INFORME DE RESPONSABILIDAD SOCIAL EMPRESARIAL 2009

J-07013380-5

Banesco
Banco Universal

Indice

A NUESTROS CLIENTES, TRABAJADORES, ACCIONISTAS Y SOCIOS SOCIALES 3

PERFIL DE LA ORGANIZACIÓN
MISIÓN, VISIÓN Y VALORES 5
PRINCIPALES IMPACTOS, RIESGOS Y OPORTUNIDADES 6
RESUMEN FINANCIERO 11
LA MARCA BANESCO 12

LA DIMENSIÓN INTERNA DE NUESTRA RESPONSABILIDAD SOCIAL
GOBIERNO CORPORATIVO 15
NUESTROS ACCIONISTAS 26
NUESTRO CAPITAL HUMANO 28

LA DIMENSIÓN EXTERNA DE NUESTRA RESPONSABILIDAD SOCIAL
NUESTROS SOCIOS SOCIALES 49
ACCIÓN SOCIAL EN LA COMUNIDAD 54
VOLUNTARIADO CORPORATIVO BANESCO 62
NUESTROS CLIENTES 66
BANCA COMUNITARIA BANESCO 91
NUESTRO COMPROMISO AMBIENTAL 100
NUESTROS PROVEEDORES 105
NUESTRO COMPROMISO CON LAS AUTORIDADES 110

PROCESO DE ELABORACIÓN DEL INFORME DE RESPONSABILIDAD SOCIAL EMPRESARIAL 2009 115

PERFIL, ESTRATEGIA Y ORGANIZACIÓN 117

INFORMACIÓN SOBRE EL ENFOQUE DE GESTION Y/O DIRECCIÓN 119

BALANCE SOCIAL ACUMULADO 1999-2009 120

INFORME DE LOS AUDITORES 121

INDICADORES DE DESEMPEÑO 124

ACCIÓN SOCIAL DE BANESCO POR REGIONES DEL PAÍS DURANTE 2009 130

Presidente de la Junta Directiva

Juan Carlos Escotet Rodríguez

Directores principales

Luis Xavier Luján Puigbó

María Josefina Fernández Maroño

Miguel Ángel Marcano Cartea

Nelson Orlando Becerra Méndez

Gonzalo Clemente Rincón

Fernando Crespo Suñer

Salvador Eduardo Cores González

Carlos Acosta López

A nuestros clientes, trabajadores, accionistas y socios sociales

En la historia de Banesco Banco Universal, C.A. como empresa socialmente responsable, 2009 constituye un hito: es el año en que suscribimos el *Pacto Mundial,* creado y promovido por Naciones Unidas, y que nos compromete a velar por los derechos laborales, la protección del ambiente, los Derechos Humanos, la transparencia y la lucha contra la corrupción. Sumarnos a una iniciativa que tiene la aspiración de convertirse en un modelo planetario, y aceptar con la convicción necesaria el compromiso contraído con el *Pacto Mundial,* ha supuesto para nuestra organización una reflexión profunda y un múltiple desafío.

El *Pacto Mundial* demanda de las empresas una ambiciosa exigencia hacia el siglo XXI. Si algo estamos en la obligación de decir con respecto al 2009, es esto: ha sido el año de dar un salto cualitativo para adecuarnos y prepararnos a responder a las exigencias que la sociedad le está planteando a las empresas en todo el planeta.

La lectura de nuestro *Informe de Responsabilidad Social Empresarial 2009* muestra, de forma detallada, los aportes que hemos realizado para los casi 14.000 hombres y mujeres que trabajan en nuestra organización. Por una parte, los mismos han estado dirigidos a diversificar los beneficios más allá de lo que las leyes laborales exigen. Pero por la otra, y esta es una fuente de nuestros más potentes orgullos, están los programas que comparten una misma finalidad: lograr que cada empleado se convierta en propietario de su vivienda.

De forma simultánea, como el envés del mismo esfuerzo, también el 2009 ha sido el año de estimular a nuestros socios sociales para que cada día, con mayor disciplina y vocación de sostenibilidad, profundicen sus prácticas de planificación estratégica, aumenten la productividad de sus proyectos, y estrechen la relación entre calidad y cantidad de la gestión, factores todos que tenderán a incrementar los beneficios a las comunidades en el futuro más inmediato.

2009 fue asimismo un año de logros extraordinarios en el objetivo de ser la institución líder en el ámbito del otorgamiento de créditos destinados a la ampliación de la capacidad productiva del país.

Toda esta gestión, expuesta con claridad y precisión en las páginