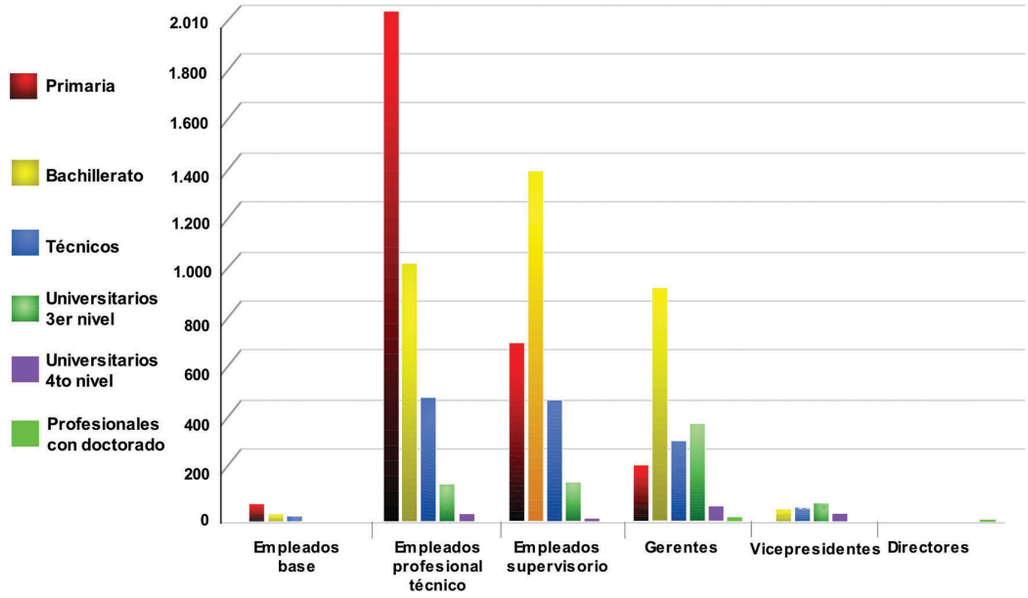
Premiamos la antigüedad de nuestros empleados con Bonos. En 2004 fueron bonificados 300 empleados por un monto de Bs. 25.580.000.



TOTAL ANUAL

La formación y mejoramiento profesional de nuestros empleados garantiza la prestación de un servicio de calidad, ético, responsable y comprometido con nuestros clientes y grupos relacionados.

Nivel Educativo y Cargo



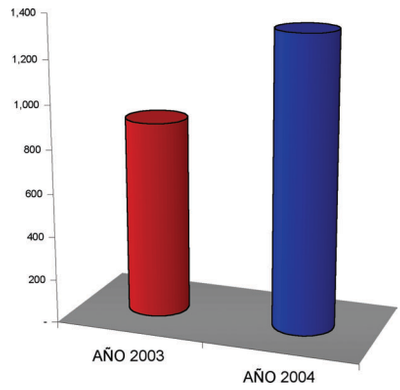
50% de los vicepresidentes de Banesco
ha desarrollado su carrera profesional en el banco.

Banesco

El adiestramiento de nuestro personal está contemplado en el Contrato Colectivo. Se señala expresamente que "La Organización, a través de su Vicepresidencia de Recursos Humanos, estudiará la elaboración de Programas de Adiestramiento y cursos impartidos para contribuir a la formación y capacitación de sus trabajadores".

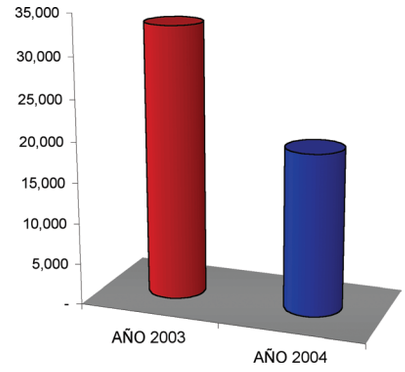
Es así como ejecutamos un Plan de Capacitación y Desarrollo de Personal alineado con la planificación estratégica y los objetivos tácticos y operativos de cada una de las áreas y el banco, mediante el diagnóstico de las necesidades de personal, las competencias requeridas para un desempeño excelente y el empleo de estrategias efectivas para su desarrollo, seguimiento y reporte oportuno; logramos así aplicar el aprendizaje en pro de la consecución de las metas propuestas.

Nº de adiestramientos



2003: 900
2004: 1.341

Nº de participantes



2003: 33.275
2004: 19.621

Cursos de Prevención y Legitimación de Capitales

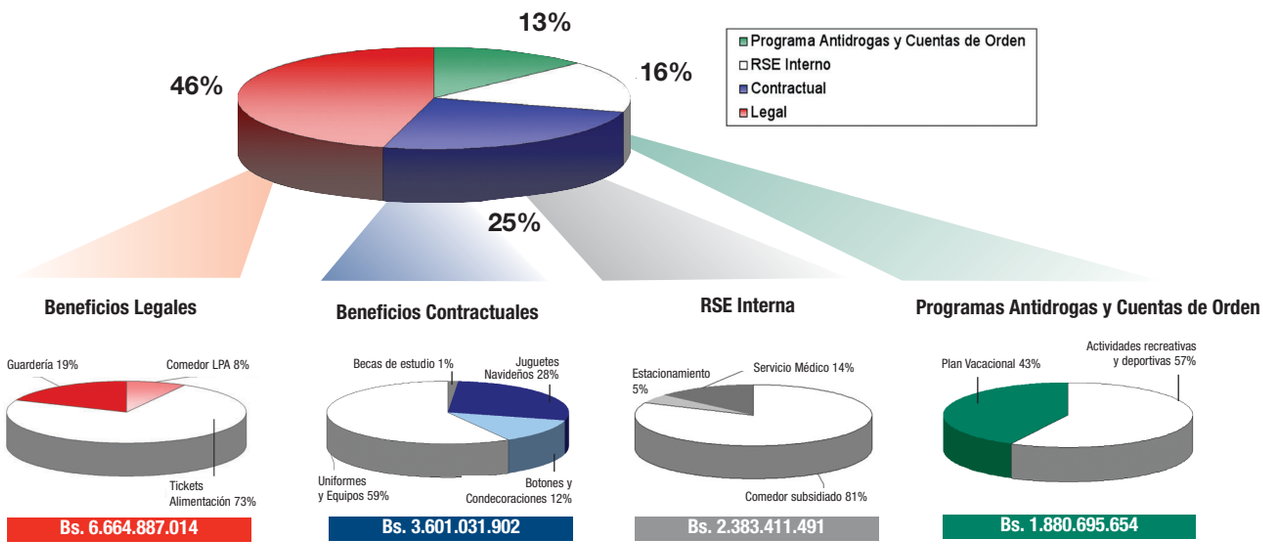
Total Inducciones	2004
Total Inducciones	2425
Total Nuevos ingresos	1276
Total personal Activo	1122
Total Banesco Seguros	27

- Otorgamos incentivos por metas cumplidas a 4.763 empleados de las áreas de negocios.

- Ofrecemos programas de bienestar social para todos los empleados y sus familias. Entre los beneficios contractuales destacan los uniformes, becas, juguetes y condecoraciones. En 2004 estos beneficios sumaron Bs. 3.601.031.900.

- Les damos beneficios adicionales a los exigidos por la Ley, tal como subsidio a estacionamientos y comedor -incluso para una población diferente a la exigida por las normas vigentes- y un servicio médico de primera línea. En 2004 esta forma de responsabilidad interna ascendió a Bs. 2.383.411.491.

Total beneficios pagados en el 2004: Bs. 14.530.026.061



Su salud

Desde 1998 contamos con un Servicio Médico en nuestras instalaciones, cuya finalidad es prevenir enfermedades y atender diferentes afecciones entre los trabajadores. Presta atención en las áreas de neurología, medicina interna, ginecología, dermatología y rayos X. El equipo médico también realiza exámenes de laboratorio que son evaluados conjuntamente con la Universidad Central de Venezuela.

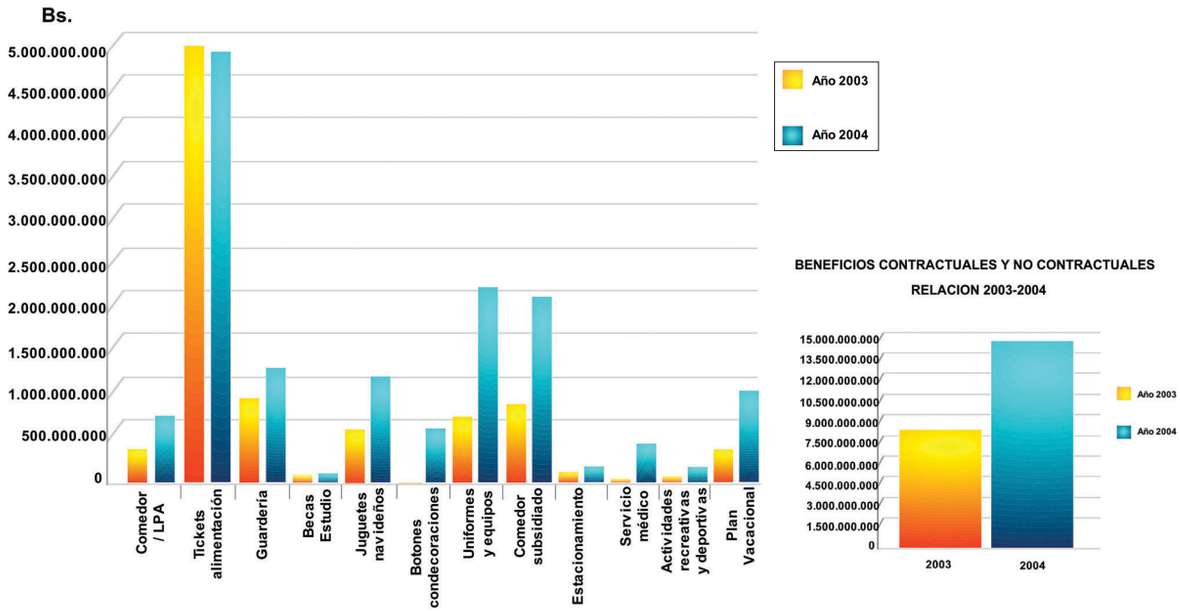
Por tratarse de una institución financiera, Banesco es definida como una empresa de riesgo laboral tipo IV, según la legislación vigente, lo cual significa que son muy pocos los accidentes que pueden ocurrir dada la naturaleza de la actividad que realizan sus trabajadores.

A pesar de ello, contamos también con un grupo de voluntarios que pertenecen a la Brigada de Seguridad y Salud. Se trata de 36 trabajadores que han sido adiestrados en técnicas de seguridad industrial y primeros auxilios para atender cualquier emergencia que se presente en los puestos de trabajo.

Adicionalmente, aquellos empleados que manifiesten una patología crónica o una enfermedad terminal son atendidos a través del Servicio Médico, donde se les brinda la atención primaria necesaria y se les otorga un reposo por 52 semanas, según lo establece la Ley del Instituto Venezolano de los Seguros Sociales. Una vez trascurrido este lapso y mantenido el tratamiento médico, si no se observa un mejoramiento del paciente o el término de la enfermedad, se le tramita a través del Seguro Social su jubilación por incapacidad.

Por otro lado, a través de Banesco Seguros ponemos a disposición de nuestra clientela una Póliza de Responsabilidad Civil con el fin de atender emergencias o accidentes que surjan dentro de la red de agencias.

Beneficios Contractuales y no contractuales



Su alimentación

En Ciudad Banesco, nuestra nueva sede, contamos con un comedor con capacidad para 792 personas por turno. Tiene dos niveles y cuatro bahías o mostradores de servicios y atiende a más de 2.500 comensales en cinco turnos diarios, desde las 11:30 am hasta las 2:30 pm.

Hemos incorporado a la Organización personas discapacitadas que se desempeñan en diferentes áreas y roles. Les damos la oportunidad de insertarse al sector productivo de la sociedad bajo un modelo que ha resultado exitoso para la institución y muy valioso para ellos, quienes han asumido el compromiso contraído y, a la vez, disfrutado por sentirse útiles a la sociedad.

Gran Caracas	
Vicepresidencia	Total
Gestión de Capital	1
Bancas Especializadas	1
Calidad y Procesos	2
Créditos Hipotecarios y al Consumo	1
Crédito	1
Desarrollo de Tecnología	1
Ventas	3
Operaciones	5
Fideicomiso	2
TDC Back End	1
Tecnología	1
Sub total General	19

Región Centro Los Llanos	
Vicepresidencia	Total
Ventas	2
Sub total General	2
Región Occidental Andina	
Vicepresidencia	Total
Ventas	1
Sub total General	1
Total Discapacitados	**22**

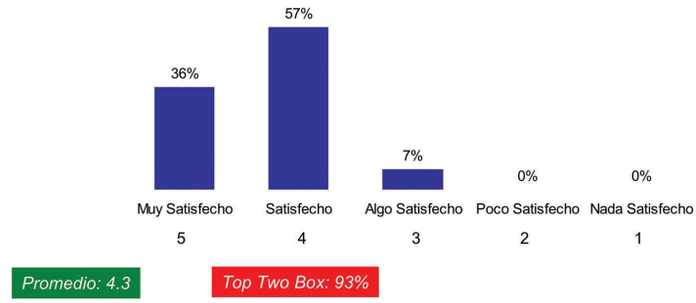
Comunicaciones internas.... El eslabón que nos mantienen unidos

La gestión de las comunicaciones internas es la plataforma que permite mantener conectados a más de 8.000 empleados en todo el territorio nacional mediante la difusión de informaciones corporativas y de interés general.

Sobre la base de uno de los objetivos estratégicos de la organización, durante el año 2004 se desarrolló un estudio interno para determinar el grado de satisfacción del personal con respecto a las comunicaciones internas. Se obtuvieron resultados altamente positivos que permitieron abrir espacios de mejora.

Para ello, se realizó un proyecto orientado a centralizar el soporte a las comunicaciones internas a través de las áreas especializadas en comunicación, apalancado en el uso de los medios electrónicos disponibles en la organización, cuyo producto más relevante fue el diseño de un atractivo Boletín Semanal, que permite a la comunidad Banesco estar informada de manera integral y en un solo contacto.

Alta satisfacción hacia las Comunicaciones Internas



Canales Informativos – Agosto 2005 – Gcia. de Investigación de Mercado.

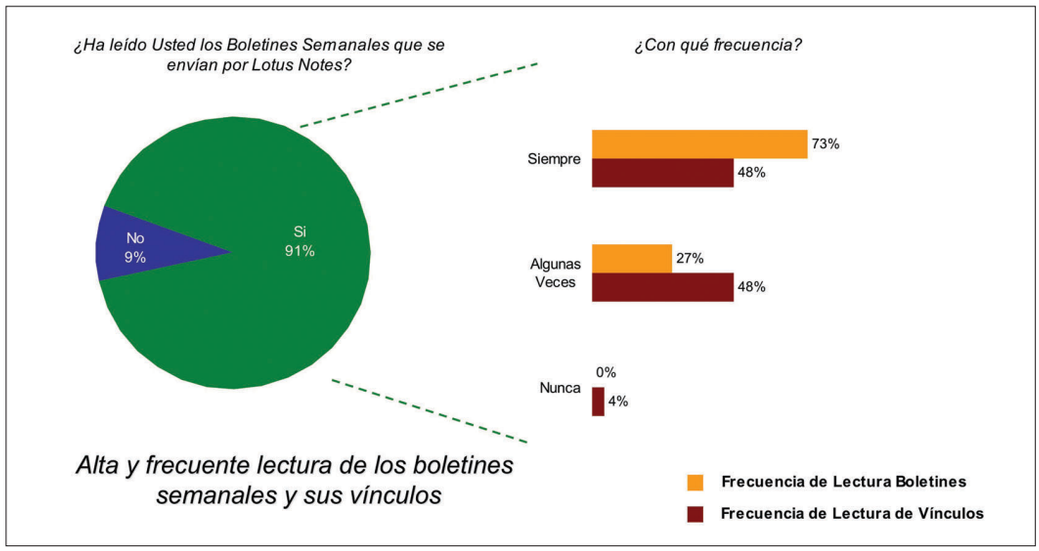
También se desarrolló un mecanismo para solicitar la publicación de informaciones corporativas a través de un buzón electrónico. Mientras, seguimos orientados a la búsqueda de mecanismos bidireccionales, tales como el envío de encuestas para medir las opiniones de la comunidad Banesco sobre aspectos relacionados con las comunicaciones internas y sobre temas institucionales y de interés general.

Una mezcla integrada de canales internos

TiempoBanesco es el nombre que comparte el sistema de medios internos impresos y digitales

TIEMPO Banesco

Boletines semanales informativos



de la organización los cuales apalancamos adicionalmente en un innovador y poderoso medio audiovisual: CableBanesco, que no sólo da cobertura a las sedes administrativas de la organización, sino que –adicionalmente– tiene presencia activa durante el horario de atención en nuestras 380 agencias a nivel nacional. CableBanesco, con una variada programación, sirve de ventana para mostrar nuestra publicidad, las actividades realizadas entre nuestro personal, aquellas acciones comunitarias que realizamos de la mano de nuestros socios sociales, así como documentales de reconocidos canales.

La Intranet Tiempo Banesco se ha convertido en uno de los medios más utilizados por los empleados, ya que a través de ella tienen acceso a una gran fuente de capital de información corporativa y pueden obtener datos y servicios relacionados con el área de Capital Humano.

Voluntariado Corporativo

El Voluntariado Corporativo Banesco fue creado en 2003 con el apoyo del Movimiento de Educación Popular Integral y Promoción Social de Fe y Alegría, con el fin de organizar y potenciar esfuerzos en apoyo de Programas de Responsabilidad Social. En este contingente de 500 trabajadores hemos realizado una inversión de más de Bs. 10 millones en distintos programas de formación y capacitación.

Más de 500 empleados se han registrado como potenciales miembros del Voluntariado Corporativo Banesco, distribuidos a nivel nacional, desde finales de 2002 cuando se inició el proceso de formación de voluntarios.

Inversión Social en el Voluntariado Corporativo Banesco 2004

Beneficio	Monto
Capacitación y Formación del Voluntariado	1.375.000
Proyectos Especiales	3.219.000
Talleres de Formación Complementaria	5.422.000
Total Bs.	**10.016.000**

La Dimensión Externa

de nuestra responsabilidad social

- Nuestros Socios Sociales
- La Comunidad
- El Voluntariado Corporativo
- Nuestros Proveedores
- Nuestros Clientes

Nuestros Socios Sociales,
la comunidad y el medio ambiente

Nuestros Socios Sociales

Dirigimos nuestra inversión social a contribuir con proyectos **educativos** y vinculados al sector **salud**. Ejecutamos nuestro Programa de Responsabilidad Social de la mano de innumerables y magníficas instituciones que, en todas partes de Venezuela, hacen posible las causas y las iniciativas de acción a favor de las comunidades. A estas instituciones las hemos denominado socios sociales. Sólo participamos en proyectos de carácter individual, con sostenibilidad técnica y financiera y que tengan un efecto multiplicador en la comunidad. Ellos son:

Fe y Alegría

Es un "Movimiento de Educación Popular Integral y Promoción Social", cuya acción se dirige a sectores empobrecidos y excluidos para potenciar su desarrollo personal y participación social. **Es un movimiento de educación** porque promueve la formación de personas conscientes de sus potencialidades y de la realidad, libres y solidarias, abiertas a la trascendencia y protagonistas de su desarrollo. **Es popular** porque asume la educación como propuesta pedagógica y política de transformación desde y con las comunidades. **Es integral** porque entiende que la educación abarca a la persona en todas sus dimensiones. **Y es de promoción social** porque, ante situaciones de injusticia y necesidades de sujetos concretos, se compromete en su superación y, desde allí, en la construcción de una sociedad justa, fraterna, democrática y participativa. Nace en Venezuela hace 50 años de la mano del jesuita José María Vélaz.

FE Y ALEGRÍA se compromete en la superación de la persona y, desde allí, en la construcción de una sociedad justa y democrática.

Asociación Civil Red de Casas Don Bosco

Integrada por nueve casas distribuidas en varios estados del país. La Asociación Civil procura que los niños y niñas, jóvenes y adolescentes que viven en situación de abandono aprendan un oficio, se reincorporen al sistema educativo, sean atendidos médica y psicológicamente y se reinserten en el núcleo familiar. Los logros de la Red de Casas Don Bosco en la atención de niños y adolescentes, se cuantifican en más de 200 vidas salvadas en Venezuela: pasaron por las calles y salieron de éstas para ingresar a la vida productiva. La estrategia de los herederos de Don Bosco es la reinserción social enfocada en la integración con la familia, la escuela, las instituciones especializadas y el mercado de trabajo, a través de programas de atención diseñados para lograr la participación en actividades educativas, recreativas, que tienen como norte detectar potencialidades y limitaciones. Tienen representaciones en Valencia, Miranda, Mérida, Distrito Federal y Monagas. Actualmente, lidera el proyecto el padre Rino Bergamín.

Fundación Amigos del Niño que Amerita Protección

Fundación Amigos del Niño que Amerita Protección (FUNDANA)

Es una Asociación Civil sin fines de lucro, integrada por profesionales y técnicos del área social, dedicados a brindarle protección a niños y niñas en edades comprendidas entre 0 y 6 años que se encuentran privados del medio familiar por maltrato físico y emocional. Su misión es rescatar y desarrollar al máximo sus potencialidades y lograr su reinserción en un medio familiar armónico. Fundana fue fundada en 1991 por Elsa Levy, su actual presidenta.

Casa de Artes y Oficios (CASARTES)

Fundada por Jacobo Borges y dirigida actualmente por Victoria y Bárbara Gallardo, es una organización sin fines de lucro, que impulsa la capacitación de un grupo de familias de San Diego de Los Altos, estado Miranda, con el fin de que éstas contribuyan con la transformación del entorno social de su comunidad.

Universidad Católica Andrés Bello (UCAB)

Con sus tres sedes: Caracas, Guayana y Coro, es una institución de educación superior de carácter privado y sin fines de lucro. Su sede principal se encuentra ubicada en la urbanización Montalbán-La Vega de Caracas. Fue fundada en octubre de 1953 y confiada por el Episcopado Venezolano a la Compañía de Jesús. Su misión es la de contribuir a la formación integral de la juventud universitaria, en su aspecto personal y comunitario, dentro de la concepción cristiana de la vida. Adicionalmente, se esfuerza por acelerar el proceso de desarrollo nacional, a la vez crea conciencia de su problemática y promueve la voluntad de mejoramiento continuo. Por lo mismo, conceden especial importancia a la educación de los recursos humanos y particularmente de la juventud, con el fin de lograr la promoción de todas las personas.

Instituto de Estudios Superiores de Administración (IESA)

Es un centro académico privado, sin fines de lucro, que presta un servicio público a toda la sociedad y es independiente de corrientes, grupos económicos, políticos, religiosos o gubernamentales. Creado en 1965, el IESA se dedica a la enseñanza de la gerencia, con apoyo en la investigación, tanto en administración como en otras disciplinas, orienta su docencia hacia el desarrollo de la gerencia en organizaciones públicas y privadas. Por recomendación del Consejo Nacional de Universidades, el Instituto fue reconocido por la Presidencia de la República de Venezuela, mediante el Decreto 1471 del 16 de marzo de 1976, como Instituto Universitario de Estudios Superiores en Administración.

Asociación de Damas Salesianas

Fundada por el padre Miguel González, quien llega a Venezuela en 1961. La construcción del Templo Nacional de San Juan Bosco en Altamira, Caracas, fue una promesa de los Salesianos de Venezuela, desde hacía mucho tiempo. Junto al templo surgieron el Complejo Social Don Bosco y la Casa Madre de la Asociación de las Damas Salesianas. En 1967, un grupo de mujeres co-promotoras de las obras sociales de Don Bosco, decide permanecer unida, libre y autónoma para dar vida a las aspiraciones sociales del Complejo y constituirse en una nueva Asociación Cristiana y Salesiana denominada "Damas Salesianas". La fundación oficialmente se realizó el 13 de mayo de 1968. La asociación la conforman un grupo de mujeres católicas, laicas comprometidas en la comunidad cristiana y cristianas en la sociedad civil, y constituye una Asociación Privada de Fieles. Las Damas Salesianas operan en centros propios y privilegian la salud popular, la educación al trabajo, el rescate del joven y de la mujer en general, la educación de la mujer como medio para orientar la maternidad, la promoción de la indígena, la recuperación de la población femenina en la cárcel y las microempresas.

Fundación para la Excelencia Educativa (FUNDAEXCELENCIA)

Es una organización sin fines de lucro, fundada en 1996, formada por especialistas en el área de la educación, capacitación, formación y facilitación, que tiene como objetivo desarrollar sistemas, métodos y estrategias dirigidos específicamente a desplegar la capacidad de pensar y aprender, que pueden ser utilizados en sistemas educativos formales y en programas de formación y capacitación en organizaciones empresariales y privadas. Fundaexcelencia ha introducido en el sistema educativo de Miranda, entre los años 1997 y 2002, metodologías específicamente dirigidas al desarrollo deliberado e intencional de destrezas de pensamiento y de aprendizaje, lo que ha beneficiado a más de 200.000 estudiantes de Educación Básica y a 5.000 docentes y directivos de los centros educativos.

El Museo de los Niños es un centro de divulgación educativa para los pequeños de escasos recursos económicos.

Museo de Los Niños

Es el primer centro de ciencia y tecnología dirigido a los niños de nuestro país. Surge como el primer programa educativo y recreativo de la Fundación Museo de los Niños, institución privada sin fines de lucro, creada y presidida por la Sra. Alicia Pietri de Caldera, desde hace más de 22 años. El objetivo principal del Museo, es ser centro de divulgación educativa para los niños de Venezuela, entre los 6 y 14 años de edad, especialmente dirigido a los pequeños de escasos recurso s económicos.

Cruz Roja Venezolana

Tiene como misión la ayuda humanitaria oportuna y eficaz, dirigida a favor de víctimas de conflictos armados internacionales o no internacionales y/o por desastres producidos por fenómenos naturales. Esto mediante el desarrollo permanente en el ámbito nacional de un conjunto de actividades regidas por los Principios Fundamentales del Movimiento: Humanidad, Imparcialidad, Neutralidad, Independencia, Voluntariado, Unidad y Universalidad. Procuran mejorar la situación de las personas vulnerables en todo el mundo, mediante la acción permanente de todos los componentes del Movimiento Internacional de la Cruz Roja y de la Media Luna Roja y el esfuerzo tenaz y decidido de los voluntarios.

Fundación Venezolana Contra la Parálisis Infantil

En 1942 el doctor Eugenio Mendoza Goiticoa crea esta fundación para hacerle frente a las secuelas que producía la poliomelitis en los niños venezolanos. La fundación promovió la construcción del Hospital Ortopédico Infantil (Distrito Federal) que atiende anualmente a 140.000 niños y jóvenes con problemas locomotores y neuromusculares provenientes de distintas partes del país.

Sociedad Anticancerosa de Venezuela

Para el 12 de noviembre de 1948, el cáncer ya cobraba en Venezuela tres mil vidas por año. Ese día, bajo el auspicio del Club de Leones, nace la Sociedad Anticancerosa de Venezuela como una respuesta necesaria ante una enfermedad terrible y agresiva. La creación de esta institución fue el resultado del trabajo tesonero de un grupo de ciudadanos socialmente sensibilizados, liderados por el doctor Alejandro Calvo Lairet. Tiene como misión contribuir con la reducción de la incidencia, mortalidad y morbilidad del cáncer a través de la educación, pesquisa y diagnóstico precoz para crear conciencia colectiva de la dimensión del cáncer en Venezuela y fomentar la prevención entre la población sana.

La creación de esta institución fue el resultado del trabajo de un grupo de ciudadanos liderado por el doctor Alejandro Calvo Lairet.

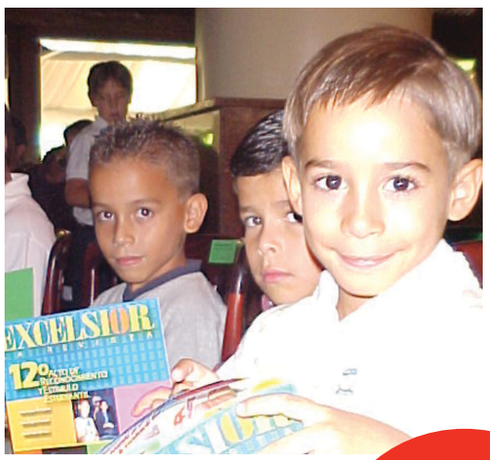
SOCIEDAD ANTICANCEROSA DE VENEZUELA

Asociación Venezolana de Educación Católica (AVEC)

Es una Asociación Civil sin fines de lucro, abierta al diálogo ecuménico, sin filiación política, al servicio de la Iglesia y de la comunidad. Fundada en 1945, agrupa a todas aquellas instituciones educativas que voluntariamente piden asociarse y que se definen por un proyecto educativo de calidad, evangelizador, de compromiso creyente y de cambio social. Tiene como misión ofrecer corporativamente a la comunidad venezolana una educación de excelencia, centrada en los valores evangélicos, en proceso constante de superación y generadora de cambios significativos en las comunidades a las que sirve. Los centros asociados se han dispuesto favorablemente a abrirse y responder a las urgentes necesidades de las familias y comunidades a quienes destinan sus servicios. Esto hace que la respuesta vaya de acuerdo con las prioridades reales: atención de los niños y jóvenes, capacitación, fortalecimiento de los núcleos familiares y de la organización comunitaria.

Fundación Excelsior

Es una organización privada sin fines de lucro dedicada a estimular, apoyar, promocionar y difundir la excelencia académica de niños y jóvenes pertenecientes a los centros educativos públicos, privados y especiales de la región capital. Básicamente ejecutan cuatro programas: Acto de Reconocimiento y Estímulo Estudiantil, Becas Estudiantiles, Concursos Académicos y la Promoción de la Excelencia.

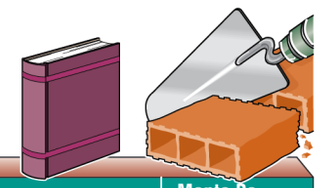


La Fundación EXCELSIOR está dedicada a estimular, promocionar y difundir la excelencia académica de niños y jóvenes.

Banesco

Inversión Social en Educación

En Banesco no sólo creemos en la solidaridad, también creemos en las soluciones estructurales. Lo fundamental de nuestra actividad en el área de Responsabilidad Social está dirigido a contribuir con proyectos educativos. Partimos de una premisa: nuestro papel consiste en dar apoyo a la formación de ciudadanos libres, productivos y conscientes de su papel en el escenario público. Niños y jóvenes constituyen la más relevante y estratégica inversión. El caudal principal de los programas y actividades que hemos desarrollado van dirigidos hacia ese objetivo. Es, también, lo que nuestra institución seguirá haciendo en el futuro inmediato. Creemos que la tarea mayor de la sociedad venezolana es fortalecer su sistema educativo y hacia ese norte están dirigidos nuestros esfuerzos.



Inversión Social de Banesco en Universidades e Institutos Universitarios 2004

Organismo / Institución	Proyecto	Monto Bs.
UCAB-Fundación Andrés Bello	Construcción Edificio de Aulas (Edificio Cincuentenario)	384.000.000
Grupo de Voluntarios de Economía UCAB-Caracas	Apoyo a la Econorifa	1.500.000
Núcleo Caracas	Edición del Libro Principios Esenciales para Realizar Proyectos del Ingeniero Luis Enrique Palacios, Profesor de Pregrado	30.000.000
	Patrocinio Foro Gestión de Negocios: Valor y Estrategia	2.000.000
LUZ-Facultad de Ingeniería	Remodelación del Salón Tipo Auditorio	109.085.000
	Patrocinio Jornadas Científico/Técnicas Expoingeniería 2004	15.047.000
Universidad Metropolitana-Fundación Académica José Abdalá	Financiamiento de Estudios de Postgrado del Personal Docente	5.000.000
UCV	Piano para el Aula Magna	40.000.000
Fe y Alegría-IUJO Catia	Becas a Estudiantes	2.950.000
	Donación de Excavadora	207.474.000
IUJO Catia, IUJO Barquisimeto e Instituto Universitario San Francisco de Maracaibo	Construcción de las Sedes de los Institutos Universitarios	1.833.335.000
	Disponibilidades Años Anteriores y Rendimiento del Fideicomiso para Institutos Universitarios de Fe y Alegría	754.799.487,83
Instituto Universitario San Francisco de Maracaibo	Boceto y Arte Final Aviso Publicitario	556.000
USB	Edición Libro Sobre el Archipiélago Los Roques	96.659.000
Fundación de Investigación y Desarrollo	Patrocinio para el Evento III Rol del Ingeniero Químico en la Industria Venezolana	500.000
Total Bs.		**3.482.905.487,83**

Entre de las iniciativas que hemos emprendido en las universidades e institutos de educación superior, merece especial atención el convenio firmado con Fe y Alegría en el año 2002, mediante el cual constituimos un fideicomiso con un aporte de 10 millardos de bolívares que son entregados a ese centro educativo en un lapso de cinco años a los fines de desarrollar sus tres institutos de educación superior: El Instituto Universitario Jesús Obrero de Catia, en pleno funcionamiento; el Instituto Universitario San Francisco de Maracaibo, que ya inició operaciones, y el Instituto Universitario Jesús Obrero de Barquisimeto, en construcción.

Para tales fines donamos una excavadora a Fe y Alegría, necesaria para los trabajos de construcción de esos centros de educación superior.

En Catia

El IUJO de Catia es un centro de educación superior de servicio público y gestión privada sin fines de lucro, cuya misión es la de formar técnicos especialistas y educadores para atender necesidades prioritarias de desarrollo social y económico en el país.

Es la primera institución de educación superior de Fe y Alegría. Allí se ofrecen carreras en Educación Preescolar, Educación Integral, Contaduría, Informática, Electrónica, Electromecánica, Mecánica, Administración y Educación Especial.

Desde su creación, en septiembre de 1998, el IUJO ha atendido a más de 1.800 estudiantes en su sede de Catia con solicitudes anuales que superan las 4.000. Dada la alta demanda, Fe y Alegría se ha propuesto la ampliación de estos centros. Ello ha sido posible gracias a su nuevo aliado: Banesco.

Desde su creación, en septiembre de 1998, el IUJO ha atendido a más de 1.800 estudiantes en su sede de Catia con solicitudes anuales que superan las 4.000.

Adicionalmente, el banco se involucra con este centro educativo con otros proyectos de capacitación, asistencia médica, becas, apoyo publicitario y del Voluntariado Corporativo Banesco.

En Maracaibo

Gracias al Fondo Intergubernamental para la Descentralización, las alcaldías de los municipios Maracaibo y San Francisco del estado Zulia y al propio esfuerzo de Fe y Alegría al cual se sumó Banesco, fue posible, el pasado 9 de agosto de 2004, la inauguración del Instituto Universitario San Francisco, ubicado en el municipio San Francisco, en Maracaibo, estado Zulia.

Este centro de educación superior permitirá atender las necesidades educativas de la población de ese municipio y está previsto que en una primera fase reciban clases unos 800 alumnos.

Además de las carreras de educación integral y preescolar, informática, contaduría y administración de empresas, se dictarán talleres de capacitación laboral para jóvenes que no están escolarizados, con edades entre 14 y 28 años.

Posteriormente se tiene planificado incorporar dos turnos más para impartir las carreras antes mencionadas, así como las que se anexen para responder a las exigencias de la población y llevar los estudios al grado de licenciatura y master.

Con la **Universidad Católica Andrés Bello**, hemos desarrollado varios proyectos. Uno de los más trascendentes supuso nuestro apoyo para la construcción de un nuevo edificio de aulas para pregrado, como respuesta a la demanda de servicios y espacios docentes que ha venido presentándose por el crecimiento natural de la Universidad. La inversión en esta obra alcanzó un monto cercano a los 7 millardos de bolívares, siendo el aporte inicial de 1,7 millardos de bolívares, los cuales fueron entregados por la Fundación Andrés Bello, cuya

misión es promover la protección, conservación y fomento de la obra educacional llevada a cabo efectuada por la UCAB.

El nuevo Edificio de Aulas lleva por nombre Cincuentenario, ya que ese año se cumplieron 50 años de la fundación de la UCAB.

Esta edificación ofrecerá espacios necesarios para cumplir con la actividad académica, en un ambiente moderno, adecuado a los cambios que retan a la educación. El área de construcción es de 9.300 metros cuadrados aproximadamente.

Nos sumamos a esta iniciativa específicamente en la construcción de una de las tres aulas Tipo A, cuyo acondicionamiento será diferente al de las aulas regulares, ya que podrán utilizarse como auditorios pequeños con capacidad de 200 puestos cada una.

Estas aulas estarán ubicadas en el Nivel 5 de la estructura. Habrá además aulas del Tipo B -15 en total- con un área de 132 metros cuadrados y con capacidad para 100 puestos cada una y ocho del tipo C con un área de 66 metros cuadrados y capacidad de 50 puestos, que estarán ubicadas en los niveles 1, 2, 3 y 4.

El Cincuentenario contará con un Salón de Estudios y un Salón de Usos Múltiples, cada uno con capacidad para 10 puestos. Ambos salones estarán situados en el nivel Plaza, donde se encuentran las oficinas de apoyo y servicio estudiantil y docente.

A la **Universidad Central de Venezuela** hicimos un aporte que nos llena de satisfacción, pues contribuimos a que el Aula Magna de esa casa de estudios, que recientemente cumplió 50 años, disponga de un piano de conciertos.

En el cincuentenario de la Universidad Central de Venezuela contribuimos con Bs. 40 millones para la adquisición de un piano para el Aula Magna.

Inversión Social de Banesco en Institutos y Organismos Educativos 2004

Organismo / Institución	Proyecto	Monto Bs.
Asociación Venezolana de Competencias Matemáticas	Patrocinio Olimpíadas Matemáticas	5.581.000
Fundación Museo de los Niños	Fortalecimiento del Museo y Financiamiento del Acceso para 5.000 Niños	100.000.000
AVEC	Diversos proyectos	1.588.412.659,60
Fundaexcelencia	Desarrollo de Programa en Escuelas de Fe y Alegría	475.146.000
Fundación Excelsior	Patrocinio Doceava Edición Acto de Reconocimiento y Estímulo Estudiantil Año 2004	5.900.000
Total Bs.		**2.175.039.659,60**

Respaldamos la ejecución del **Programa de Capacitación del Pensamiento en 28 escuelas de Fe y Alegría,** ubicadas en el Área Metropolitana de Caracas. Este programa se realizó con el respaldo de **Fundaexcelencia** y su objetivo es que las escuelas se conviertan en verdaderos centros de aprendizaje y desarrollo de las potencialidades humanas en beneficio de los alumnos, docentes, familias y de la comunidad en general.

El objetivo es atender a 14.207 alumnos y 726 educadores de la primera y segunda etapa del sistema educativo, a través de 20.384 horas de capacitación y acompañamiento durante el año escolar, en todos los centros educativos Fe y Alegría que forman parte de este proyecto.

Diecisiete colegios pertenecientes a **Fe y Alegría** fueron patrocinados por Banesco para participar en la exposición "La Emoción de Vivir sin Drogas" diseñada por el **Museo de Los Niños**. El recorrido es una experiencia didáctica, cuyo objetivo es crear conciencia en la población infantil sobre los efectos negativos del consumo de este tipo de sustancias. Allí se abordó el problema de la drogadicción: historia, tipos de drogas, sus efectos sobre el cuerpo humano, el

Proyecto Nacional "La Escuela Necesaria" Fortalecimiento de la Formación Pedagógica Programa "Desarrollo del Pensamiento" de Fundaexcelencia en Escuelas de Fe y Alegría Región Metropolitana

Fe y Alegría
Movimiento de Educación Popular Integral y Promoción Social

Nombre de las Escuelas	INFORMACIÓN GENERAL POR ESCUELAS ATENDIDAS								
	Material entregado (docentes alumnos)	Horas de capacitación	Nº de docentes capacitados	Cantidad de horas de seguimiento	Nº de alumnos atendidos	Reuniones con padres y representantes	Nº de docentes atendidos en el proceso de acompañamiento	Nº de reuniones con coordinadores	Nº de círculos de estudio realizados
U.E. Luis Vicente Donche	137	53	12	57	218	0	06	22	1
U.E. Don Pedro	331	53	41	264	673	0	18	66	0
Colegio Jesús Maestro	295	53	32	212	685	0	18	47	1
U.E. Luis María Olaso	220	40	26	148	422	1	12	36	0
U.E. Virgen Niña	244	53	25	193	425	0	12	40	1
Colegio Abraham Reyes	180	53	13	117	183	1	08	28	0
U.E. Sagrada Familia	211	53	31	217	435	0	19	45	0
U.E. Pampero	152	53	09	82	265	1	07	26	1
E.T.M. Juan José Bernal	151	56	38	251	700	0	36	76	3
I.F.A. Juan Pablo Bonet	70	40	24	10	10	0	05	5	0
TOTALES	**1.991**	**507**	**251**	**1.551**	**4.016**	**3**	**141**	**391**	**7**
Total Bs. 475.146.000									

Colegios de Fe y Alegría Patrocinados por Banesco para el Programa "La emoción de vivir… sin drogas del Museo de los Niños" 2004

Fecha	Colegios	Nº Niños
21/04/2004	Fe y Alegría: Abraham Reyes	43
22/04/2004	Fe y Alegría: María Rosa Molas	82
22/04/2004	Fe y Alegría: María Rosa Molas	94
23/04/2004	Fe y Alegría: Sagrada Familia	92
29/04/2004	Fe y Alegría: Juan Pablo II	55
30/04/2004	Fe y Alegría: Juan Pablo II	82
03/05/2004	Fe y Alegría: Jesús Maestro	102
06/05/2004	Fe y Alegría: Padre Joaquín López	90
06/05/2004	Fe y Alegría: Luis María Olaso	98
07/05/2004	Fe y Alegría: Luis María Olaso	85
11/05/2004	Fe y Alegría: María Inmaculada	92
12/05/2004	Fe y Alegría: María Inmaculada	95
14/05/2004	Fe y Alegría: Virginia de Ruíz	123
18/05/2004	Fe y Alegría: Abraham Reyes	77
19/05/2004	Fe y Alegría: Virginia de Ruíz	50
19/05/2004	Fe y Alegría: Enrique de Osso	60
19/05/2004	Fe y Alegría: Virginia de Ruíz	35
21/05/2004	Fe y Alegría: San Judas Tadeo	27
24/05/2004	Fe y Alegría: María Inmaculada	88
24/05/2004	Fe y Alegría: María Inmaculada	53
21/06/2004	Fe y Alegría: Roca Viva	85
22/06/2004	Fe y Alegría: Roca Viva	112
23/06/2004	Fe y Alegría: Andy Aparicio	40
25/06/2004	Fe y Alegría: Virgen Niña	92
28/06/2004	Fe y Alegría: Prisco Villasmil	71
29/06/2004	Fe y Alegría: Luis María Olaso	83
30/06/2004	Fe y Alegría: Catuche	85
02/07/2004	Fe y Alegría: Virginia de Ruíz	99
06/07/2004	Fe y Alegría: Abraham Reyes	28
08/07/2004	Fe y Alegría: Padre Donche	46
Nº Niños		**2.264**

En total, y gracias a nuestro apoyo, 5.000 niños, disfrutaron y aprendieron de esta exposición.

análisis de las variables que intervienen en el consumo, las consecuencias sociales del tráfico y consumo, los factores de riesgo y la prevención integral.

En total, y gracias a nuestro apoyo, 5.000 niños, entre estudiantes de Fe y Alegría e hijos de los trabajadores del banco, disfrutaron y aprendieron de esta exposición. También participaron en otras actividades del museo en las áreas de biología, ecología, física, comunicación, astronomía y astronáutica.

Para concretar esta iniciativa y para contribuir con el fortalecimiento del Museo de los Niños, otorgamos 100 millones de bolívares.

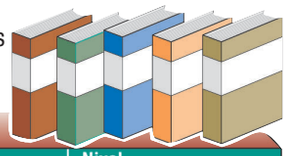
Así reaccionaron los niños y jóvenes que hicieron el recorrido por la exposición:

- *¡Sí a la vida, no a las drogas!*

- *Yo le diría no a las drogas siempre y espero que los demás también lo digan.*
- *Qué buena ayuda para las personas. Gracias.*
- *¡Qué bello es vivir sin drogas!*
- *No consumiré drogas para cumplir mis sueños.*
- *Este recorrido nos enseña que las drogas son malas. Gracias.*

Inversión Social de Banesco en las Escuelas Arquidiocesanas de Maracaibo 2004

Con el fin de ayudar a completar la inclusión de estas escuelas zulianas dentro de la AVEC, Banesco aportó Bs. 405 millones



Las Escuelas Arquidiocesanas de Maracaibo recibieron recursos de Banesco para saldar pasivos laborales, lo cual les permitió integrarse a la Asociación Venezolana de Educación Católica con todos los beneficios que ello implica.

Firmamos un convenio con la **Asociación Venezolana de Educación Católica,** el cual tiene dos componentes.

El primero es el apoyo a las comunidades educativas de la AVEC, y el segundo consiste en un aporte especial a la Escuela Canaima, del Sector Las Casitas de Los Mangos de La Vega, para la construcción de la sede del bachillerato.

Este convenio firmado con la AVEC tiene como objetivo capacitar 80 Agentes de Prevención Integral del Consumo de Drogas, para las 10 Comunidades Educativas y 30 seccionales de la AVEC, y consolidar las instalaciones deportivas en las comunidades participantes, así como la infraestructura física de los centros de capacitación laboral y atención integral a la comunidad.

La intención es atender a 5.039 niños, niñas y jóvenes que son recibidos en los 10 centros educativos. Se estima que se beneficiarán indirectamente de este programa unas 25.600 personas.

El convenio con la AVEC contempló un aporte especial a la Escuela Canaima de Los Mangos de La Vega.

Escuela	Dirección	Nivel
E.B.A. "Madre Laura"	Barrio El Callao Calle 3 con Avdas. 4 y 5, S/N. Tlfs. 7320690	Escuela Básica (I, II y III Etapas)
E.B.A. "San Rafael"	Barrio Los Robles Calle 114 D con Av. 64, No. 64-65. Tlf. 7365635	Escuela Básica (I y II Etapas)
U.E.A. "Nuestra Señora de Coromoto"	Barrio Brisas del Sur Circunvalación No. 1, S/N. al Lado del Antiguo IMAU Tlf. 7350564	Preescolar, Escuela Básica (I y II Etapas)
U.E.A. "Padre José Cueto Diez de la Maza"	Barrio Betulio González Calle 27 S/N. Tlf. 7171247	Preescolar, Escuela Básica (I y II Etapas)
U.E.A. "Nuestra Señora del Carmen"	Barrio Sur América Av. 53 A con Calle 149 No. 149-66 Tlfs. 7378271 / 7344712	Preescolar, Escuela Básica (I, II y III Etapas), M.D.F.
U.E.A. "Pablo VI"	Barrio La Polar III Etapa Av. 49 entre Calles 189 y 187. Tlf. 7313518	Preescolar, Escuela Básica (I y II Etapas)
U.E.A. "Monseñor Juan Hilario Bosset"	Barrio Carabobo Av. Principal. Tlfs. 7320586 / 7615058	Preescolar, Escuela Básica (I y II Etapas)
E.B.A. "Divino Niño"	Urb. San Francisco Calle 162, frente a la Urb. Los Estanques. Tlfs. Ecs. 7623092 / 7625762, Liceo 7616712 / 7613998	Preescolar, Escuela Básica (I y II Etapas)
P.E.A. "Nuestra Señora de Pompeya"	Barrio Los Robles Calle 114 D con Av. 64 No. 64. Tlfs. 7344111 / 7341390	Escuela Básica (III Etapas), M.D.F.
E.B.A. "Don Cecilio Acosta"	Barrio Carabobo Av. 49 J No. 176-45 Tlfs. 7314477 / 7312784	Escuela Básica (I, II y III Etapas)
E.B.A. "Bicentenario del Natalicio del Libertador"	Barrio Zulia Calle 79 con Avdas. 113 y 105 Tlf. 7550221	Preescolar, Escuela Básica (I y II Etapas)
U.E.A. "Monseñor Olegario Villalobos"	Barrio Torito Fernández Av. Principal. Tlf. 0262-2100508	Escuela Básica (I, II y III Etapas), M.D.F.
U.E.A. "Madre Elisa Jaramillo"	Barrio Indio Mara Av. 30 con Calle 129. Tlf. 7171217	Preescolar, Escuela Básica (I, II y III Etapas), M.D.F.
U.E.A. "Monseñor Rafael Arias Blanco"	Barrio El Gaitero Av. Principal Via Exitos. Tlf. 7369770	Preescolar, Escuela Básica (I, II y III Etapas)
U.E.A. "Hermano Nectario María"	Barrio Negro Primero Calle 160. Tlf. 7312821 / 7314822	Escuela Básica (I, II y III Etapas), M.D.F.
E.B.A. "San Isidro Labrador"	Palo I Sector La Rosita vía Las playas de Santa Cruz de Mara. Tlf. 04146002946	Preescolar, Escuela Básica (I, II y III Etapas)
U.E.A. "María Auxiliadora"	Carretera Los Lirios – El Marite. Tlf. 7152182 / 0262-210388	Escuela Básica (I, II y III Etapas)
U.E.A. "Manolo Muchacho"	Urb. Cuatricentenario I Etapa Sector 2 Calle 28. Tlf. 7882848	Preescolar, Escuela Básica (I, II y III Etapas), M.D.F.
P.E.A. "Madre Candelaria de San José"	San Isidro vía La Concepción. Tlfs. Esc. 0262-2300087 / Casa 0262-2300086	Preescolar, Escuela Básica (I, II y III Etapas), M.D.F.
P.E.A. "San Rafael Arcángel"	Barrio Los Pescadores Sector Mara Norte. Tlf. 7482070	Preescolar
P.E.A. "San Juan Leonardi"	Barrio Negro Primero vía La Cañada de Urdaneta. Tlf. 7318633 / 7496637	Preescolar
U.E.A. "Santa María de Guana"	Av. 14 A. Instituto Nuestra Señora del Pilar	Preescolar, Escuela Básica (I, II y III Etapas), M.D.F.
U.E.A.B. "Presbítero Ender Enrique Ávila"	La Sierrita, Municipio Mara. Tlfs. 0262-81175 / 81131	Escuela Básica (I, II y III Etapas), M.D.F.

M.D.F. = Media Diversificada Profesional

Inversión Social de Banesco en la AVEC 2004

	Ubicación	Proyecto	Colegio / Beneficiario	Monto Bs.
Anzoátegui	Cantaura	Promoción Integral y Protección	U.E. Fe y Alegría Campo Mata	50.000.000,00
Apure	San Fernando	Centro de Atención Integral a la Comunidad Barrio La Defensa	Colegio Cristo Rey	90.300.400,00
Aragua	Maracay	Techo de Cancha	Instituto Madre María	25.137.700,00
	Zuata	Consultorio Odontológico Popular	Hogar CREA	15.550.000,00
Bolívar	Ciudad Bolívar	Patio Escolar	U.E. San Pablo	20.397.000,00
	Ciudad Bolívar	Dotación Laboratorios de Ciencias	U.E. La Trinidad	29.145.200,00
	Ciudad Bolívar	Construcción de Instalaciones Sanitarias	Casa Hogar Simón Bolívar	10.000.000,00
Carabobo	Puerto Cabello	Cancha Techada	Colegio Sagrado Corazón de Jesús	46.211.482,00
Caracas	Catia	Consolidación del Acceso Peatonal / Seguridad	Colegio San José de Calasanz	32.290.500,00
	La Vega	Construcción segunda etapa de la escuela	Escuela Canaima	81.282.312,50
	Altagracia	Ampliar las Acciones de la Confederación	Confederación Nacional de Asociaciones de Padres y Representantes de Escuelas Católicas en Venezuela	7.227.000,00
	Altagracia	Ampliación Enfermería-Odontología	Colegio La Salle Tienda Honda	6.292.297,00
Cojedes	San Carlos	Cancha Múltiple / Techo / Servicios	E.B. Francisco Miguel Seijas	94.000.000,00
Delta Amacuro	Tucupita	Promoción Integral de Comunidades Guarao	Institución ASERVAT 03	45.700.000,00
Falcón	Coro	Techo de Patio	Complejo Sociedad Cosme Jatar	55.696.203,00
	Punto Fijo	Construcción Taller Herrería y Carpintería	Centro de Capacitación Jesús de Nazareth	76.131.255,00

Continúa

Inversión Social de Banesco en la AVEC 2004

	Ubicación	Proyecto	Colegio / Beneficiario	Monto Bs.
Lara	Barquisimeto	Cancha Deportiva	Casa Hogar Dr. Gualdrón	**73.767.519,10**
	Duaca	Construcción de Baños	Colegio Padre Díaz	**14.764.985,00**
Mérida	Mérida	Cancha Múltiple y Techo	U.E. Nuestra Señora del Carmen	**74.650.000,00**
Miranda	La Castellana	Remodelación de Piscina Olímpica	Colegio San Ignacio	**20.000.000,00**
		XIII Congreso Latinoamericano de Antiguos Alumnos de la Compañía de Jesús	Colegio San Ignacio	**45.000.000,00**
		Patrocinio Eventos Decembrinos	Colegio San Ignacio	**1.000.000,00**
		Patrocinio Congreso Latinoamericano de Antiguos Alumnos de la Compañía de Jesús	Colegio San Ignacio	**1.509.000,00**
	Los Teques	Sala Deportiva y Cultural Múltiple	Instituto Agustiniano María Briceño	**70.355.500,00**
	Guatire	Adquisición Equipo de Rayos X	A.C. Conferencia San Vicente de Paul	**21.411.000,00**
Sucre	Güiria	Talleres y Laboratorios de Alimentos	U.T.P. María Auxiliadora	**16.033.600,00**
Táchira	La Grita	Atención Recreativa y Prevención	Escuela de Música Santa Cecilia	**70.000.000,00**
	San Cristóbal	Techo de Patio	Nuestra Señora del Carmen	**14.196.000,00**
	San Cristóbal	Patio Central	U.E.I. Coromoto	**25.901.000,00**
Trujillo	Valera	Techo Patio	U.E. Hermana María Sorrosal	**19.762.716,00**
Zulia	Maracaibo	Inclusión en la AVEC	A.C. Escuelas Arquidiocesanas de Maracaibo	**405.000.000,00**
	Nacional	Capacitación de 80 Agentes de Prevención	Seccionales AVEC y Comunidades Educativas	**29.700.000,00**
Total				**1.588.412.659,60**

Banesco

Inversión Social en Salud

Los proyectos e iniciativas que desarrollan los socios sociales de Banesco en el Sector Salud constituyen el segundo pilar del Programa de Responsabilidad Social de la Organización.

Inversión Social de Banesco en Institutos y Organismos de Salud 2004

Organismo / Institución	Proyecto	Monto Bs.
Fundación Venezolana Contra la Parálisis Infantil	Adquisición Equipo de Rayos X	95.040.000
	Ajuste Año 2003	14.644.000
Fundamigos del Hospital Luis Razetti	Patrocinio Evento Un Globo por una Sonrisa	1.500.000
Particulares	Donativo de Medicamentos	8.195.000
Sociedad Venezolana de La Cruz Roja	Proyecto PPD y APS	8.430.000
Sociedad Venezolana de La Cruz Roja	Adquisición de Ascensor	12.338.000
Hospital San Juan de Dios	Elaboración de Pesebre CCCT	2.000.000
Sociedad Anticancerosa de Venezuela	Patrocinio Concierto a Beneficio de la Sociedad	10.840.000
Fundación Terry Fox de Venezuela	Patrocinio Carrera por la Esperanza	2.721.000
Total Bs.		**155.708.000**

- Nos unimos a la **Fundación Terry Fox** de Venezuela para recaudar fondos dirigidos al estudio e investigación del cáncer en el país. La Carrera de la Esperanza se realizó en Maracaibo, Lecherías, San Cristóbal y Caracas. Con su inscripción y la compra de diversos artículos los participantes contribuyeron con la labor de esta Institución, constituida en el año 2004 como una extensión de la Fundación Internacional Terry Fox instalada en Canadá.

- En la Navidad de 2004 Banesco, la Corporación Televen y el Centro Comercial Ciudad Tamanaco cooperaron en la recaudación de fondos para el **Hospital San Juan de Dios**, que desde su fundación hasta la fecha ha cumplido fundamentalmente un papel de beneficencia con los más necesitados y, muy especialmente, con la población infantil del país. Es por ello que realizaron un hermoso nacimiento en el CCCT, para recaudar fondos para el Hospital San Juan de Dios.

- Nuestra contribución permitió al **Hospital Ortopédico Infantil** adquirir un equipo de Rayos X.

- Patrocinamos el evento "Un Globo por una Sonrisa" organizado por **Fundamigos del Hospital Luis Razzeti,** cuya finalidad es ayudar financieramente al Servicio de Cirugía Plástica Reconstructiva y Maxilofacial del Hospital, que recibe además el apoyo logístico de Fundamigos.

- Contribuimos con la **Cruz Roja** para el desarrollo de los Proyectos de Preparación para Desastres (PPD) y Atención Primaria en Salud (ATS). Adicionalmente, apoyamos la instalación de un ascensor para su sede principal.

Inversión Social de Banesco en Organismos e Instituciones que Atienden a los Infantes en Situación de Riesgo, Ancianos y Personas con Necesidades Especiales 2004

Organismo / Institución	Proyecto	Monto Bs.
Hogar Bambi	Apoyo Financiero	24.000.000
Fundana	Apadrinamiento de 5 niños	6.000.000
Fundación San Antonio de Padua	Apoyo Financiero	5.000.000
Fundación Madre María Luisa Casar	Construcción de un Preescolar	30.000.000
A.C. Apoye	Pago del Alquiler de la Sede	16.668.000
Asociación Venezolana Para el Síndrome de Down	Organización del 8vo. Congreso Internacional sobre el Síndrome de Down	10.000.000
A.C. Siempre Amigos	Apoyo Financiero	8.000.000
Fundación Hogar Santa Ana	Donación de Alimentos	200.000
Congregación Hermanas Agustinas de Maracay	Obra Social de Atención Niñas y Jóvenes de la Casa Hogar Dr. Gualdrón	10.000
A.C. Red de Casas Don Bosco	Gastos Operativos y Preparación del Personal	65.350.000
A.C. Red de Casas Don Bosco	Proyecto Autobús	94.650.000
Fundación del Niño (Municipio Zamora, Estado Aragua)	Celebración Día del Niño	500.000
A.C. Ayuda a un Niño	Adquisición de equipos y materiales para la escuela de capacitación laboral y el desarrollo de su nueva sede	7.000.000
Fundana	Apoyo a la Fundación	60.582.000
Hogares Claret	Proyecto Social "Comunidad Terapéutica Especializada" dirigida a Farmacodependientes y Alcohólicos (Ajuste 2003)	15.000.000
Hogares Claret	Etapa Número 1 de la Sede en el Sector las Cabreras Estado Nueva Esparta	100.000.000
Asociación Damas Salesianas	Adquisición de Equipo de Mapeo Cerebral	8.500.000
A.C. Mano Amiga	Respaldo a la Asociación	540.000
Total Bs.		**452.000.000**

Apoyamos a la **Casa Hogar Bambi**, organización privada y sin fines de lucro que desde 1996 se dedica a ofrecer protección y atención integral a 55 niños y niñas, menores de 8 años, a quienes se les han vulnerado o violado sus derechos y se encuentran privados de su medio familiar.

Realizamos una donación a la **Asociación de Damas Salesianas** para la adquisición de un equipo de Rayos X, instalado en la Unidad de Imagenología del Complejo Social Don Bosco de Altamira. La Asociación de Damas Salesianas se ha convertido en un gran centro asistencial que ofrece más de 23 especialidades médicas, a un precio muy bajo y a, aproximadamente, mil personas diarias. Han logrado notables mejoras en las instalaciones del Complejo Social Don Bosco, entre las que destaca la Unidad de Imagenología.

Los recursos destinados a la **Red de Casas Don Bosco** permitieron atender dos proyectos de esta asociación civil. El primero consiste en una acción para abordar e iniciar el rescate de los niños de la calle en la Zona Metropolitana de Caracas. Se trata del Proyecto de Atención y Reinserción Social de Niños, Niñas y Adolescentes, que permitirá atender anualmente a más

Recursos del BID, Fonvis y Banesco fueron usados para dar vida al autobús dotado para prestar atención médica y educativa.

de 400 niños en una unidad móvil, y en los centros de apoyo de la Red de Casas Don Bosco a cerca de 130 infantes. Los recursos son aportados por el BID, Fonvis y Banesco fueron invertidos en la construcción de un autobús dotado para prestar atención médica y educativa, y también para reacondicionar la red de Casas Don Bosco, con el fin de ampliar el número de cupos internos. Esta iniciativa se inserta en el llamado Proyecto PAIS. El segundo componente del plan consiste en el fortalecimiento del Proyecto de Atención y Reinserción Social de Niños, Niñas y Adolescentes.

La **Fundación Madre María Luisa Casar** es una fundación creada en 1997, sin fines de lucro y con el objetivo primordial de rescatar niños y

El aporte a AVESID se destinó al 8º Congreso Internacional Sobre Síndrome de Down.

jóvenes no escolarizados y marginados, con problemas de conducta y maltrato familiar. Actualmente la Fundación cuenta con la Escuela Básica Jenaro Aguirre Elorriaga, la cual funciona en el Barrio 24 de Marzo en Petare, y atiende a una población estudiantil de 305 alumnos en educación formal. Simultáneamente atiende a un gran número de niños y jóvenes en proyectos de alfabetización y preparación previa a los planes educativos tradicionales. La Escuela cuenta en sus instalaciones con un comedor donde se les brinda los estudiantes comida completa y balanceada. El alumnado y las familias del sector disponen de servicios médicos, como pediatría, odontología, obstetricia y medicina general, totalmente gratuitos. Esta fundación cuenta con nuestro apoyo.

◗ **Siempre Amigos** es una Asociación Civil sin fines de lucro que desarrolla programas y servicios orientados a dar asistencia a diversas instituciones, las cuales están dirigidas a fomentar la educación, la salud, la difusión de valores y el desarrollo de la familia, la mujer y la juventud y a atender las necesidades materiales y morales de la comunidad venezolana. Siempre Amigos cuenta con nuestro respaldo. Su misión es contribuir con la formación integral de los individuos para que, al afinar al máximo todas sus potencialidades y cualidades, puedan luchar eficazmente por preservar los valores fundamentales en su familia y en la sociedad.

◗ El aporte realizado a la **Asociación Venezolana para el Síndrome de Down** se destinó al 8º Congreso Internacional Sobre Síndrome de Down: No discriminación + Acción Positiva= Inserción Social, como refuerzo a la campaña de no discriminación en la familia ni en la escuela ni en el cuidado de la salud.

◗ La donación realizada a la **Asociación Civil Mano Amiga** permitió desarrollar el proyecto social de Fila de Turgua, Municipio El Hatillo, con el cual se buscaba la construcción de dos aulas de clases.

◗ A la **Asociación Ayuda a un Niño** otorgamos recursos con el fin de contribuir a equiparlos de materiales para su escuela de capacitación laboral que atiende a 309 pequeños y jóvenes, y el desarrollo de su nueva sede.

◗ Cancelamos el alquiler de la sede de la **Asociación Audaz para Orientación y Estímulo de Personas con Necesidades Especiales (APOYE).**

Inversión Social de Banesco en Juguetes Navideños 2004

Beneficiarios	Unidades
Alcaldía de Baruta	4.722
Alcaldía del Municipio San Francisco, estado Zulia	500
Unidad Educativa Guadalupe, estado Lara	500
Unidad Educativa Quebrada Grande, estado Lara	100
Casa de Artes y Oficios CASARTES	200
Clase Media en Positivo / Proyecto Un regalo en Navidad, por la sonrisa de un niño	300
Escuela Canaima de La Vega	283
F.E.S.N.O.J.I.V	500
Fundación Caracas para Los Niños (Alcaldía Mayor)	300
Fundación Cultural Chacao	400
Fundación del Niño	500
Fundación Laycos	50
Fundación Unamos al Mundo por la Vida (La Colmena de la Vida)	100
Fundación Venezuela Sin Límites	2.311
FUNDANA	110
Gobernación del Estado Miranda (Los Altos Mirandinos)	1.000
Gobernación del Estado Zulia	4.000
Hospital Clínico Universitario	200
I.N.C.E.	1.000
Iglesia San Cayetano (Comunidad Barrio Petare)	100
Prefectura del Distrito Metropolitano de Caracas	500
Hogares Bambi	64
UCAB / Proyecto Una Sonrisa en Navidad	1.000
Un juguete para los Aragüeñitos	200
Total Juguetes Donados	**18.940**
Total Bolívares	**415.390.209**

Nos hemos destacado con nuestras campañas publicitarias sobre Responsabilidad Social Empresarial

- Sobran las palabras... Cuando la responsabilidad social se hace por vocación sobran las explicaciones.

- Palabras para Venezuela.

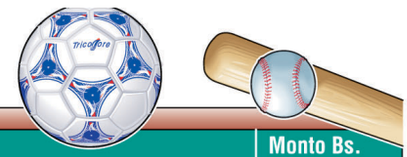
En 2004 fuimos distinguidos por Venamcham con el primer lugar en el ranking de empresas venezolanas en el área de Responsabilidad Social.

- Es una tradición para nosotros llevar en Navidad alegría a miles de niños venezolanos mediante la donación de juguetes a organismos e instituciones que los distribuyen entre las comunidades más desposeídas.

Hogar Renacer

Entregamos en material reciclable, aproximadamente Bs. 6 millones a la Fundación Renacer Centro de Reabilitación. Con estos recursos la Fundación se apoya para continuar su gestión tendente a contribuir con la reinserción en la sociedad y en la búsqueda de una mejor calidad de vida de jóvenes venezolanos

Inversión Social de Banesco en Institutos y Organismos Deportivos 2004



Organismo / Institución	Proyecto	Monto Bs.
Asociación Deportiva Maripérez	Donación de Materiales Deportivos para el Béisbol Menor	3.787.000
Multi Deportes Acosta C.A.	Donación de Balones de Fútbol	215.000
Deportivo Hebraica	Patrocinio del Mega-Evento 2004	5.750.000
Asociación Deportiva Club Super 8	Donación de Uniformes y Zapatos	5.000.000
Total Bs.		**14.752.000**

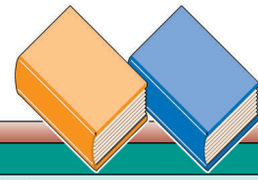
Inversión Social de Banesco en Entes Gremiales 2004

Organismo / Institución	Proyecto	Monto Bs.
Cámara de Comercio e Industria Acarigua-Araure	Donativo para la Unidad Geriátrica General José Antonio Páez	10.000
Cámara Venezolana de la Construcción	Patrocinio IX Convención Nacional de la Vivienda	20.000.000
Fedecámaras Estado Bolívar	Apoyo a la Federación	3.000.000
	Apoyo a la Cena de la Confraternidad Empresarial	2.000.000
Cámara de Industriales del Zulia	Patrocinio Actividad Cultural	2.000.000
Fedeindustria	III Congreso Anual "Venezuela Productiva"	23.000.000
Asociación Venezolana de Criadores de Ganado (Asocebú)	Patrocinio de la III Jornada de Asocebú	8.000.000
Alianza Empresarial Petrolera	Patrocinio Foro Oportunidades de Negocios en Hidrocarburos e Industria Básicas 2004	10.000.000
Asociación Nacional de Anunciantes de Venezuela	Patrocinio del Seminario en Internet	1.000.000
Confederación Venezolana de Industriales	Cuota de Sostenimiento Miembro Asociado desde Octubre 2005 a Diciembre 2004	1.980.000
Asociación Venezolano Americana de la Amistad	Patrocinio del II Seminario de Inversión Social de la Empresa Privada en Venezuela	3.500.000
Asociación Civil Gerencia	Patrocinio Laboratorio Pyme's en Venezuela	3.000.000
Venamcham	Patrocinio Evento Perspectivas Sociales con Stand de Responsabilidad Social	5.000.000
	Patrocinio Octava Edición del Suplemento Alianza Social "Encarte Salud" en Diario Ultimas Noticias	8.003.000
	Patrocinio Undécima Edición Suplemento Especial Alianza Social	18.400.000
Total Bs.		**108.893.000**

Inversión Social de Banesco en Institutos y Organismos Culturales 2004

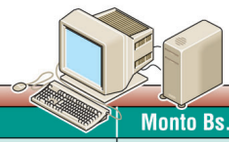
Organismo / Institución	Proyecto	Monto Bs.
Fundateneofestival	Concierto a Beneficio de la Sociedad Anticancerosa	48.000.000
Fundapatrimonio	Restauración de obras en Los Próceres y Plaza Caracas	40.000.000
Fundación Cultural Chacao	Respaldo Actividades Decembrinas	50.000.000
Fundación Feria de Cantaura	Honor a la Virgen de la Candelaria (Fundecar)	33.000.000
Total Bs.		**171.000.000**

Inversión Social de Banesco 2004 Otros



Organismo / Institución	Proyecto	Monto Bs.
Arquidiócesis de Mérida	Restauración de Sede	25.342.000
Fundación del Derecho Público	Edición de Libro	4.000.000
Venezuela Competitiva	Patrocinio X Encuentro Anual de la Competitividad en Venezuela "El Éxito es Posible y Otros Patrocinios"	23.317.000
Gobiernos Regionales, Locales y Entes Públicos	Proyectos Varios	24.697.000
Entes Militares	Proyectos Varios	130.170.000
Venezuela Sin Límites	Jornada de Recolección de Utiles	1.655.000
Varios	Diseño de Avisos, Campañas, Dípticos y Eventos de Responsabilidad Social	44.816.000
Total Bs.		**253.997.000**

Donaciones de Equipos y Mobiliario 2004



Donación	Monto Bs.
76 Calculadoras	7.600.000
200 Papeleras	4.250.000
29 Flipper de Madera	2.320.000
36 Arturitos de Madera	1.800.000
12 Archivos de Madera	840.000
92 Sillas	6.440.000
3 Tanden Tres Puestos	450.000
10 Sofás Negro	1.000.000
8 Planilleros de Madera	800.000
1 Mueble de Madera Dos Puertas, Cuatro Gavetas	70.000
3 Mesas de Centro	150.000
4 Máquinas de Escribir	400.000
8 Equipos Pc	16.449.000
16 Equipos Pc y 6 Impresoras	42.697.000
Equipos y Uniformes	4.705.000
Total Bs.	**89.971.000**

En función de nuestras disponibilidades y de las necesidades del solicitante, donamos equipos, mobiliario y computadoras que se encuentran en buenas condiciones pero han sido desincorporados, a diversas instituciones que así lo requieren.

Recaudación de Banesco para Rifas de sus Socios Sociales 2004

(Incluye aportes directos en apoyo a estas iniciativas, así como proyectos propios del banco para obtener recursos a favor de sus aliados)

Organismo	Proyecto	Recaudación Bs.	Aporte directo
Fe y Alegría	Gran Rifa 2004	184.000.000	
Fundana	Bono de la Guarda (Iniciativa de Banesco)	100.000.000	
Casa Hogar Bambi	Bingo a Cartón lleno por sus derechos		5.000.000
Fundación Venezolana Contra la Parálisis Infantil	Superbingo de la Bondad	51.780.000	13.000.000 *
Fundación Niños con Sida	Fundación Niños con Sida	48.550.000	
Fundación Alzheimer de Venezuela	Adquisición de Tickets de Rifa Pro Recaudación de Fondos		225.000
Sociedad Anticancerosa	Gran Bono de la Salud	88.808.350	
	(*) Bs. 3 millones de aporte directo y Bs. 10 millones en patrocinio		
Total Bs.		**473.138.350**	**18.225.000**

Contribuimos activamente todos los años apoyando a nuestros socios sociales en la venta de los tickets de las rifas que les permiten recaudar fondos para su operatividad. Para ello, pusimos a disposición de nuestros clientes, amigos y relacionados nuestras agencias en todo el territorio nacional, con el fin de facilitar la adquisición de los boletos. Asimismo, nuestros trabajadores se comprometen con este esfuerzo y se encargan personalmente de su venta.

Palabras para Venezuela

Para la 2ª edición de Palabras para Venezuela, se logró reunir a dos Premios Nobel de la Paz: Gorbachev y Arias.

Banesco es sólo una empresa que se ha acogido con alta convicción a un ideario de responsabilidad social. Nos anima la premisa de que también las empresas pueden ejercer la opción de proponerle proyectos, nociones, pensamientos al resto de la sociedad. Es decir, partimos de la idea de que a todas las organizaciones, en una u otra medida, les corresponde poner en circulación acciones o discursos capaces de aportar nuevos sentidos o direcciones, a la compleja y diversa búsqueda de soluciones que todos anhelamos.

Palabras para Venezuela es un espacio creado para compartir de manera bienal pensamientos e ideas. La intención de la Junta Directiva de Banesco es que de este intercambio de voces puedan emerger propuestas y algunas respuestas.

Promovimos Palabras Para Venezuela con la convicción de que es altamente posible que la experiencia de escuchar a ciudadanos experimentados nos enriquezca, nos llene de nuevos e inquietantes pensamientos y que una nueva energía, una nueva resolución y algunas nuevas ventanas se nos abran para aportar a la tolerancia y a la convivencia. Y estuvimos en lo cierto.

La primera edición de Palabras para Venezuela se realizó en agosto de 2002. Esa vez, los ilustres invitados fueron Lech Walessa y Ernesto Sábato. Sus voces aún están con nosotros. Para la segunda edición de Palabras para Venezuela, logramos reunir a dos Premios Nobel de la Paz: Mikhail Gorbachev (1990) y Oscar Arias (1987).

Hemos desarrollado una Política de Responsabilidad Social Empresarial que supone un fuerte compromiso con nuestros accionistas, trabajadores y sus familias, socios sociales y la comunidad en general. Ello explica el nacimiento de Palabras para Venezuela. La realización de este evento en 2004 supuso una inversión de Bs. 2.225.843.000.

Ciudad Banesco: Una sede bancaria y un espacio abierto a la comunidad

Referencia arquitectónica de Bello Monte

Ciudad Banesco, pese a su corta historia, se ha convertido en una referencia arquitectónica en la conocida urbanización Bello Monte. El Premio Nacional de la Construcción 2004 que la Cámara Venezolana del sector otorgó al moderno edificio ratifica ese hecho.

La sede principal de Banesco nació sobre la base de la estructura original de lo que fue la tienda por departamentos Sears Roebuck de Venezuela. No surgió de la nada, sino que se aprovechó el inmueble original que abrió sus puertas el 29 de marzo de 1950.

En sus cinco décadas de historia, el edificio, que años después operó bajo la denominación de Maxy's, fue objeto de varias intervenciones en su estructura: al menos cuatro veces se le hicieron modificaciones. No obstante, la más importante ha sido la que derivó en el nacimiento de Ciudad Banesco. Al momento del cierre de la tienda por departamentos, el inmueble construido en concreto vaciado tenía una superficie de 45.000 metros cuadrados.

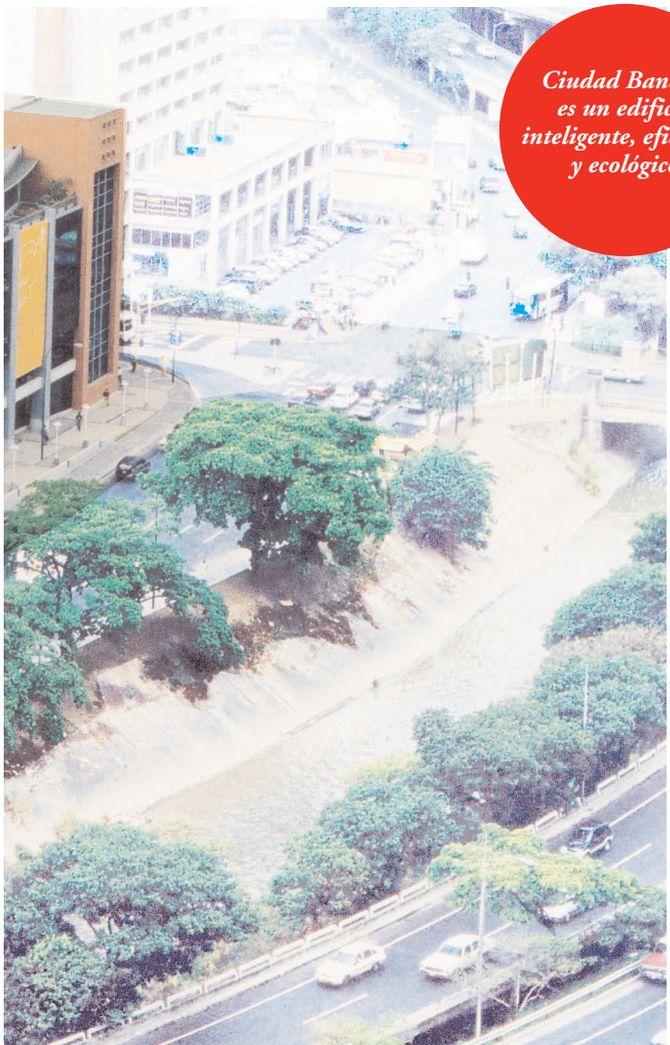
La puesta en venta del inmueble se presentó como una excelente oportunidad para Banesco Banco Universal, pues estábamos en la búsqueda de un nuevo asentamiento para nuestra sede principal. Las bases de la vieja edificación fueron aprovechadas y mejoradas, y se intervino la cara externa para adaptarla a la imagen corporativa de la institución financiera.

Su estructura horizontal, su área disponible y la ubicación convirtieron al edificio en la opción ideal para convertirse en la sede principal de Banesco. El inmueble permitió hacer realidad el concepto de "fábrica" que contempla que las unidades operativas afines estén cercanas en el espacio, lo que redunda en mayor productividad y mejor comunicación.

Una sede inteligente y eficiente

Proyecto Fábrica: El edificio fue construido sobre la base de la adecuación de los espacios para optimizar recursos y procesos (áreas horizontales y abiertas), lo cual permite que las celdas operativas esten cercanas. Ello, a su vez, posibilita una mayor efectividad en la producción del trabajo y una mejor comunicación.

La estructura horizontal, de 67.000 metros cuadrados (incluyendo el área de estacionamiento), alberga a más de 3.000 trabajadores, que estaban distribuidos en cinco edificios ubicados en diferentes puntos de la ciudad, lo cual permite un ahorro operativo de 20% a la Organización.



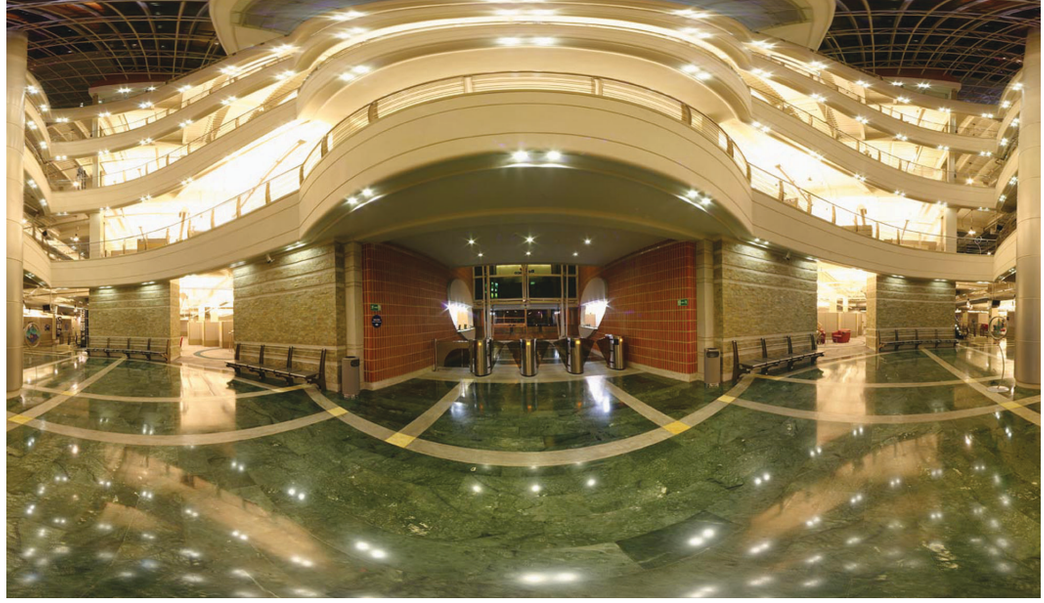
Ciudad Banesco es un edificio inteligente, eficiente y ecológico

Un edificio ecológico. En su construcción se emplearon materiales amables con el ambiente y no contaminantes, como el courting wall, que es bajo reflectivo, no daña la capa vegetal y, al impedir el paso de los rayos solares, propicia un ambiente de trabajo de mayor confort, hay menos gastos de aire acondicionado y, por ende, ahorro de energía.

Adicionalmente, toda la sede cuenta con alfombras trabajadas con materiales no contaminantes, igual al que se uso para las áreas exteriores.

Un edificio inteligente. Cuenta con un software que maneja integralmente todos los comandos del circuito cerrado de televisión y los controles de acceso de seguridad y de electromecánica (aire acondicionado, ascensores, escaleras mecánicas e iluminación). Esto lleva a una mayor eficiencia en los niveles de ahorro energético y a una mayor seguridad.

Banesco



Hall de entrada

Ala A: Constituida por la Planta Baja, la Planta Principal y cuatro pisos.

Básicamente, allí están distribuidas todas las oficinas administrativas del banco, las cuales fueron agrupadas mediante el sistema de Cuadrantes, identificados con las letras del abecedario. Cada Cuadrante es un área de trabajo independiente. Ello permite que, ante alguna eventualidad los tableros inteligentes o auto programables se desconecten del resto del piso, sin afectar la operatividad de otras áreas.

A su vez, en cada Cuadrante hay Islas de trabajo que no son otra cosa que las estaciones adjuntas identificadas con números, lo cual facilita su ubicación por parte de usuarios y trabajadores.

Ciudad Banesco cuenta con 6 ascensores, 8 escaleras mecánicas, 9 escaleras de emergencia y tiene 5 entradas y salidas.

En la Planta Baja podemos encontrar:

Centro de Atención Telefónica (CAT): Allí trabajan 236 personas en turnos diarios de seis horas cada uno. Este servicio está disponible todos los días, las 24 horas, durante los 365 días del año.

Lucernario o corazón del edificio: Un espacio a cuatro alturas con entrada de luz natural que permite la integración visual y de las comunicaciones de todos, el personal y los visitantes. Es un punto de tránsito obligado.

En la Planta Principal está:

El Servicio Médico de los trabajadores de Banesco, que funciona desde 1998 con la finalidad de prevenir enfermedades y riesgos. Presta atención en las áreas de Neurología, Medicina Interna, Ginecología, Dermatología, Rayos X y Exámenes de Laboratorio, los cuales son trabajados conjuntamente con la Universidad Central de Venezuela. El Servicio Médico ofrece a los Ciudadanos Banesco primeros auxilios y atiende emergencias menores. Además, brinda servicio de ambulancia.

Ala B: Opera como hilo conductor entre el edificio de oficinas (Ala A) y el estacionamiento (Ala C).

Ala C:

Estacionamiento: Son cuatro niveles con capacidad para 834 puestos.

Centro de Atención Telefónica (CAT)

Comedores

Comedor principal: Tiene capacidad para 792 personas por turnos. Cuenta con dos niveles y cuatro bahías o mostradores de servicio. Atiende a más de 2.500 comensales en cinco turnos diarios, desde las 11:30 am hasta las 2:30 pm.

La Triada (Sala de usos múltiples): Son tres salas con capacidad máxima para 500 personas, si se habilitan todas al mismo tiempo. El proyecto se concibió para que las salas funcionen independientemente o integradas entre sí, e inclusive con el Auditorio a través de pantallas.

Sala de Reuniones: Adaptables a las diversas necesidades.

Auditorio: Con capacidad para 316 personas.

Biblioteca Financiera: En proceso de construcción. Estará abierta al público general y tiene acceso a Internet.

Galería Central: Antesala del Auditorio y la Gran Plaza o Terraza de la edificación, ideal para exposiciones de diversa índole.

Tríada

Plaza Banesco o Terraza: Fue concebida para que nuestros trabajadores puedan disfrutar de un ambiente diferente, que les permita el esparcimiento aun dentro de las áreas de trabajo. Asimismo, es un espacio que se abre para la presentación de diversas manifestaciones artísticas para el disfrute de la comunidad. Mide 1.800 metros cuadrados.

Terraza

Auditorio

Para la comunidad

El edificio de la tienda por departamentos Sears y luego Maxy's, ubicado en Bello Monte, siempre fue emblemático para la ciudad de Caracas y una referencia para los caraqueños. Al retomar Banesco este edificio y plantearnos la remodelación y ampliación, lo primero que hicimos fue un estudio de la estructura existente, la cual fue reforzada de acuerdo con lo que la norma sísmica indicaba por ser un edificio construido en el año 49.

La filosofía con la que trabajamos partía de conservar lo máximo posible el edificio original. Además de la estructura, se conservaron dos núcleos de escaleras originales, una fosa de ascensores, donde operaban los montacargas de la tienda, y dos núcleos de baños. Mantuvimos la estructura original del estacionamiento y sólo la reforzamos cambiamos su piel externa, es decir, la fachada o imagen a la calle, lo cual, de por sí, es un cambio impactante e importantísimo para el entorno.

Cuando esta construcción era Maxy's, se observaba un edificio cerrado, sin ventanas, sin aceras por las cuales caminar y totalmente inhóspito para la comunidad. El reto mayor fue darle un giro para que comulgara con el entorno, sin ser agresivo con el peatón. Por ello se desarrolló un edificio que vive hacia adentro, pero que da respuesta al exterior con unos volúmenes curvos que permiten la fluidez a nivel peatonal y le da escala humana al inmueble con el entorno. La puerta de Ciudad Banesco que abre al norte invita a entrar.

Durante la construcción de nuestra nueva sede se hicieron cambios al entorno, más allá de la propia reestructuración del edificio Maxy's. Para ello realizamos un estudio urbano de la zona, junto con la Alcaldía de Baruta. La alcaldía ya contaba con un diseño del área desarrollado por la Universidad Metropolitana. A ese equipo se unió, por parte de Banesco, el ingeniero Alfredo Calzadilla, experto en vialidad, y de manera integrada realizaron un estudio que llevó varios meses sobre el comportamiento del entorno, en el ámbito humano, peatonal y vehicular. Así, se estudió la duración de la luz de los semáforos, el transporte hacia la zona, la ruta de autobuses y carritos por puesto, radios de giro vehiculares en las esquinas, cruce de peatones, etc. Todo esto, llevado por un gran equipo profesional liderado por Banesco, permitió remodelar aceras y ampliarlas, sembrar vegetación, reubicar semáforos y paradas de taxis y colocar iluminación. Este estudio permitió, también, no congestionar más la zona. Al contrario, se han mudado a Ciudad Banesco 3.000 personas y no se ha impactado el entorno.

Este trabajo es lo que nos permite en estos momentos disfrutar de los alrededores de Ciudad Banesco.

Banesco

Ciudad Banesco en Cifras

Edificio de oficinas y NODO

Area	31.950
Plantas	6
Ascensores	6
Escaleras mecánicas	6
Escaleras de emergencia	6

Principales dependencias:

Auditorio:	316 personas
Salas de usos múltiples:	3
Comedor principal:	792 personas por turnos
Galería central:	700 m2
Terraza:	1.800 m2

Recurso Humano Ejecución:

Horas hombre:	
Personal de obra y vigilancia:	3.900
Profesionales y técnicos:	210.000

Tiempo de ejecución:

Días transcurridos:	555
Meses:	20

Obra ejecutada:

Estructura (rehabilitación)

Perfiles metálicos:	390 toneladas
Pernos mecanizados	3.639 piezas
Pórticos reforzados:	132 unidades
Grouting:	1.250 sacos
Perforaciones:	95.500 centímetros
Barras de anclajes:	3.271 piezas

Estructura (ampliación):

Perfiles metálicos:	2.478 toneladas
Pernos:	65.530 piezas
Losacero:	22.914 metros cuadrados
Concreto:	5.900 metros cúbicos.

Lo mencionado anteriormente forma parte de la primera etapa de un acuerdo entre la Alcaldía de Baruta y Banesco, con el fin de enfrentar estos cambios por fases.

En esta primera intervención se tocaron las aceras norte y oeste de Ciudad Banesco. En la segunda etapa se continuará trabajando en las aceras norte, frente de Ciudad Banesco y, posteriormente, y bajo la firma de un nuevo acuerdo con la Alcaldía, se intervendrán las aceras del sur, mediante lo cual se ordenará el estacionamiento, las aceras propiamente dichas y las áreas verdes que se encuentran frente a Ciudad Banesco.

Hay que destacar que, los materiales que se utilizaron en la fachada son emblemáticos y distinguen a Ciudad Banesco con su imagen corporativa: tabletilla y vidrio verde. A esa imagen se le incorporó un nuevo material llamado alpolic: una lámina metálica fabricada en Japón, no contaminante, cuyas bondades para ser utilizada en el exterior, es decir, a la intemperie, son excelentes y comprobadas. El mantenimiento futuro es muy económico. Además, permitió trabajar las curvas externas de la edificación.

En cuanto al *courtain wall* o fachada de vidrio, se utilizó un vidrio bajo reflectivo, fabricado en Bélgica y ensamblado en el país. Este material, cumple con las normas ecológicas o industriales europeas, no daña la capa vegetal circundante y al ser bajo reflectivo no absorbe tanto calor y, por ende, se produce menos consumo de aire acondicionado. Ello ayuda al ahorro de energía del edificio.

Premio Anual Construcción 2004

Ciudad Banesco recibió el Premio Anual Construcción 2004 otorgado por la Cámara de la Construcción de Venezuela, que ese año arribó a su 61 aniversario.

El jurado calificador estuvo integrado por el presidente de la Cámara, Álvaro Sucre, y por los ingenieros Juan Francisco Clérico, Gilbert Dao, Jaime Gómez, Eduardo Madrigal, Juan Francisco Otaola, Alfonso Linares y Domingo Hands.

El Premio Nacional de la Cámara Venezolana de la Construcción fue otorgado a Ciudad Banesco "en reconocimiento a la calidad de la obra diseñada bajo un concepto moderno, definida como una edificación inteligente que cuenta con la más alta tecnología y ejerce su influencia en el entorno, contribuyendo al mejoramiento urbano del municipio Baruta".

Lo más interesante es que la cámara de la construcción la evaluó el diseño y su impacto en el entorno.

Ciudad Banesco fue seleccionada Premio Anual de Construcción entre un máximo de cinco postulaciones. Anteriormente han sido galardonadas con esta distinción, obras de la talla del distribuidor Puente Veracruz-Baruta; el edificio La Previsora; el edificio del Grupo Financiero del Banco Maracaibo; la majestuosa Represa Raúl Leoni, en Guri; el Museo de Arte La Rinconada; el Sistema Hidráulico Turimiquire; la presa Los Algarrobos; el Centro Sambil, uno de los primeros "mall" de Venezuela; el Palacio de Eventos de Venezuela en Maracaibo y el muelle Petroquímico de Jose, por sólo mencionar algunos.

En 2003 este premio recayó en el Consorcio Dravica por su importante contribución al desarrollo energético del país, mediante la construcción de las obras civiles y electromecánicas de la "Central Hidroeléctrica Caruachi".

Ciudad Banesco fue seleccionada Premio Anual de Construcción entre un máximo de cinco postulaciones.

Jacobo Borges.
El Sol o La Luz

Arte y cultura para el disfrute del público en general

Obras de Jacobo Borges, Oswaldo Vigas, Pedro Centeno Vallenilla y Francisco Narváez, entre otros importantes artistas venezolanos, se exhiben en todas las áreas de Ciudad Banesco, cuyos espacios se han abierto a la comunidad para la presentación de diversas manifestaciones culturales.

Borges

En la planta principal se puede observar una compleja y ambiciosa instalación de Jacobo Borges -formada por pinturas, esculturas, fotografías, ensamblajes, objetos y materiales diversos- que se extiende de forma vertical a lo largo de cinco pisos de Ciudad Banesco. La obra se denomina *El Sol o La Luz* .

Una de las fases del mural está conformada por decenas de fotografías a color que presentan, de manera reiterada, la imagen distorsionada de una misma figura humana, que podría remitirnos a la disolución de la conciencia y del ser, y también al terreno de los sueños y de las pesadillas.

En el piso dos continúa la obra del maestro Borges. Allí se puede observar, a un lado de los ascensores, un ensamblaje construido con resina, bambúes, hojarasca y transformadores eléctricos; esto nos remite a un bosque que proyecta desde su profundidad interior una luz fantástica y cálida. La resina se convierte así en material translúcido que filtra y tamiza la luz, cuyos rayos bañan dos figuras (realizadas con ese mismo material) ubicadas frente al plano: un ángel de brazos cruzados, que parece gravitar en el espacio; y un personaje femenino desprovisto de brazos.

En el mismo piso y al otro lado de los ascensores, se puede ver un ensamblaje formado por un gran número de libros organizados en metódicas hileras. Se trata de una biblioteca que compendia los nombres de los mas destacados protagonistas del saber y de la cultura en Venezuela: científicos, deportistas, intelectuales, artistas, escritores, músicos, etc. Completa el conjunto un personaje en actitud contemplativa.

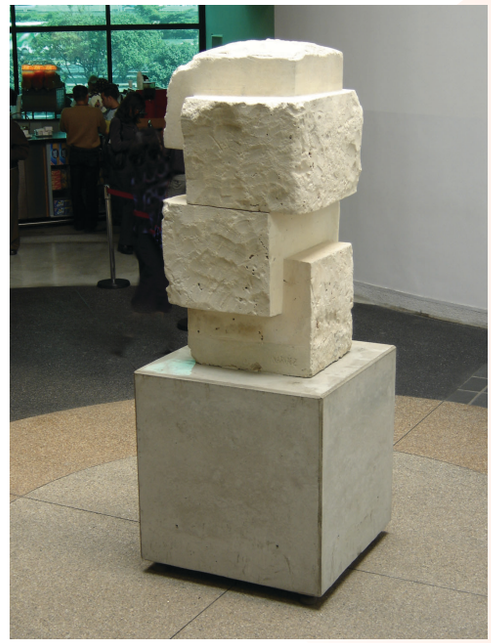
Para darle continuidad al mural del maestro Jacobo Borges, en el tercer piso se puede observar que la instalación se extiende a través de dos grandes paneles ubicados a ambos lados de los ascensores. Son dos piezas formadas por telas de lona unidas e intervenidas pictóricamente y elementos colgados frente a sus superficies. Las pinturas, realizadas con una gama de tonalidades ocres, están dotadas de texturas y calidades. Sugieren una suerte de paisajes ubicados al borde de la abstracción, pero asociados con formas orgánicas que se encuentran en la naturaleza, tales como hojas, ramas, vegetales e insectos. Un juego o diálogo ilusorio se establece entre pequeños volúmenes ovoidales que cuelgan frente a las telas y sus equivalentes pintados en ellas. Estos elementos y las varillas de bambú que penden frente a las pinturas ofrecen la impresión de parafrasear algunos de los procedimientos gramaticales del cinetismo, y evocan el efecto visual de la caída de la lluvia, de la precipitación de un aguacero en el bosque tropical.

Narváez

En dirección hacia la fuente que embellece el entorno y funciona como lugar de esparcimiento y relajación se encuentra la obra de Francisco Narváez (Porlamar, 1905 – Caracas, 1982): *Tres Volúmenes*. Él es uno de nuestros más grandes artistas plásticos y el verdadero introductor de la modernidad escultórica en el país. La obra fue realizada en piedra de Cumarebo, mineral caracterizado por su porosidad. Está constituida por tres bloques que, perfectamente ensamblados, descansan uno sobre otro y configuran una especie de monolito. Entre los perfiles y caras de dichos bloques se produce un juego visual basado en el ritmo y el contraste que generan planos lisos y planos texturados; líneas verticales y líneas horizontales. Esta obra, que constituye por su simplicidad un homenaje a la piedra como material escultórico, sirvió de matriz para el vaciado de una pieza de idénticas dimensiones que forma parte de la colección del Museo de Arte Contemporáneo de Caracas Sofía Imber.

Stever

En el piso 2, cerca del comedor y de nuestra fuente, está la obra de Jorge Stever (Templin, Alemania, 1940) el más consecuente, destacado y virtuoso de los creadores de nuestra escena plástica, cuyas obras discurren dentro de búsquedas asociadas con el empleo del realismo como estrategia artística. Stever actúa como un heredero de los artistas ilusionistas del Renacimiento y del Barroco, que practicaron la técnica del *trompe-l'oeil:* esto es trampa, engaño al ojo; hacer parecer como real algo que sólo fingido. Sin embargo, ajusta su práctica del ilusionismo a nuevas realidades estéticas que caracterizan el arte de nuestro tiempo, ejemplo de lo cual nos ofrece esta obra de gran formato que luce Ciudad Banesco denominada *Constelación en Valle Arriba.* Se trata de una composición muy minimalista, es decir, formada por pocos y simples elementos: un conjunto de pequeñas manchas dispuestas sobre un gran fondo blanco. Pero la singularidad de la obra estriba en que si bien dichas manchas conforman una pintura abstracta, al simular detrás de ellas pequeñas y tenues sombras, Stever desarrolla en el cuadro una sensación de espacialidad, un efecto de profundidad que hace que aquéllas parezcan hallarse suspendidas en el espacio real. Y es que esta paradoja (abstracción versus realismo) es el verdadero tema de la obra: las pequeñas manchas aluden a la más absoluta abstracción, pero el modo en que se proyectan ilusoriamente



Tres volúmenes. Francisco Narváez

fuera del plano pictórico nos remiten al más acentuado de los realismos.

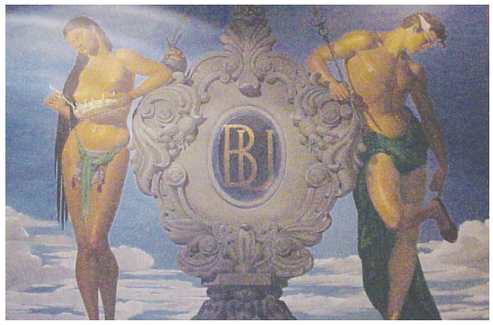
Vigas

En la terraza se encuentra el imponente mural de Oswaldo Vigas, quien durante la década de los cincuenta tuvo una participación destacada en la escena plástica venezolana y realizó uno de sus aportes más importantes: su serie conocida como *Las Brujas*, ubicable dentro de las búsquedas del surrealismo y el realismo mágico. Sin embargo, en esa misma década colaboró con Carlos Raúl Villanueva en el proyecto de integración arquitectónica, de prestigio y fama mundial, que constituyó la Ciudad Universitaria de Caracas. Los murales que realizó para el Rectorado de esa casa de estudios son composiciones sintéticas, sólidamente estructuradas y ubicadas al borde de la abstracción,

Constelación en Valle Arriba. Jorge Stever

Trilogía para Banesco.
Oswaldo Vigas

en las que dominan los ritmos y los movimientos armoniosos. Esta excepcional experiencia artística ha debido tenerla presente Vigas al concebir su gran mural *Trilogía* para Banesco. En efecto, la relación que establece la obra con la hermosa y espaciosa plaza que preside recuerda el diálogo de sus murales con los espacios arquitectónicos y abiertos de la sede de la Universidad Central de Venezuela. Realizado en mosaicos, como sus murales de los cincuenta, esta obra se muestra como uno de los episodios más importantes dentro de la trayectoria de su autor, cuyo lenguaje plástico se ofrece aquí decantado, plenamente identificado con la abstracción. Un conjunto de planos de colores intensos, bordeados por una franja negra, ofrece una extraordinaria dimensión expresiva: se trata de formas irreconocibles, dotadas de una belleza voluptuosa, onírica y sensual, que en su conjunto se comportan como una escritura pictográfica, como un gran texto pictórico. Son formas esquemáticas, arquetípicas y estilizadas que se afirman como el punto culminante del fecundo camino recorrido por Oswaldo Vigas en dirección hacia la síntesis de su discurso y de su lenguaje artístico.



La industria y el comercio.
Pedro Centeno Vallenilla.

El Cono de la Abundancia. Pedro Centeno Vallenilla.

Centeno Vallenilla

Pedro Centeno Vallenilla es el creador de una vasta imaginería e iconografía alusivas a la exaltación de valores morales, sociales y espirituales, cuyo cultivo redunda en el fortalecimiento cultural del país y en la estructuración de su noción de identidad. En *El cono de la abundancia*, s/f, el artista desarrolla, en un tono grandilocuente, tomado en préstamo de la pintura veneciana del Renacimiento (Tiziano, Veronés, Tintoretto), una compleja composición relacionada con el antiguo tema de la cornucopia: el cuerno de la abundancia, símbolo de la fertilidad y la prosperidad inagotables. Figuras humanas alegóricas a las distintas regiones del país ofrecen sus productos (símbolos de la riqueza geográfica, material y cultural de la nación) a la Madre Patria, Venezuela, representada en una imagen femenina vestida con una túnica que luce los colores de nuestra bandera.

En *La industria y el comercio,* c. 1949, dos figuras emblemáticas dominan una composición simétrica, inspirada también en la pintura renacentista, y nos recuerdan el ideal del cuerpo humano formulado por Alberto Durero en su *Adán y Eva* del Museo del Prado. Centeno exalta aquí a la industria y al comercio –actividades vinculadas con la banca– como dos de los pilares que impulsan el desarrollo de un país; pero también rinde un homenaje a la belleza racial autóctona venezolana.

Conciertos

La Terraza de Ciudad Banesco y su Auditorio Fernando Crespo Suñer han sido escenarios de actos, conciertos y actividades culturales diversas, que se ofrecen de manera gratuita para el disfrute y deleite de la comunidad.

En sus instalaciones de Ciudad Banesco se realizó uno de los foros más importantes que organiza esta institución: Palabras Para Venezuela 2004.

Estos espacios también se ofrecen a los trabajadores de la Organización para las actividades vinculadas con el esparcimiento, la cultura, el entretenimiento y su capacitación y formación.

- En julio inauguramos la Terraza de Ciudad Banesco, y nos comprometimos a apoyar la causa del maestro Abreu con un acto que tuvo como protagonista a la Orquesta Sinfónica de la Juventud Venezolana Simón Bolívar, que interpretó la Novena Sinfonía de Beethoven, bajo la dirección de Gustavo Dudamel. En ese encuentro se dieron cita clientes y sus familias, proveedores, relacionados y amigos de esta institución financiera.

- Ese mismo mes organizamos la campaña "Banesco Educando Sin Límites" con el objeto de recolectar útiles entre nuestros empleados, para ser donados a los más desfavorecidos. Se estableció como centro de acopio la Terraza.

- Nuestra sede también fue centro para realizar la reunión anual de la Asociación de Antiguos Alumnos del Colegio San Ignacio.

- El presidente de la institución financiera, Juan Carlos Escotet, recibió en octubre a los graduandos de la IX Promoción de Contaduría del IUJO, quienes lo seleccionaron como padrino de honor.

- En noviembre, los espacios de Banesco sirvieron de escenario para realizar la Exposocial organizada junto con Venamcham y Venezuela Sin Límites, y para así como el el Congreso Anual de Avesid.

- En diciembre fue posible disfrutar de la Orquesta de Cuerdas Jóvenes Arcos, bajo la dirección de Gustavo Dudamel. Interpretaron "Las Cuatro Estaciones" de Antonio Vivaldi, en el Auditorio Fernando Crespo Suñer de Ciudad Banesco.

La terraza de Ciudad Banesco y su Auditorio Fernando Crespo Suñer han sido escenario de eventos y conciertos para la comunidad.

Voluntarios de corazón

Durante 2004 se dictaron en el IUJO talleres a 250 alumnos, como parte del Programa de Formación Complementaria.

Más de 500 empleados integran el Voluntariado Corporativo de Banesco y participan activamente en el desarrollo de actividades puntuales con nuestros Socios Sociales.

En 2004 dictaron talleres a 250 alumnos de ese centro de estudios como parte de su Programa de Formación Complementaria, un requisito obligatorio para que los estudiantes culminen su carrera.

La Cultura Corporativa de Banesco se fundamenta en el desarrollo de valores y conductas socialmente responsables en la Empresa y hacia la comunidad.

La creación del Voluntariado Corporativo de Banesco es un estímulo y una motivación para la participación social de los empleados y sus familias, a la vez que crea conciencia y se estimula la solidaridad hacia el prójimo, como un Valor Corporativo y Humano esencial para la convivencia en la Empresa y con el entorno.

- El Voluntariado Corporativo Banesco ha tenido una participación muy activa en el Instituto Universitario Jesús Obrero de Catia, perteneciente a Fe y Alegría.

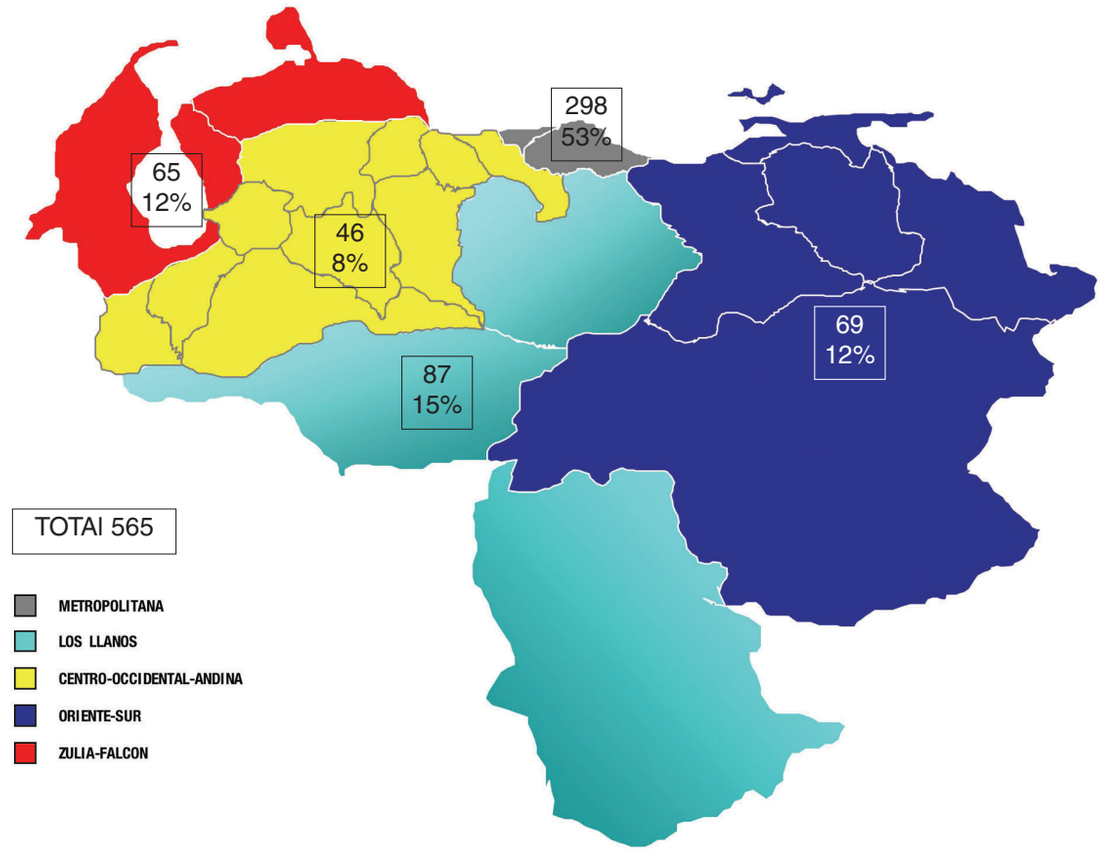
Entre los cursos dictados se encuentra: Prevención de Legitimación de Capitales, Introducción a la Formulación de Proyectos, Las Emociones y el Rol del Docente, y la Banca Venezolana e Internet.

- El Voluntariado Corporativo Banesco, junto con la Cruz Roja Venezolana, participaron en programas de apoyo a las comunidades, contribuyen en jornadas médicas y en operativos especiales de ayuda a damnificados producto de catástrofes naturales.

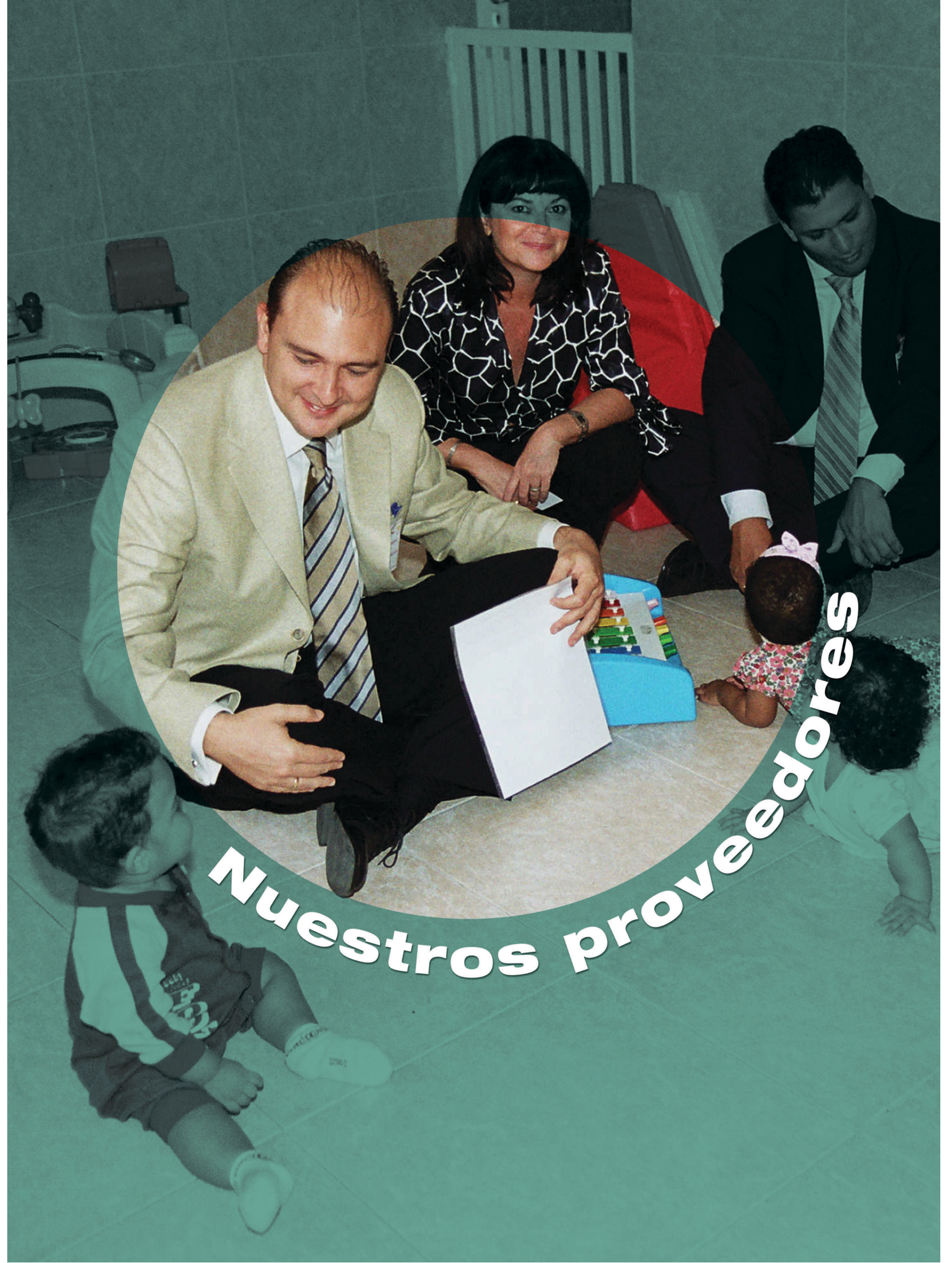
- Los trabajadores de Banesco también se sumaron al Recolector de Esperanzas, una iniciativa de Venezuela Sin Límites, tendente a recaudar ropas, libros y juguetes para los más desfavorecidos.

- Todos los años y como regalo de Navidad, los trabajadores de Banesco se unen en acción solidaria con los niños de Fundana y realizan un donativo que le permite a esa institución continuar con sus programas de atención al menor en situación de riesgo y abandono.

Distribución de nuestro equipo de voluntarios en el territorio nacional



Nuestro voluntariado, constituido por un contingente de 565 hombres y mujeres con vocación social, está distribuido por todo el territorio nacional, llevando consuelo y ayuda a los más necesitados. En Banesco nos enorgullecemos de contar con ellos.



Nuestros proveedores

El compromiso con nuestros proveedores

En 2004 mantuvimos relaciones con 832 proveedores de servicios, lo cual deja en evidencia nuestro compromiso con la industria nacional y nuestro potencial para generar empleo indirecto.

Seleccionamos a los proveedores con equidad, en atención a los principios de la libre competencia. Somos responsables y puntuales en el pago de sus servicios y promovemos a aquellos que establecen compromisos con nuestros Socios Sociales.

Establecemos una sinergia con nuestros proveedores en una relación ganar-ganar, para optimizar el beneficio mutuo de la relación y garantizar un servicio de calidad, signo que siempre nos ha distinguido, a la vez que satisfacemos plenamente las necesidades y expectativas del consumidor y su entorno.

Ello coadyuva a ejecutar nuestra estrategia para hacer negocios enfocados hacia el cliente. Todo el recurso humano vinculado está comprometido con los objetivos empresariales de permanente mejoría, actualización y evolución hacia las más modernas prácticas gerenciales.

Procuramos no sólo hacer más eficiente la función bancaria, que es nuestra mayor

Número de proveedores **2004**

Servicio	Nº de proveedores	% sobre el total
Agencia de viajes y hoteles	28 proveedores	3,34%
Adiestramientos	34 proveedores	4,03%
Artículos de Escritorio	38 proveedores	4,61%
Administradoras y Condominios	82 proveedores	9,91%
Alquiler de inmuebles	101 proveedores	12,10%
Publicidad y mercadeo	119 proveedores	14,29%
Consultoría y asesoría gerencial	120 proveedores	14,40%
Mantenimientos	145 proveedores	17,40%
Otros servicios *(13 tipos de servicios diferentes)*	165 proveedores	19,93%
		Número de proveedores: 832

responsabilidad, sino también de actuar como una empresa socialmente responsable. En estos objetivos, nuestros proveedores ejercen un papel fundamental.

- 11 proveedores se incorporaron específicamente en el área de limpieza.
- Aumentó al doble, de 18 a 35, el número de proveedores de adiestramiento.
- Disminuyó en 3% el número de proveedores de mantenimiento, así como de publicidad y mercadeo.
- Recibimos 21 tipos de servicios distintos por parte de nuestros proveedores.
- Las áreas de mayor demanda fueron las de alquiler de inmuebles, publicidad y mercadeo, consultoría y asesoría gerencial, así como mantenimiento. En cada una de ellas contamos con la participación de más de 100 proveedores.
- Incrementamos el monto pagado a nuestros proveedores en 31% respecto a 2003.
- El monto promedio pagado por proveedor fue de Bs. 274 millones, lo que representa 35% más que en 2003.

Sumamos esfuerzos con nuestros proveedores en beneficio de los más necesitados. Estas son algunas de las empresas con sensibilidad social que comparten nuestra filosofía de Responsabilidad Social Empresarial.

Participación de Nuestros Proveedores de Servicios en Actividades Sociales 2004

Proveedor	Proyecto
Recrea Entertainment 3000, C.A.	Transporte para Visitas Comunitarias del Voluntariado de la Cruz Roja a la Comunidad de Guarenas, Barrio 19 de Marzo
	Presentación de Mago en la Visita Realizada al Hogar José Gregorio Hernández
Organización Irdesir, C.A.	Donación de Transporte para Operativos Médicos del Voluntariado de la Cruz Roja a la Comunidad de Guarenas, Barrio 19 de Marzo
MRW	Traslado Juguetes Navideños de Venezuela Sin Límites
Delcop	Apoyo en actividades en Fundana
Churromanía	Participación en diferentes eventos con nuestros Socios Sociales

Monto total pagado a proveedores 2004

Consultoría y asesoría gerencial	12,32%
Transporte de valores y mensajerías	12,27%
Publicidad y mercadeo	11,06%
Alquiler de equipos	9,22%
Artículos de limpieza	8,92%
Mantenimientos	7,93%
Impresos y papel valor	7,24%
Otros servicios	31,05%
(14 tipos de servicios diferentes)	
	Total monto pagado: Bs. 227.957.441.761,[65]

Nuestros clientes

Atendemos a más de tres millones seiscientos mil clientes
y nos comprometemos con su futuro

Nuestra Marca

Una marca... Banesco

Con más de una década en el mercado financiero venezolano, Banesco se enfocó desde sus inicios en la creación de una marca que englobara un conjunto de atributos que lo definen e identifican con sus innovadores productos y servicios. Esto llevó al diseño de una personalidad de marca que expresara su temperamento y carácter, y describiera a la vez el valor intrínseco.

Nuestra marca se crea sobre la base de tres elementos: su nombre, una identidad gráfica diferenciadora y un posicionamiento innovador, que se inicia con un soporte estratégico reflejado en una campaña de lanzamiento, con códigos y lenguaje totalmente novedosos para un mercado financiero altamente competido como el de entonces, que es reconocida como la mejor campaña comercial del año 1992 por la Asociación Nacional de Anunciantes de Venezuela.

Con el tiempo, y a partir de un enfoque claramente definido en marca, marketing, ingeniería de productos, identidad visual, identidad corporativa, responsabilidad social empresarial, comunicación innovadora, agresivas estrategias de medios, investigación de mercado, relaciones públicas y atención al cliente, se engranaron los elementos que hoy integran la marca Banesco.

Enfocados y comprometidos

Principios rectores –misión, visión y valores- definidos y enfocados en las necesidades del mercado y del país, son las guías que orientan el trabajo de marca de Banesco, todo ello de la mano con los principales actores: clientes, accionistas, empleados, comunidad, socios sociales, aliados comerciales, formadores de opinión y medios de comunicación.

Entender las complejas interacciones de la marca con las distintas audiencias, da como resultado estrategias multi-segmento que apalancan en el presente y proyectan hacia el futuro la imagen Banesco. Se trata de un estilo diferenciado, que combina visión a largo plazo con las corrientes actuales del sistema financiero, revisándolas y adaptándolas a las necesidades del entorno y, muy especialmente, de nuestros clientes.

Innovando en el tiempo

El trabajo de arquitectura de marca de Banesco se concentra en 4 pilares: target objetivo, imagen gráfica / logo, slogan y línea de comunicación que expresa los atributos diferenciales que describen a Banesco.

Con la promesa de “Innovación Financiera” entra a competir como una nueva marca en un mercado saturado de ofertas. Se visualizó un target de nivel económico medio-alto, que reportaba potencial de negocios y no estaba adecuadamente atendido dentro del sector. Comunicación simbólica y diferente, coherencia en la oferta de productos y servicios altamente especializados y personalizados, creación de planes que ofrecen un paquete de productos orientados a cubrir las expectativas y necesidades de nuestros clientes de acuerdo con su ciclo de vida, establecen el posicionamiento de la nueva marca en el mercado.

El mercado se mueve, cambios significativos llevan al reacomodo de la banca, fusiones, adquisiciones desplazan a clientes y marcas. Banesco lidera estos nuevos retos y, aprovechando la coyuntura, lleva a cabo exitosamente importantes procesos de fusiones que conforman la mayor entidad de ahorro y préstamo del

país. Luego de la primera mega fusión venezolana, se integra con una de las marcas con mayor tradición en el mercado financiero venezolano, el Banco Unión.

De esta fusión nace un Banesco que se renueva para orientarse hacia el liderazgo de la banca venezolana.

Dos culturas, dos tipos de gerencia, ahora con un sólo enfoque para las estrategias de negocio y marca. Crecen sus segmentos de clientes, se diversifican en tipologías y necesidades, de cara a un nuevo tamaño de red y servicios. La premisa de marca se mantiene: "diferenciación" en un mercado muy atomizado. Resultó el momento de avanzar sobre los atributos que han apalancado a la marca Banesco: "Innovación y Calidad de Servicios".

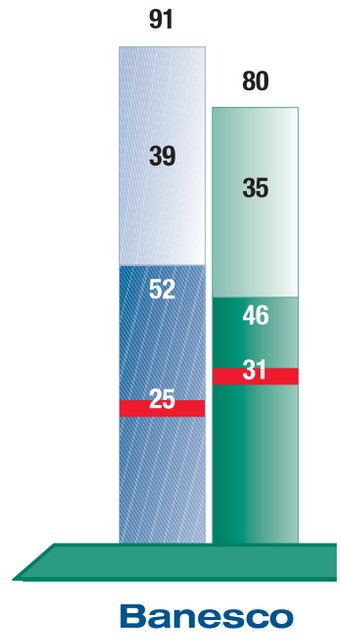
El país cambia, la pirámide poblacional se aplana, se diversifican los clientes jurídicos, nuevos retos para comunicar: mayor diversidad de usuarios, productos y ofertas más especializadas. En comunicación se abren las barreras: mensajes más claros, una identidad gráfica que también evoluciona, la mixtura de la tradición de Banco Unión con el dinamismo de la marca Banesco. Se incorpora el uso del rojo, y junto con el azul y el verde se convierten en un grafismo renovado para la marca, que se fortalece de la mano de sus clientes, "Innovación y calidad al alcance de todos".

Permanencia y compromiso con nuestra comunidad

En la constante búsqueda de nuevos caminos que impulsen la visión y la misión de Banesco e Inspirados en los principios de imaginación creativa y eficiencia, -a la vez que preservamos la esencia que ha hecho exitosa la marca-, llevamos a la acción nuestra responsabilidad social empresarial, vigente más que nunca en estos nuevos tiempos.

El voluntariado Banesco y poderosas alianzas con instituciones de reconocida trayectoria en el campo del trabajo comunitario en educación, infancia y juventud hacen realidad -a través de hechos tangibles- el cumplimiento de responsabilidad social empresarial. Esto se convierte en uno de nuestros principales campos de acción, lo cual es fuertemente capitalizado por nuestra marca.

Conocimiento de Banesco y recordación publicitaria 2004



Recordación de Marca

- Inducido
- TOM — Primera mención
- Espontáneo (TOM + otras menciones)

Recordación publicitaria

- Inducido
- TOM — Primera mención
- Espontáneo (TOM + otras menciones)

Base: 1456 Entrevistados
Fuente: Datos I.R.

Creando valor

La cuantificación de una marca va más allá de ejercicios metodológicos o financieros. Se trata de un activo de balance, que en el caso de Banesco representa una fortaleza. Apoyar estratégica y tácticamente ese valor es una de nuestras premisas. Diversificar segmentos, desarrollar ofertas, mantener altos estándares de calidad de servicios junto con buen un manejo de marca, hacen que Banesco lidere las posiciones dentro del ranking de marcas bancarias y empresas socialmente responsables.

Banesco

Calidad de servicios

Desde sus orígenes, Banesco ha dedicado especial esfuerzo a incluir dentro de su oferta de productos y servicios, elevados estándares de calidad que superen las expectativas de sus clientes. Esto fomenta una filosofía "cliente-céntrica" implícita en la misión y valores de la Organización, avalada por una alta inversión en recursos humanos y nuevas tecnologías que dan soporte a la entrega de la mejor calidad de servicio.

Nuestra comunicación, respeta a nuestros clientes, la sociedad, la competencia, las instituciones y los gremios.

Banesco entiende que las necesidades y estándares de servicios que demandan los clientes evolucionan constantemente. Por ello mantiene programas sistemáticos que le permiten identificar tanto la satisfacción y niveles de servicio como espacios u oportunidades de mejora a través de:

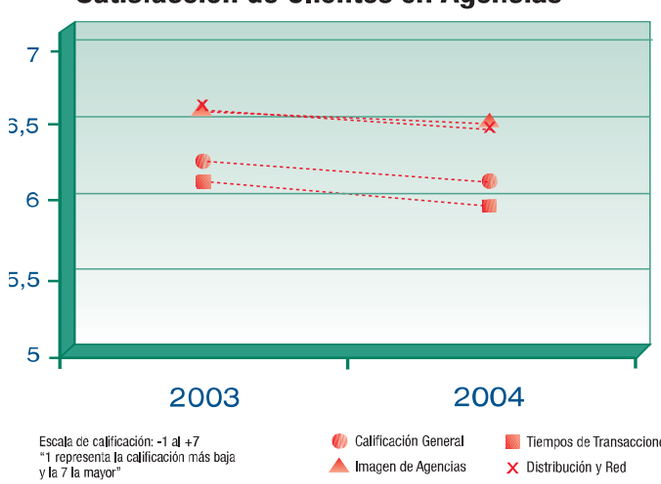
- Encuestas de satisfacción a clientes
- Programas de cliente misterioso
- Auditorías para la medición del cumplimiento de estándares de servicio para la red nacional de agencias, el centro de atención telefónica y segmentos específicos de clientes.

El éxito de Banesco en su desempeño de prestar servicios de calidad se demuestra a través de la evaluación otorgada por nuestros clientes para el año 2004, al responder a la consulta: ¿En general, cómo evalúa Ud. la calidad de servicio ofrecida por Banesco? Se obtuvo una calificación de 6,14 puntos medidos en una escala máxima de 7.

En su concepción estratégica la organización considera la ***entrega de calidad al cliente*** como una de sus capacidades medulares, por lo que asigna una multidisciplinaria estructura de recursos destinada al desarrollo y promoción de iniciativas de mejora continua en los procesos y servicios. Específicamente, durante el año 2004 la organización concretó sus iniciativas mediante la definición de proyectos piloto de implantación de mejores prácticas y metodologías para el control y mejoramiento de procesos, que le permitieron la selección del modelo más adecuado a las realidades organizacionales, con posibilidad de implementarse masivamente en el mediano plazo.

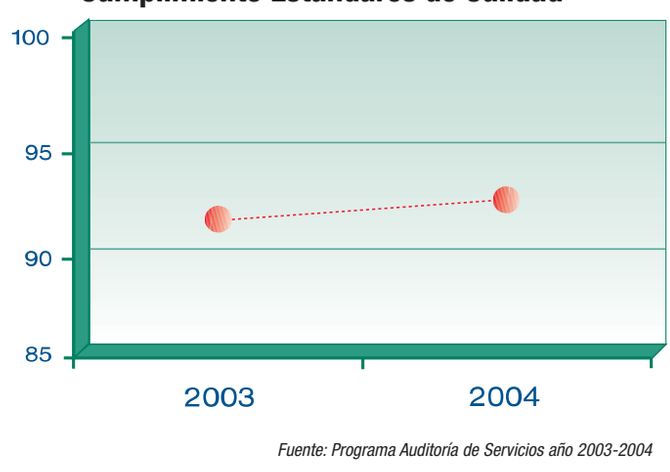
En resumen, para Banesco la calidad de servicio representa uno de los más importantes pilares de la marca, un compromiso que se funde con su posicionamiento, tal como promete nuestro eslogan: Banesco, innovación y calidad a su alcance.

Satisfacción de Clientes en Agencias



Fuente: Estudio Satisfacción 2004

Cumplimiento Estándares de Calidad



Fuente: Programa Auditoría de Servicios año 2003-2004

Comunicación y publicidad con responsabilidad y ética

Comunicación y publicidad con agresividad creativa dentro de los códigos de responsabilidad y ética

Contamos con una serie de lineamientos que enmarcan nuestra comunicación dentro de compromisos voluntarios éticos y transparentes y que ratifican la responsabilidad social empresarial que ejercemos.

Esta política comunicación respeta a los clientes, la sociedad, la competencia, las instituciones y los gremios. Por otra parte, evita el uso de recursos creativos que puedan atentar contra valores, buenas conductas y prácticas comerciales.

Respetamos a nuestros clientes a través de estrategias, ofertas y piezas publicitarias inteligentes, y sobre todo, garantizamos el cumplimiento de lo ofrecido al momento de establecerse el contacto u oferta real cuando el cliente entra en contacto con los representantes de venta.

Formamos parte de la Asociación Nacional de Anunciantes (ANDA) de Venezuela, y cumplimos con la normativa y códigos de ética establecidos como una iniciativa de autorregulación acordada y respetada por los anunciantes del país. Igualmente, respetamos en todo momento la legislación y normativas de la Ley de Responsabilidad Social en Radio y Televisión -que regula, entre otras cosas, la actividad publicitaria-, así como las distintas disposiciones legales enmarcadas en leyes tales como la Ley General de Bancos, Protección al Consumidor y al Cliente Bancario, Fondo de Garantía de Depósitos, Ilícitos Cambiarios, LOSEP, entre otras.

Para Banesco es un valor actuar correcta, transparente y honestamente. Le damos a la palabra empeñada en cualquiera de las comunicaciones y esfuerzos publicitarios, el mismo valor que a cualquier compromiso legal. Por ello somos coherentes con lo que ofrecemos, decimos y hacemos.

Promociones, ofertas e innovación

Reconocimientos

Durante el segundo semestre de 2004 obtuvimos el reconocimiento de organismos y empresas por diferentes iniciativas y actividades. Destacan, el Premio Nacional de Construcción 2004, otorgado a Ciudad Banesco por la Cámara de la Construcción de Venezuela; el primer lugar obtenido en la premiación "El Arte con El Arte" que otorga el Diario *El Nacional* para distinguir la excelencia de la publicidad en el medio periodístico; el Premio *Producto* en su edición del mes de octubre; y, por último, recibimos por tercer año consecutivo el galardón de *P&M* como "Mejor Anunciante del Sector Bancario".

Relanzamiento de los Planes Banesco

Banesco, en alineación con su estrategia, centrada en la búsqueda permanente de soluciones innovadoras acordes con cada etapa de la vida de nuestros clientes y para responder a sus necesidades cambiantes y exigentes, incorporó la Cuenta Electrónica a los Planes Banesco, la cual es movilizada exclusivamente a través de los canales a distancia. Esta cuenta considera exoneraciones de las principales comisiones por uso con la intención de brindar al segmento joven la posibilidad de iniciar su relación financiera por la puerta grande.

A través de la promoción Plan Todo Gratis, logramos una importante penetración masiva de este producto, lo cual sienta las bases para su diseño definitivo y, por otra parte, contribuye a la imagen de la marca como un banco abierto a todos.

La agresiva y memorable campaña publicitaria diseñada para este lanzamiento y el relanzamiento de los Planes Crecimiento y Años Dorados, además de fortalecer la oferta diferenciada, sirvió para refrescar el empaquetamiento de productos y servicios -único en el país-, y para fortalecer la segmentación en función de las necesidades propias de cada etapa de la vida.

Campaña Tarjeta Prepagada Banesco

Con una de las campañas de mayor recordación en la historia de Banesco, se realizó el lanzamiento de la Tarjeta Prepagada, con el fin de posicionarnos como líderes en la categoría. Esta comunicación alcanzó el target y efecto deseado y permitió ubicarnos a la cabeza en el mercado de este nuevo producto, que hace su aparición para cubrir una necesidad potenciada por la actual situación de nuestro mercado cambiario.

Cuentas: Corriente y Ahorro Líquidas

Se mantuvieron vigentes y activas comunicacionalmente, durante el primer semestre, las promociones de Tasa de Interés y Exoneración de Paquete Básico de Servicios para las Cuentas Corriente y Ahorro Líquidas, con el fin de ofrecer a nuestros clientes productos a la vista con el rendimiento de los productos a plazo, y la posibilidad de movilizar su dinero en el momento que lo necesite.

Sólo el líder en tarjetas de crédito podía ofrecer las mejores tasas

Durante 7 meses, entre el 21 de noviembre de 2003 y el 30 de junio de 2004, los tarjetahabientes Banesco Visa, MasterCard, Sambil y Rattan, disfrutaron la tasa preferencial de 24% para todos sus consumos nacionales y avances de efectivo, con financiamiento a 36 meses y 20% para consumos internacionales.

No se quede sin sus dólares y además viaje gratis

A través de una campaña mantenida durante los primeros seis meses de 2004, ofrecimos a los tarjetahabientes Banesco Visa y Mastercard, a quienes les fue aprobada por CADIVI su autorización para uso de tarjetas en el exterior, la participación en el sorteo mensual de 50 pasajes a Miami.

Pague sus impuestos a través de BanescOnline

Nuestros clientes pueden consultar y pagar sus impuestos y los de terceros, de forma cómoda y segura, sin necesidad de ir al banco, con sólo conectarse a www.banesconline.com.

Descuento de película

Gracias a una alianza con Cinex, nuestros clientes disfrutan su película favorita pagando sólo la mitad de la entrada al cancelar con su Tarjeta de Débito Banesco Maestro y de Crédito

Banesco Visa y MasterCard en todas las salas de ese circuito nacional.

Viajes con descuentos a través de Aeropostal y Aeropostal Destinations

Prorrogamos la promoción que ofrece 10% de descuento a nuestros clientes al comprar boletos aéreos, nacionales e internacionales, con Aeropostal y paquetes turísticos a Curacao, Aruba, Miami, Margarita, Santo Domingo y La Habana, a través de Aeropostal Destinations, utilizando su Tarjeta de Débito Banesco Maestro.

La Serie Mundial al alcance de nuestros tarjetahabientes

Los tarjetahabientes Banesco MasterCard acumularon cupones electrónicos, por cada consumo de 50.000 bolívares realizado entre el 16 de mayo y el 31 de julio, para participar en el sorteo de 3 viajes a la Serie Mundial de Béisbol 2004, con 4 acompañantes y premios en efectivo por 10 millones de bolívares.

Las mejores ofertas para cerrar el año

La mejor opción: Su dinero a la vista con los rendimientos de una inversión a plazo. Con sólo Bs. 100.000, todos los clientes pudieron disfrutar de 13% a la vista con la Cuenta de Ahorros Líquida, sin cargos por mantenimiento.

Las tarjetas de Navidad Banesco trajeron un regalo: Financiamiento al 19,75%

Sólo el líder en tarjetas de crédito puede ofrecer a sus clientes el mejor regalo de navidad: las Tarjetas de Crédito Banesco Visa y MasterCard ofrecieron la tasa preferencial de 19,75% para todos los consumos nacionales e internacionales.

Crédito Hipotecario Banesco a tasa preferencial

Ofrecimos una atractiva tasa de 23%, fija por un año, a todas las personas que solicitaron créditos hipotecarios, contando con el respaldo del Banco Nº 1 en este sector.

Llega a Maracaibo la tarjeta Sambil

Con motivo de la apertura del Centro Sambil Maracaibo, en octubre fue lanzada una campaña regional, a través de la cual se invitaba a todos los zulianos a solicitar, totalmente gratis, la llave de entrada a los servicios VIP, promociones y descuentos: su Tarjeta de Crédito Sambil.

Recargo automático de líneas prepago Movilnet a través de BanescOnline

Los usuarios registrados en www.banesconline.com con líneas prepago Movilnet pudieron afiliarse al *Compras al autorizar el descuento automático de su cuenta de ahorros o corriente Banesco, para recargar inmediatamente su línea.

Pesca de computadoras portátiles al navegar en BanescOnline

Entre el 27 de junio y el 15 de diciembre de 2004, los clientes de BanescOnline participaron en sorteos para ganar computadoras portátiles, mediante la acumulación de cupones electrónicos al realizar sus operaciones a través de la Banca por Internet.

Plan Referidos Banca Privada

Con el Plan Referidos Banca Privada, los clientes de este segmento ganaron, de forma inmediata y sin sorteos, viajes para dos personas hacia fabulosos destinos en todo el mundo, con sólo hacer que tres o más de sus amigos se convirtieran en clientes Banesco Banca Privada.

Débito Banesco: siempre presente

Para finales de 2004, Banesco consolidó su posición de ventas en Maestro (POS), lo cual supuso un crecimiento de 96,2% respecto al año anterior, acortando su distancia con el primer lugar en 1,29 puntos.

Gracias a las diversas asociaciones estratégicas que concretamos durante el segundo semestre de 2004, nuestros clientes de débito y crédito disfrutaron de innumerables beneficios y descuentos.

Con el fin de brindar mayor comodidad y continuar ofreciendo los mejores servicios a nuestros clientes Gold, en el segundo semestre se introdujo el servicio de traslado automático de sus afiliaciones telefónicas de CANTV a través de sus cuentas financieras, en caso de pérdida o extravío de su tarjeta de débito.

Nuevo seguro ATMSafe

Todos los clientes con Tarjeta de Débito Gold Maestro comenzaron a disfrutar un beneficio exclusivo: el nuevo seguro para transacciones en cajeros automáticos: ATMSafe, ofrecido por MasterCard dentro del Programa Maestro Gold.

Banesco

Enfocándonos en la Nueva Banca

Durante el primer semestre de 2004, el promedio de transacciones a través de los canales electrónicos experimentó un crecimiento cercano a 14% con respecto al semestre anterior, con lo cual 67,2% del total de transacciones de la organización está representado por operaciones electrónicas, lo que indica una mejora superior a los 5 puntos en relación con el cierre de 2003.

En el segundo semestre se incrementaron en 28% las transacciones y en 89% los montos manejados para los servicios de nómina, pago a proveedores y domiciliaciones, a través de la plataforma de intercambio electrónico de datos, así como un crecimiento de 97% en los clientes afiliados al canal con respecto al año anterior.

BanescOnline

Comprometidos con liderar el segmento de banca virtual y conscientes de la importancia entre los internautas de los tiempos de carga, se redujo en 40% el tiempo de carga promedio de la página, de 28,59 segundos a 16,89 segundos (tiempo referencial en modems de 28.8 kbps). Como un logro muy importante reseñamos el incremento en más de 25% de la cantidad de nuevos visitantes al site.

En el transcurso del año 2004 se amplió la gama de productos y servicios a través del canal con la incorporación de nuevas funcionalidades, tales como la Consulta de status de solicitud de divisas (CADIVI), Actualización de e-mail, Consulta y Operaciones de Fideicomiso para afiliados y patronos y Selección de Clave de Operaciones Especiales en Línea.

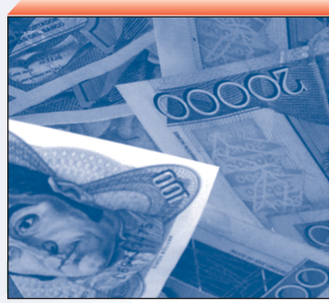
Logramos incrementos de 98% en el volumen de transacciones promedio y de 66% en clientes afiliados con respecto a 2003, por lo que podemos decir que contamos con una de las más importantes bancas por Internet en Venezuela y contabilizamos al cierre del año 2004 más de 400.000 clientes afiliados y un promedio mensual de 3,75 millones de transacciones, siendo el segundo canal electrónico en importancia relativa para ambos indicadores.

Centro de Atención Telefónica (CAT)

Durante el año que finalizó la Banca Telefónica Banesco experimentó un importante fortalecimiento. Se señalan entre sus avances más destacados:

- Reingeniería del autorizador de tarjetas de débito

Operaciones



Transacciones en Agencias por mes	5.909 M
Transacciones Electrónicas por mes	13.004 M
Transacciones Internet Banking por mes	3.750 M
Nº de Tarjetas de Débito Maestro	1.201.497
Participación del Mercado en Ventas TDD Maestro	26% Adq. y 18% Emi.
Posición en Ventas TDD Maestro	1º Adq. y 2ª Emi.
Posición en Ventas Tarjetas de Crédito	1º

- Certificación de Agentes
- Validación del PIN de Seguridad y Cédula de Identidad para transacciones de Débito en POS
- Biblioteca Electrónica
- Consulta y canje de los Puntos Verdes Efectivos a través del Robot (IVR).

Banca Electrónica: Presente en todos los rincones del país

Somos la primera institución financiera a escala nacional que posee la contabilidad de tarjetas de crédito automatizada.

Al cierre de 2004 Banesco cuenta con 650 Cajeros Automáticos (14,63% del mercado), 108 equipos de Autoservicio y la más amplia red del mercado en Dispensadoras y Puntos de Venta (POS) del mercado, con 237 y 20.928 dispositivos, respectivamente.

Banesco logró crecimientos de 106,8%, 40,8% y 58,3% en el promedio mensual de transacciones procesadas por las redes de Autoservicio, Dispensadoras y POS, respectivamente.

Innovamos en el concepto con:

- Cajeros de Conveniencia, en dos de los principales Centros Comerciales de Caracas: El Tolón y San Ignacio.
- Sistemas de Punto de Venta integrados en Cajas Registradoras (Merchant Server).
- Puntos de Venta Multi-Comercio: atención múltiple para pequeños comerciantes.
- Certificación de POS con comunicaciones bajo protocolo IP.
- Plan piloto de la nueva tarjeta de crédito Banesco Visa Smart con tecnología “chip”, que pone a disposición de nuestros clientes la más avanzada tecnología en materia de seguridad.

Encuentros Regionales: más cerca de nuestros clientes

Continuamos las giras regionales que tradicionalmente organizamos a los fines de estrechar relaciones e intercambiar ideas con nuestros clientes, proveedores y relacionados.

Estuvimos presentes en Mérida, Puerto La Cruz, Puerto Ordaz, San Cristóbal Maracaibo y Caracas.

Créditos y Tarjetas de Crédito

Banesco hace historia con sus tarjetas de crédito

Banesco mantuvo su liderazgo en el mercado emisor de tarjetas de crédito en Venezuela, con 1.5 millones de plásticos en circulación, y 10.708.023 transacciones.

A partir de marzo de 2004, el Ejecutivo autorizó el uso de las tarjetas de crédito en el exterior. Banesco ocupa el primer lugar de la banca en registros de clientes en CADIVI. Para apoyar este proceso se ejecutaron programas segmentados de aumentos en las líneas de crédito, además del Servicio para Compras Internacionales vía Internet.

Entre las novedades se encuentra el lanzamiento de la Tarjeta Prepagada Banesco, que permite tener acceso al plástico sin necesidad de referencias crediticias, garantías o documentos avales. También activamos la Tarjeta Respaldada, la cual, con un depósito como aval, permite obtener una línea de crédito. Igualmente lanzamos la Tarjeta Amparada, para la cual sólo se requiere un fiador.

Se implantó el nuevo sistema de contabilidad para tarjetas de crédito, que permitirá, entre otras, mejoras en la productividad y calidad de los registros contables, validación y control de las operaciones contables de tarjetas de crédito, reducción del riesgo operativo y financiero del proceso contable de tarjetas de crédito, insumo al modelo de rentabilidad de TDC.

Créditos y más Créditos en Banesco

Banesco tenía metas definidas en la planificación estratégica 2004 para mantener su share de mercado. El banco asumió una competencia sana en pos de la conquista de clientes, que resultó halagadora al ver el éxito reflejado en nuestra cartera, la cual registró un incremento superior al promedio de la banca comercial y universal, del orden de 118,33% en comparación con el cierre del año 2003, ubicándose en Bs. 2.022 millardos en diciembre de 2004.

En la gestión de Análisis de Crédito contribuimos a mantener una cartera sana, con riesgos controlados, lo cual incidió en que cerráramos el año 2004 con una baja morosidad de 1,2%, apalancada en la eficiente gestión de cobranza y en la excelente cartera que está constituyéndose.

Microcrédito

Durante el año 2004 Banesco cumplió con el 3% mensual de Cartera de Microcrédito exigido en la regulación vigente, y culminó el período con un monto de Bs. 55 millardos.

Créditos Agropecuarios Banesco: Su respaldo en cualquier campo

En 2004 se liquidaron 752 créditos por un monto de Bs. 291 millardos. Finalizamos con una cartera agrícola al cierre del año de Bs. 221 millardos, lo que supera ampliamente los porcentajes de colocación exigidos por la Ley de Crédito Agrícola.

Como elemento de referencia de lo anterior, los clientes agropecuarios depositaron Bs. 162 millardos, demostrando una alta reciprocidad ante el banco.

Impulsando al sector hipotecario

Para el segundo semestre del año se liquidaron cerca de 4.000 créditos hipotecarios de Ley de Política Habitacional, tanto a corto como a largo plazo. Estos beneficia aproximadamente a 16.000 personas a escala nacional, y contribuye sustancialmente a mejorar la calidad de vida de nuestros clientes, lo que a su vez nos permite fortalecer nuestro valor de Responsabilidad Individual y Social.

En 2004 continuaron las mejoras en la gestión de créditos, se logró que el tiempo promedio de las aprobaciones se ubicara en 21

La sinergia entre las empresas del grupo ha sido de gran importancia en la realización de nuevos negocios.

días, y alcanzara en muchos casos tan solo 17 días, récord de mercado para este tipo de transacciones.

Más de 10.000 nuevas empresas prefirieron a Banesco durante el año 2004 para efectuar sus aportes al Fondo Mutual Habitacional, lo que colocó a Banesco como líder del mercado, al administrar más de 28% de los fondos depositados en el sistema financiero. Ello le ha permitido, a su vez, convertirse en el principal banco en lo que respecta a cartera de crédito para este programa, que se ubicó para el cierre de 2004 en Bs. 652 millardos, con un total de 37.969 créditos activos.

En relación con la recaudación de fondos de Ley de Política Habitacional, Banesco amplió la brecha con respecto al segundo banco en más de Bs. 72 millardos, consolidando su liderazgo en el sector con un total de recursos administrados de Bs. 700 millardos. Para el segundo semestre del año se logró la captación de más de 75 mil nuevos ahorristas, posicionándose la marca Banesco como la más importante y con el mayor nivel de aceptación del mercado en materia hipotecaria.

Más de 10.000 nuevas empresas prefirieron a Banesco para efectuar sus pagos al Fondo Mutual Habitacional.

Créditos otorgados	
Crédito Agrícola en Cuotas	132.376.052
Crédito Agrícola a Plazo Fijo	89.024.378
Créditos Hipotecarios para Adquisición o Remodelación de Viviendas	80.943.002
Créditos Otorgados a Microempresarios	55.150.133
A Directores y Empleados	22.863.382
Vehículos	942.710
Total	**381.299.657**

Al cierre de 2004, la Cartera de Créditos de Banesco alcanzó la cifra de Bs. 2.126.055.210. De este monto, Bs. 381.299.657, equivalente a 18% de la cartera, correspondió a préstamos otorgados a empleados, directores y a empresas de pequeño y mediano tamaño.

Apoyo a la Prevención y Control de Legitimación

Cumpliendo con todas las regulaciones de la Ley Orgánica Sobre Sustancias Estupefacientes y Psicotrópicas, Ley General de Bancos y Otras Instituciones Financieras, Prevención de Legitimación de Capitales y Control de Riesgo, nos abocamos, entre otras gestiones, a:

- Asistir a las Primeras Jornadas Internacionales de la Delincuencia Económica y Criminalidad Empresarial, Prevención de Legitimación de Capitales, organizadas por el Centro de Investigaciones Jurídicas en la Universidad Católica Andrés Bello (UCAB).
- Asistir a la 9a. Conferencia contra la Legitimación de Capitales y Financiación al Terrorismo, organizada por la Embajada de Estados Unidos y la Asociación Venezolana de Casas de Cambio, los exponentes representantes de la Drug Enforcement Agency -DEA, del Departamento de Aduanas de Estados Unidos y de la Comisión Interamericana contra el Terrorismo.
- Participar en el Taller Sobre Terrorismo y Legitimación de Capitales, sus Amenazas y Riesgos, organizado por la Asociación Bancaria de Venezuela, dictado por el Dr. José Machillanda, en la Universidad Simón Bolívar.
- Participar en las reuniones correspondientes al Proyecto Roca, junto con la SUDEBAN y la Asociación Bancaria de Venezuela.
- Asistir al Primer Encuentro Contra la Legitimación de Capitales realizado por la Organización Italcambio, en la Universidad Santa María.
- Organizar y realizar seis Talleres de Prevención y Control de Legitimación de Capitales para el Sector de Bingos y Casinos ubicados en Maracaibo, Puerto La Cruz, Puerto Ordaz, Falcón (Tucacas), Porlamar y Distrito Capital, con la finalidad de concienciar y sensibilizar a los representantes de este sector, sobre los riesgos y peligros que genera la legitimación de capitales en su actividad económica.

Infraestructura

Agencias a través del país	375
Posición en Nº de Agencias	1º
Cajeros Automáticos (ATM's)	650
Participación del mercado ATM's	15%
Puntos de venta (POS)	20.928
Participación del mercado ATM's Puntos de venta (POS)	28%
Dispensadoras de chequeras	237
Autoservicios	108

Calidad en la Red

Durante el segundo semestre de 2004 el norte de Banesco fue el mantenimiento de los niveles de calidad en la prestación del servicio, basados en la infraestructura física, tecnológica y el portafolio de productos y servicios, cada día más orientado a la satisfacción de las necesidades de nuestros clientes.

En tal sentido, los resultados alcanzados por la red de agencias se destacan a continuación:

- Mantenemos el liderazgo en red de ventas a nivel nacional: 364 puntos de atención, apoyados en la más avanzada tecnología del mercado y el recurso humano más calificado.
- Banesco sobrepasó la meta de Captaciones para el cierre de 2004, contribuyendo al fortalecimiento del liderazgo alcanzado durante el año que culminó como el número 1 en Captaciones del Público más Inversiones Cedidas.
- Consolidamos la estrategia orientada a la penetración en segmentos de clientes de acuerdo con nichos específicos, con resultados palpables en los segmentos CD+, Premium en la segmentación de personas naturales y PyME en el sector jurídico.

Presentes en todos los rincones del país

Durante el primer semestre de 2004, abrimos cinco nuevas agencias, dotadas con la más moderna tecnología:

- Centro de Atención Los Próceres (IPSFA en Caracas).
- Centro Comercial Super Petare, Av. Ppal. de La Urbina.
- El Cementerio, Urb. Prado de María.
- Grupo Digasmar, Sector Santa Rosa de la Isla de Margarita.
- Policlínica Táchira, San Cristóbal.

Con el fin de aumentar nuestros puntos de atención en las principales ciudades del país, en el segundo semestre se abrieron ocho nuevas agencias:

- Mercados Abiertos:
  Unicentro El Marqués.
  Centro Sambil Maracaibo.
  C.C. Hyper Jumbo.
  C.C. Marina Plaza.

- Mercados Cerrados:
  Taquilla Central El Batey.
  Taquilla Brahma Aragua.
  Taquilla Hospital Vargas.
  Taquilla Brahma Guatire.

Consolidando el Segmento Premium

Al 31 de diciembre de 2004, la cartera total de clientes del segmento mantiene su proporcionalidad con respecto al total Banco en 5%, con una composición de mezcla de pasivos de 70% - 30% en lo relativo a plazo y vista, lo cual habla por sí solo de su rentabilidad.

La base de clientes atendida en el segmento asciende a 13.324, los cuales reciben atención personalizada a través de los 111 asesores que conforman el equipo actual de la Vicepresidencia, traducido en un cruce de productos promedio por cliente de 4,82.

Durante el segundo semestre de 2004 se efectuó la certificación de 87 Asesores de Negocios, lo que garantiza el desarrollo integral de nuestros ejecutivos y, por ende, la prestación de servicios ajustados a la necesidad del cliente, fortaleciendo y fidelizando relaciones.

Liderazgo en Fideicomiso

Banesco finalizó el año 2004 como el banco más importante en el negocio fiduciario, al ocupar la primera posición en el ranking bancario nacional, con una cartera de Bs. 4.093 millardos, lo cual representa una cuota de mercado de 20,2%, luego de experimentar un incremento de Bs. 1.026 millardos con respecto al cierre del año 2003.

Gestión de la Banca de Gobierno

A diciembre de 2004 se obtuvo un incremento de fondos de 45%, que en términos nominales significó captación por el orden de Bs. 700 millardos en el segundo semestre.

La exitosa gestión de la banca de gobierno favoreció, igualmente, la diversificación de los fondos a la vista y plazo comparativamente con junio 2004, así como la captación de nuevos clientes.

Se logró la constitución de 34 nuevos contratos de fideicomiso que representaron la cifra de Bs. 340 millardos aproximadamente a diciembre de 2004, orientados fundamentalmente hacia Fideicomisos de Administración de Entes Gubernamentales de la Administración Descentralizada.

Durante el período fuimos Institución líder en Pagos de Programas Masivos Gubernamentales de manera automatizada.

Riesgo Operativo

- Lanzamiento y publicación de la metodología de Gestión de Riesgo Operativo, bajo el concepto “Riesgos Operativos: identifícalos y gestiónalos”.
- Formación de 300 delegados de Riesgo Operativo.
- Activación del Comité de Riesgo Operativo y su enlace con el Comité de Riesgo Integral.

La base de clientes atendidos en el segmento premiun asciende a 13.324.

Apoyando al Segmento Petrolero y sus Empresas Básicas

Banesco actuó como líder con un aporte de Bs. 30.000/MM en un crédito sindicado de Bs. 60.000/MM.

Se captaron importantes clientes en el sector Petrolero y de las Empresas Básicas, lo que permite consolidar la cartera de clientes corporativos en el área e incrementar la participación en el sector.

Con los resultados al cierre de 2004, se logró que la institución sea el Primer Banco Pagador vía corresponsalía de PDVSA.

La sinergia entre las empresas del grupo ha sido de gran importancia en la realización de nuevos negocios, lográndose a través de Banesco Seguros, la suscripción de las pólizas de todo riesgo y responsabilidad civil

de las empresas mixtas del sector petrolero. En este sentido, esta operación permitió penetrar el mercado petroquímico, el cual se estima que tendrá un crecimiento importante en el año 2005.

Gerenciando el riesgo

- Lanzamiento del plan de concienciación, a través de una campaña interna soportada en el slogan: “Seguridad de la Información: Reafirmando nuestro compromiso... con nuestros clientes, empleados, y accionistas.”
- Culminación del site de Seguridad de la Información.
- Diseño y mantenimiento del plan de sensibilización a la población Banesco en cultura de Seguridad de la Información.

Riesgo de Mercado y Liquidez

- Culminación del proyecto de automatización para la obtención de datos a través de los sistemas del banco, lo que permite un uso más eficiente de los recursos informáticos y minimiza la manipulación de la información.
- Incorporación de todos los desarrollos y herramientas disponibles para la gestión de los riesgos de mercado y liquidez en el manejo de la tesorería.
- Se culminó el proyecto de implantación de riesgo de precios, lográndose la adecuación de los procesos para la determinación de los límites de exposición y su adecuado seguimiento.
- Se ejecutó el programa de inducciones a todo el personal de las áreas involucradas en la toma de riesgos de mercado y liquidez.

Riesgo de Crédito

- Sensibilización en las áreas de Ventas y Crédito, con el fin de asegurar la consistencia de información, seguimiento y control del riesgo crediticio. Para ello consolidamos la entrega de la información de las concentraciones de cartera en sus vertientes de unidad de negocio, zona geográfica, actividad económica y tipo de préstamo.
- Continuando con la ejecución de las mejores prácticas internacionalmente reconocidas, Banesco cumplió con el desarrollo del método de calificaciones internas de riesgo crediticio y generación del modelo inicial a aplicar para las estimaciones de posibles pérdidas inherentes al negocio y la sana cobertura de las mismas, con el mejor respaldo metodológico consultado en los lineamientos emanados del Nuevo Acuerdo de Capital de Basilea (Basilea II).

Tecnología para servir

Desarrollo de Tecnología y Procesos

- Sistemas de Información Gerencial de Bancas y Agencias.
- Sistema de Gestión de Rentabilidad de Clientes.
- Aplicación de Soporte a las Sesiones de Presentación de la Planificación Estratégica CEPE.
- Aplicación y Base de Datos Corporativa de Grupos Económicos.
- Desarrollo de indicadores de gestión para los procesos de atención de solicitudes de clientes de fideicomiso.
- Creación de indicadores de gestión de cobranzas.
- Políticas de Autonomías bajo el Enfoque de Empowerment.
- Auditoría de Servicios, con apoyo en dispositivos móviles que permiten la reducción de los tiempos de evaluación.
- Sistema Programa Integral de Planificación Estratégica (PIPE).
- Apoyo a la Oficina de Proyectos...un Caso de Estudio para Microsoft... Cambio de plataforma tecnológica de la aplicación que apoya la Gestión de Portafolio y Proyectos. Microsoft Corporation ha tomado la implantación de esta plataforma en Banesco, como un caso de estudio de referencia para sus clientes a escala internacional.

Apoyo a gestión de Legitimación de Capitales

- Sistema para la Prevención de Legitimación de Capitales: generación de alertas y estadísticas, y el seguimiento a operaciones inusuales.
- Diseño de Procesos para la unidad de atención al cliente de las Bancas Especializadas, según regulación de la Sudeban.

Hemos formado 300 delegados de riesgo operativo

Calidad en el Desarrollo de Sistemas y Procesos Internos de la Dirección de Tecnología de Información y Procesos

- Implementación de Administración de Cambios de TI para Fideicomiso que logra total automatización.
- Implantación y automatización del proceso corporativo de cambios en canales electrónicos, infraestructura física, fideicomiso, compensación, que impacta los servicios críticos hacia nuestra clientela.
- Desarrollo del Portal para la Administración de Requerimientos de Aplicaciones.
- Alineación de Marco Metodológico con las áreas de Servicio.

Banesco

Sistemas de apoyo a la gestión de prevención de riesgo, cumplimiento de Basilea II

- Sistema de Análisis de Riesgo Crediticio SARC.
- Creación de Interfases de Operaciones de Renta Variable, Renta Fija y Fondos Mutuales para el Sistema Integrado de Administración de Riesgos (SIAR), cumpliendo regulaciones de la Sudeban.
- Optimización de sistemas y procesos del Centro de Atención Telefónica de Fideicomiso.

Sistemas de Apoyo al Negocio y Cumplimiento de Regulaciones Franquicia Tarjetas de Crédito

- Automatización Contabilidad TDC y su interfase hacia el IBS.
- Desarrollo del módulo de Refinanciamiento TDC.
- Adecuación del Sistema FACT para el Control Cambiario con las Providencias CADIVI para Viajeros y para Consumos por Internet.
- Optimización Información Bureau de Créditos.
- Migración a la nueva versión (iCS) del sistema de Gestión de Cobranzas (CSCS).
- Definición del macroproceso de Castigo de Créditos, TDC y créditos no documentados (sobregiros).
- Migración de Reportes a On Demand (reportes electrónicos).

Sistemas de Apoyo al Negocio y Cumplimiento de Regulaciones BCV, CADIVI, Sudeban, Tesorería y Mercado de Capitales

- Ampliación del Sistema Ultratemprano para el Control Cambiario CADIVI con las nuevas Providencias TDC, Internet y Remesas.
- Automatización de los procesos par emisiones de Venta de Bonos en Dólares.
- Acreditación automática de los dividendos en efectivo de las acciones Banesco Banco Universal (Sistema de Accionistas).
- ROCA (Proyecto Regulatorio). Automatiza los procesos del Banco relacionados con Sudeban, y optimiza los tiempos de entrega de la información.
- Implantación del Sistema Integrado de Fideicomiso (GESTOR) para el producto Colectivos.

Sistemas de Apoyo al Negocio: Pasivo, Crédito y Contabilidad, Servicios Financieros, Seguros, Fideicomiso

- Implantación del Sistema Integrado de Fideicomisos Colectivos.
- Planes Gubernamentales: desarrollo de transacciones en el canal agencias, para el abono y pago de los diferentes planes.
- Control de Facturación Servicios de Efectivo.
- Implantación del producto Combinado Residencial Seguros en la plataforma de agencias Banesco.

Soporte tecnológico y desarrollo de funcionalidades de la Plataforma de Agencias

- Implementación en Ciudad Banesco de los Servicios de Apoyo Electrónico (SAE) a través de equipos multifuncionales, con los más altos estándares de eficiencia.
- Unificación de las actividades de soporte de la plataforma cliente/servidor.

Sistemas de apoyo a la atención de nuestros clientes

- Implantación de la Página Web para Afiliados y Patronos: a través de la cual los clientes de Fideicomiso podrán realizar operaciones en línea de sus fideicomisos, las 24 horas los 365 días del año.
- Implantación del WorkFlow de Crédito.
- Creación del Buzón de Ideas, habilitador tecnológico que mejora la comunicación con nuestros clientes.
- Migración de la Plataforma Biztalk de Intercambio Electrónico de Datos a la versión 2004.

Sistemas de Apoyo a la atención de nuestros empleados

- Nueva plataforma tecnológica para la Intranet Corporativa.
- Service Desk / Clientes internos: 81.863 eventos atendidos. Se solucionaron más de 95% de los incidentes, consultas y requerimientos, apoyando la operación y la continuidad del negocio.
- Incremento del porcentaje de solución en el primer contacto, alcanzando un 70%, lo que nos acerca al estándar internacional de 80%.

Procesos: Diseño y desarrollo del modelo conceptual del servicio y del modelo de atención al cliente interno.

- Diseño de los procesos de Administración de Incidentes y Administración de Problemas.

Continuidad de Servicios de TI
Garantizar la continuidad del Servicio Tecnológico de Fideicomiso y Cobranzas, con el desarrollo de un esquema de Alta Disponibilidad.

Monitoreo y Disponibilidad
Se incrementó la disponibilidad de los servicios que se soportan en la infraestructura eléctrica y de comunicaciones de Ciudad Banesco, gracias a la creación del Centro Integral de Monitoreo.

Oficina de Proyectos
Cierre exitoso de la Fase I del Proyecto de Divulgación de la Metodología de Gerencia de Proyectos.

Banca Virtual y Soporte a los Canales Electrónicos/ Proyecto SwiftNet:
Fueron migradas con éxito a protocolo de Internet TCP/IP, todas las conexiones del banco a la Red Swift Internacional. Venezuela fue el

Consolidamos nuestra presencia en el mercado internacional

Banesco Banco Universal mantiene relación de negocios con las principales entidades bancarias en los países con mayor movimiento de intercambio comercial con Venezuela.

Contamos con:
- Amplias líneas de crédito para confirmación de cartas de crédito
- Operaciones de tesorería internacional
- Cuentas corrientes en las principales monedas del mundo
- Operaciones de comercio exterior canalizadas a través del convenio de créditos y pagos recíprocos ALADI con todos los países de la región.

Los bancos internacionales y las actividades relacionadas con el comercio exterior permitieron cumplir las metas establecidas para el año 2004. Más de 150 millones de US$ en depósitos y más de 115 millones de US$ en cartas de crédito.

Durante el segundo semestre se logró implantar la automatización de los servicios de cheques al cobro, depósitos en US$ y compra y venta de cheques de viajero con cargo a la cuenta del cliente. Igualmente se logró incorporar a la lista de servicios la tarjeta de débito para los clientes de Internacional Panamá.

Con miras a ampliar el alcance de los bancos internacionales, se inició el proyecto de Masificación, cuyo objetivo es instalar en todas las agencias de Banesco Organización Financiera la plataforma de los bancos internacionales, incluyendo Puerto Rico; este último incorpora la cuenta de ahorro antes no existente.

Se logró incrementar las líneas con algunos bancos corresponsales, situación que permite mayor holgura en la negociación de productos de comercio exterior.

Optimizando nuestras operaciones

Somos el Banco Piloto de otras cinco Instituciones en el Proyecto Cámara de Compensación Electrónica.

primer país latinoamericano en ser 100% SwiftNet.

Valores y Efectivo

- Mantenemos el liderazgo entre los bancos del peer group en lo que se refiere al manejo de la disponibilidad, cantidad de dinero necesario para atender nuestras Agencias y ATM's, en función de la demanda.
- Al cierre de 2004 se han triplicado las propias cifras de ventas de efectivo a Bancos a escala nacional vs. año 2003, lo que representa una disminución aproximada en costos de Bs. 295 millones.
- Se realizó una inversión por el orden de 1,7 millardos de bolívares en el área de Bóveda, lo que disminuyó los costos asociados y mejoró la calidad del servicio.

Back Office

Automatización de Envío y Recepción de Transferencias de forma masiva entre bancos nacionales para instrucciones recibidas a través de BanescOnline.

A la vanguardia en Compensación Electrónica

- Banesco quedó como Banco Piloto de otras 5 Instituciones.
- Instalación de la UAP (Users Access Platform): Centro que servirá de intermediario de información enviada y recibida entre Banesco y el BCV.

Costos

La actualización del Modelo de ABC nos ha permitido generar los nuevos costos transaccionales de las agencias y de los diferentes

Rentabilidad

- Desarrollado el Modelo de Rentabilidad por Oficinas, permitiendo a los ejecutivos tomar decisiones con mayor fluidez en lo relativo al control y medición de la gestión de negocios de las respectivas unidades.
- Estructuración del Modelo de Investigación de Mercados de Productos Pasivos, dirigido a obtener el share de mercado de los productos pasivos comercializados por el banco.

Planificación Financiera

- Desarrollado el modelo de seguimiento de vencimiento y apertura de productos a plazo.
- Consolidación del Sistema Integrado de Administración de Pasivos, así como la diferenciación de tasas por región, permitiendo mayor eficiencia en las cotizaciones de la Tesorería frente a la Red de Agencias y Bancas Especializadas.

En nuestro Balance Social se aprecian las principales instituciones beneficiadas con nuestra inversión social, naturalmente entre ellas nuestros Socios Sociales, la realizada en el Voluntariado Banesco, los beneficios no contractuales que ofrecemos a nuestros trabajadores y adicionalmente informamos que:

- Destinamos 1% de nuestra ganancia neta anual al cumplimiento del Artículo 101 de la Ley Orgánica de Sustancias Estupefacientes y Psicotrópicas (Lossep), a través del Programa de Prevención Integral Social del Tráfico y Consumo de Drogas dirigido a nuestros empleados, familiares y comunidad local, así como a los desarrollados por nuestros Socios Sociales en el ámbito de las actividades de prevención.
- El porcentaje de nuestras utilidades anuales que aportamos a la comunidad.
- El primer Balance Social de Banesco se publicó en 2002. Ese año consolidamos las cifras de acciones sociales directas e indirectas desde 1998. Desde entonces y afianzando nuestro compromiso con el país, publicamos anualmente este instrumento de rendición de cuentas al país.

Banesco
BANCO UNIVERSAL

CADA PIEZA ES IMPORTANTE.
BALANCE SOCIAL
PERIODO 1998 - 2004

ACTIVO	
Solidaridad (Capital y Regional)	1.012.925.000
Estado Vargas	816.958.000
Apure-Amazonas	145.967.000
Merida	50.000.000
Proyecto Emprendimiento Social con el IESA	140.000.000
FUNDANA	907.582.000
Palabras para Venezuela	2.814.143.000
Año 2002	592.911.000
Año 2004	2.221.232.000
Fe y Alegría	4.884.142.000
Inversión en fideicomiso Fe y Alegría	5.333.332.000
FUNDACUID	29.000.000
Parque Nacional Los Roques	20.000.000
Hospital Vargas	17.749.000
Hospital Ortopédico Infantil	31.644.000
Casa de Arte y Oficios Jacobo Borges	11.422.000
Donaciones de equipos de computación	293.198.000
Otros Aportes	3.525.467.000
Alianza para una Venezuela sin Drogas	39.513.000
Aportes UCV	40.000.000
Fundación Feria de Cantaura	48.000.000
Fundación Hogares Claret	20.000.000
Fundación Museo de los Niños	50.000.000
Fundación Unamos al Mundo por la Vida	20.000.000
Patrocinios	290.724.000
Otros Aportes	3.017.230.000
Becas Universitarias UCAB	16.030.000
Beneficios sociales no contractuales para empleados-BANESCO	6.855.784.000
Subsidios comedores	5.312.689.000
Servicio médico	1.062.129.000
Subsidio estacionamiento Empleados	480.966.000
Aporte voluntariado corporativo	13.277.000
Capacitación y formación del voluntariado	3.853.000
Proyectos especiales	3.418.000
Talleres de formación complementaria	6.006.000
TOTAL ACTIVO	25.905.695.000
Cuentas de orden	3.670.839.000
Eventos Culturales (Campañas Antidrogas)	2.972.853.000
Prevención y Control de la Legitimación de Capital	697.986.000
PASIVO	5.333.332.000
Cuentas por Pagar Fe y Alegría	5.333.332.000
PATRIMONIO	20.572.363.000
Aportes de la Org. Banesco	20.128.363.000
Aportes del Público	444.000.000
TOTAL PASIVO Y PATRIMONIO	25.905.695.000
Cuentas de orden per contra	3.670.839.000

A lo largo de nuestra existencia como empresa venezolana, el impulso a la educación se ha convertido en la mayor de nuestras causas. Cuando promovemos nuestra política de responsabilidad social empresarial, estamos diciendo, *hay que hacer país*. De allí que nuestro compromiso social se extienda a nuestros accionistas, a nuestros 7.000 empleados y a sus familias, a nuestros 3.000.000 de clientes, a los proveedores y al resto de la comunidad.

La creación del *Voluntariado Corporativo Banesco* es un orgullo y una motivación para la participación social. Aspiramos a ser ciudadanos corporativos creando conciencia y estimulando la solidaridad hacia el prójimo.

A Venezuela y a nuestros socios sociales queremos rendirles cuentas. Ellos son: Fe y Alegría, Fundana (Fundación Amigos del Niño que Amerita Protección), la AVEC, la Red de Casas Don Bosco, Casarte, el IESA, la UCAB, Fundaexcelencia, la Fundación Excelsior, el Museo de Los Niños, la Asociación de Damas Salesianas, la Cruz Roja de Venezuela, la Fundación Contra la Parálisis Infantil y la Sociedad Anticancerosa de Venezuela.

DIRECTORES:
Juan Carlos Escotet
Luis Xavier Luján
Jorge Caraballo Rodríguez
Maria Josefina Fernández
Nelson Becerra Méndez
Gonzalo Clemente Rincón
Fernando Crespo Suñer
Salvador Cores González
Carlos Acosta López

Banesco

Durante el año 2004 Banesco percibió utilidades de 440 millardos de bolívares, canceló 59,78 millardos de bolívares en impuestos y contribuciones al fisco y pagó a sus accionistas 113 millardos de bolívares en dividendos.

Impuestos y Contribuciones Canceladas en 2004

Impuestos	
Total Anual Bs.	
Impuesto Sobre La Renta	5.181.000.000,00
Impuestos Municipales	7.766.097.485,43
Impuesto al Débito Bancario	5.006.783.580,88
Otros Impuestos y Contribuciones	1.641.945.590,36
	19.595.826.656,67
Aportes a Organismos Públicos Regulatorios	
Aportes a FOGADE	20.119.096.025,46
Aportes a la SUDEBAN	6.627.520.404,59
	26.746.616.430,05
Pago de Aportes Patronales	
INCE	1.702.329.339,41
Seguro Social Obligatorio	6.020.106.110,25
Ley Política Habitacional	1.340.885.981,65
	9.063.321.431,31
LOSEP	**4.383.935.573,71**
TOTAL	**59.789.700.091,74**

La memoria de Responsabilidad Social ha sido sujeto de revisión por parte de nuestros Auditores Externos para el año finalizado el 31 de diciembre de 2004. Ello ha supuesto un total de 200 horas-hombres de trabajo. Nuestro compromiso es incorporar al área de Auditoría Interna en la revisión periódica de los asuntos relacionados con la Responsabilidad Social de la Institución.

Informe de Procedimientos Previamente Acordados para la Verificación Externa de los Indicadores de la Memoria de Responsabilidad Social

BDO Guillén, Fernández & Asociados
Contadores Públicos

Av. Francisco de Miranda, Parque Cristal, Torre Oeste, Piso 11 Ofic. 11-3, Urb. Los Palos Grandes, Caracas - Venezuela. Telfs.: 287.07.07 (Master) 285.80.85, Fax: 287.06.64

Edificio Valfer, PH, Avenida Venezuela, El Rosal, Caracas - Venezuela. Telfs.: 954.07.32 954.03.65 954.00.78, Fax: 954.00.78

INFORME DE LOS CONTADORES PUBLICOS INDEPENDIENTES

A la Junta Directiva y Accionistas de
BANESCO BANCO UNIVERSAL, C.A.

Hemos realizado los procedimientos acordados con ustedes y relacionados más adelante sobre los indicadores de la Memoria de Responsabilidad Social de **Banesco Banco Universal, C.A.**, correspondiente al año terminado el 31 de diciembre de 2004, cuya preparación es responsabilidad exclusiva de la Gerencia del banco. Nuestro trabajo se realizó, tomando como base la "Sustainability Reporting Guidelines" (Guía para Reportar Responsabilidad Social) emitida por "Global Reporting Initiative (GRI)" (Iniciativa Global de Reportes) y considerando específicamente el suplemento que se refiere a instituciones financieras emitido en Noviembre de 2002 denominado "Social Performance Indicators for the Financial Industry (SPI Finance 2002)" (Indicadores sobre Desenvolvimiento Social para la Industria Financiera) así como las normas profesionales de aceptación general en Venezuela relativas a la aplicación de procedimientos previamente acordados.

Los procedimientos efectuados fueron los siguientes:

- Reuniones con el personal de **Banesco Banco Universal, C.A.**, para obtener sus impresiones sobre el modelo de Responsabilidad Social del banco y recopilar la información necesaria para su verificación.
- Comprobación de que los indicadores establecidos contemplan los aspectos recomendados por el SPI Finance 2002 y aseguran la relevancia de la información plasmada respecto a la situación del banco.
- Comprobación, mediante pruebas de verificación en base a la selección de una muestra, del cálculo de los indicadores cuantitativos y de los aspectos relativos a los indicadores cualitativos incluidos en la memoria y su adecuada compilación a partir de los datos suministrados por las fuentes de información del banco.

La revisión de los indicadores se realizó exclusivamente sobre la Memoria de Responsabilidad Social del año 2004 emitida por **Banesco Banco Universal, C.A.** Como parte de nuestro trabajo, incluimos una relación de 20 de los 30 indicadores recomendados por el SPI Finance 2002, los diez indicadores no incluidos se refieren a Banca de Inversión, Gerencia de Activos y Empresas de Seguro. El banco no incluye en su memoria información específica sobre algunos indicadores incluidos en el suplemento, sin embargo pudimos constatar de forma indirecta que dichos indicadores son considerados como parte de los criterios de responsabilidad social que maneja la institución, por lo que en posteriores emisiones de la memoria estos indicadores se presentarán.

Como consecuencia de la aplicación de los procedimientos acordados, antes descritos, hemos observado lo siguiente:

- La estructura y contenidos de la Memoria de Responsabilidad Social Corporativa del **Banesco Banco Universal, C.A.**, responde parcialmente a los principios y directrices del estándar de la "Global Reporting Initiative" y del suplemento "Social Performance Indicators for the Financial Industry".
- Con carácter general, cuando no se verifica en forma directa la información para todos los indicadores sugeridos por la SPI Finance 2002, éstos se indican como "Sin Reportar".
- Para los casos de indicadores verificados se indica la página que refiere a los mismos en el contenido de la memoria emitida por el banco.

Los procedimientos acordados aplicados han sido exclusivamente para la verificación de los indicadores del ejercicio 2004 anteriormente mencionados. Si el alcance aplicado hubiera sido otro distinto se podrían haber identificado otros asuntos sobre los que habríamos informado.

BDO Guillen, Fernández y Asociados

Yarmila M. Negrin Siverio
Contador Público
C.P.C. No. 3.842
S.B.I.F. No. 571
C.N.V. No. N-895

Caracas, Venezuela 20 de enero de 2005

1

GESTION DE LA RESPONSABILIDAD SOCIAL CORPORATIVA

Área	Título del Indicador	Descripción del Indicador	Revisión de BDO	Referencia a Página
CSR1	**Política de Responsabilidad Social Corporativa (CSR Policy)**	Existen políticas documentadas sobre el enfoque de la gerencia hacia las áreas de Responsabilidad Social, en las que está comprometida.	**Verificado**	Páginas 3, 4, 6 y 7
CSR2	**Organización**	La estructura organizativa está creada para atender los asuntos relacionados con la Responsabilidad Social Corporativa del banco.	**Verificado**	Páginas 3, 4, 6 y 7
CSR3	**Auditoría sobre los asuntos relacionados con la Responsabilidad Social Corporativa (CSR Audits)**	Cantidad de auditorias y horas de auditoría dedicadas al seguimiento de las políticas, procedimientos y verificación de datos relacionados con la Responsabilidad Social Corporativa del banco.	**Verificado**	Página 82
CSR4	**Manejo de Asuntos Sensitivos**	Se describen los asuntos de tipo sensitivo que han sido manejados por el banco y el resultado obtenido de la aplicación de las políticas de Responsabilidad Social Corporativa.	**Verificado**	Página 73
CSR5	**Incumplimientos de Ley**	Se enumera la cantidad de incumplimientos con la Ley o con las disposiciones establecidas por las autoridades regulatorias en general.	**Sin Reportar**	
CSR6	**Comunicación con sus Socios**	Se identifican los mayores socios del banco, incluyendo personal, clientes, proveedores, accionistas e individuos y comunidades afectadas. Se ha establecido una comunicación fluida con ellos a nivel de informarles, consultarles, decidir conjuntamente, trabajar juntos y manejar responsabilidades.	**Verificado**	Todo el Documento “Memoria de Responsabilidad Social” y “Memoria Financiera” 30 de junio y 31 de diciembre 2004.

EJECUCIÓN DE LA LABOR SOCIAL INTERNA

Área	Título del Indicador	Descripción del Indicador	Revisión de BDO	Referencia a Página
INT1	Política Interna de Responsabilidad Social Corporativa	Las políticas de recursos humanos del banco incluyen elementos que describen la relación con su personal como no discriminativa, con libertad de asociación, con igualdad de oportunidades, con entrenamiento y desarrollo personal, con políticas de trabajo de tiempo parcial, políticas de despidos, facilidades para sugerencias anónimas, salud y seguridad, etc.	Verificado	Páginas 14 a la 22
INT2	Rotación de Personal y Creación de Empleos	Rotación de Personal: Porcentaje de personal que ha dejado el banco durante el año, con relación al personal total al final del año anterior.	Sin Reportar	
		Creación de Empleos: Cambio neto del personal durante el año. Personal al final del año versus personal al final del año anterior.	Verificado	Página 14
INT3	Satisfacción de los Empleados	El grado de satisfacción de los empleados con el banco se mide en función de encuestas que reflejan: • Seguridad en el Trabajo. • Remuneración y Beneficios. • Ambiente de trabajo Balanceado (incluyendo trabajo bajo presión y stress). • Entrenamiento y desarrollo. • Cultura de comunicación interna.	Sin Reportar	
INT4	Remuneración de Ejecutivos	Se incluyen los reportes sobre la remuneración integral de los ejecutivos y los miembros de la Junta Directiva del banco, sin excluir ningún concepto.	Sin Reportar	
INT5	Bonificaciones otorgadas consideran el impacto social de las actividades del banco	Las bonificaciones otorgadas no están orientadas solamente hacia el éxito financiero en el corto plazo, sino que incluyen elementos sociales adicionales, basados en el éxito a mediano y largo plazo y/o al logro de ejecuciones de carácter social y ambiental.	Sin Reportar	
INT6	Relación de Salario Mujer-Hombre	Se incluyen los indicadores de la relación entre el salario de las mujeres y el de los hombres, incluyendo bonos y otras asignaciones.	Sin Reportar	
INT7	Perfil de los Empleados	Se incluyen reportes sobre el perfil de los empleados por niveles y desagregados por genero, raza, discapacitados, etc.	Verificado	Páginas 14 y 18

EJECUCIÓN DE LA LABOR SOCIAL EXTERNA

Área	Título del Indicador	Descripción del Indicador	Revisión de BDO	Referencia a Página
SOC1	**Contribuciones de Caridad**	Se incluyen reportes sobre las contribuciones a causas caritativas, inversiones y patrocinio comercial en la comunidad, presentando la información en función de desembolsos de efectivo, contribución con tiempo del personal, regalos en especies.	**Verificado**	Páginas 25 a la 44 Páginas 58 y 59 Página 81
SOC2	**Valor Económico Añadido**	El valor económico añadido de las actividades desarrolladas por el banco, se presentan en términos de Valores para los empleados, los accionistas y el Estado.	**Verificado**	Páginas 17, 18 y 82

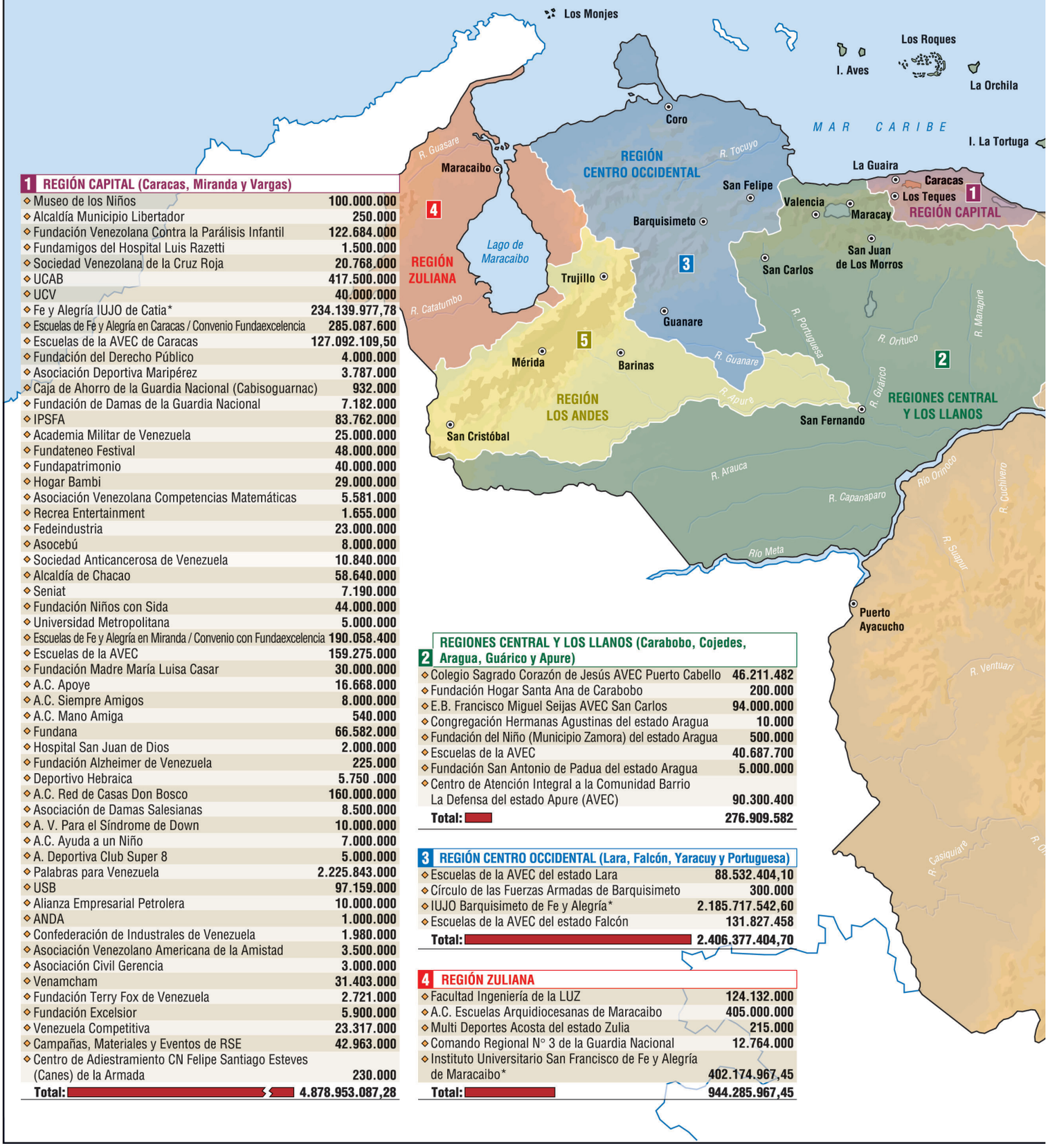
PROVEEDORES

Área	Título del Indicador	Descripción del Indicador	Revisión de BDO	Referencia a Página
SUP1	**Investigación a mayores proveedores**	Se incluye un reporte sobre las políticas y procedimientos aplicados por el banco para investigar el Grado de Compromiso Social de sus proveedores.	**Verificado**	Página 61
SUP2	**Satisfacción de los Proveedores**	Se considera el grado de satisfacción de los proveedores en función de las expectativas que ellos manifiesten; pronto pago, precios, constancia en las compras, etc.	**Verificado**	Página 62

BANCA DE DETALLE

Área	Título del Indicador	Descripción del Indicador	Revisión de BDO	Referencia a Página
RB1	**Políticas de Banca de detalle**	Se describen los criterios sociales aplicados por el banco, para incrementar sus servicios en todas las áreas de influencia donde opera. Acceso a sus servicios, políticas de mercadeo, préstamos para proyectos con considerable impacto social.	**Verificado**	Páginas 68 y 69
RB2	**Perfil de Préstamos**	Se describe la distribución del negocio de préstamos, incluyendo el sector industrial y el tamaño de las empresas, con referencia específica a los préstamos otorgados a empresas de pequeño y mediano tamaño.	**Verificado**	Página 73
RB3	**Préstamos con Alto Beneficio Social**	Se describen provisiones de productos y servicios innovadores y a la medida, aplicando criterios sociales y éticos especiales, incluyendo tasas de interés y el financiamiento de comunidades necesitadas.	**Sin Reportar**	

Inversión Social de Banesco en todo el Territorio



1 REGIÓN CAPITAL (Caracas, Miranda y Vargas)	
Museo de los Niños	100.000.000
Alcaldía Municipio Libertador	250.000
Fundación Venezolana Contra la Parálisis Infantil	122.684.000
Fundamigos del Hospital Luis Razetti	1.500.000
Sociedad Venezolana de la Cruz Roja	20.768.000
UCAB	417.500.000
UCV	40.000.000
Fe y Alegría IUJO de Catia*	234.139.977,78
Escuelas de Fe y Alegría en Caracas / Convenio Fundaexcelencia	285.087.600
Escuelas de la AVEC de Caracas	127.092.109,50
Fundación del Derecho Público	4.000.000
Asociación Deportiva Maripérez	3.787.000
Caja de Ahorro de la Guardia Nacional (Cabisoguarnac)	932.000
Fundación de Damas de la Guardia Nacional	7.182.000
IPSFA	83.762.000
Academia Militar de Venezuela	25.000.000
Fundateneo Festival	48.000.000
Fundapatrimonio	40.000.000
Hogar Bambi	29.000.000
Asociación Venezolana Competencias Matemáticas	5.581.000
Recrea Entertainment	1.655.000
Fedeindustria	23.000.000
Asocebú	8.000.000
Sociedad Anticancerosa de Venezuela	10.840.000
Alcaldía de Chacao	58.640.000
Seniat	7.190.000
Fundación Niños con Sida	44.000.000
Universidad Metropolitana	5.000.000
Escuelas de Fe y Alegría en Miranda / Convenio con Fundaexcelencia	190.058.400
Escuelas de la AVEC	159.275.000
Fundación Madre María Luisa Casar	30.000.000
A.C. Apoye	16.668.000
A.C. Siempre Amigos	8.000.000
A.C. Mano Amiga	540.000
Fundana	66.582.000
Hospital San Juan de Dios	2.000.000
Fundación Alzheimer de Venezuela	225.000
Deportivo Hebraica	5.750 .000
A.C. Red de Casas Don Bosco	160.000.000
Asociación de Damas Salesianas	8.500.000
A. V. Para el Síndrome de Down	10.000.000
A.C. Ayuda a un Niño	7.000.000
A. Deportiva Club Super 8	5.000.000
Palabras para Venezuela	2.225.843.000
USB	97.159.000
Alianza Empresarial Petrolera	10.000.000
ANDA	1.000.000
Confederación de Industrales de Venezuela	1.980.000
Asociación Venezolano Americana de la Amistad	3.500.000
Asociación Civil Gerencia	3.000.000
Venamcham	31.403.000
Fundación Terry Fox de Venezuela	2.721.000
Fundación Excelsior	5.900.000
Venezuela Competitiva	23.317.000
Campañas, Materiales y Eventos de RSE	42.963.000
Centro de Adiestramiento CN Felipe Santiago Esteves (Canes) de la Armada	230.000
Total:	**4.878.953.087,28**

2 REGIONES CENTRAL Y LOS LLANOS (Carabobo, Cojedes, Aragua, Guárico y Apure)	
Colegio Sagrado Corazón de Jesús AVEC Puerto Cabello	46.211.482
Fundación Hogar Santa Ana de Carabobo	200.000
E.B. Francisco Miguel Seijas AVEC San Carlos	94.000.000
Congregación Hermanas Agustinas del estado Aragua	10.000
Fundación del Niño (Municipio Zamora) del estado Aragua	500.000
Escuelas de la AVEC	40.687.700
Fundación San Antonio de Padua del estado Aragua	5.000.000
Centro de Atención Integral a la Comunidad Barrio La Defensa del estado Apure (AVEC)	90.300.400
Total:	**276.909.582**

3 REGIÓN CENTRO OCCIDENTAL (Lara, Falcón, Yaracuy y Portuguesa)	
Escuelas de la AVEC del estado Lara	88.532.404,10
Círculo de las Fuerzas Armadas de Barquisimeto	300.000
IUJO Barquisimeto de Fe y Alegría*	2.185.717.542,60
Escuelas de la AVEC del estado Falcón	131.827.458
Total:	**2.406.377.404,70**

4 REGIÓN ZULIANA	
Facultad Ingeniería de la LUZ	124.132.000
A.C. Escuelas Arquidiocesanas de Maracaibo	405.000.000
Multi Deportes Acosta del estado Zulia	215.000
Comando Regional N° 3 de la Guardia Nacional	12.764.000
Instituto Universitario San Francisco de Fe y Alegría de Maracaibo*	402.174.967,45
Total:	**944.285.967,45**

Nacional durante 2004

5	REGIÓN LOS ANDES (Táchira, Trujillo, Mérida y Barinas)	
	Gobernación del estado Táchira (Lotería del Táchira)	2.550.000
	Escuelas de la AVEC del estado Táchira	110.097.000
	U.E. Hermana María Sorrosal AVEC Valera	19.762.716
	Gobernación del estado Mérida	5.967.000
	Comisaría Policial Nueva Bolivia del estado Mérida	100.000
	U.E. Nuestra señora del Carmen AVEC Mérida	74.650.000
	Arquidiócesis del estado Mérida	25.342.000
	Total:	238.468.716

6	REGIONES NORORIENTAL, INSULAR Y GUAYANA (Anzoátegui, Sucre, Monagas, Nueva Esparta, Bolívar, Amazonas, y Delta Amacuro)	
	U.E. Fe y Alegría Campo Mata (AVEC) Cantaura	50.000.000
	Fundación Feria de Cantaura	33.000.000
	U.T.P María Auxiliadora AVEC Guiria	16.033.600
	Hogares Claret del estado Nueva Esparta	115.000.000
	Escuelas de la AVEC del estado Bolívar	59.542.200
	Institución Aservat AVEC Tucupita	45.700.000
	Total:	273.575.600

TERRITORIO NACIONAL	
Particulares (Donativo de Medicamentos)	8.195.000
Seccionales AVEC y Comunidades Educativas	29.700.000
Equipos y Mobiliario	162.500.000
Total:	200.395.000

Si bien la inversión social directa de Banesco en los institutos universitarios de Fe y Alegría en 2004 totalizó 2.044.315.000, este centro de educación ejecutó una cifra superior (2.588.134.487,83) ya que contaba con disponibilidades de ejercicios anteriores.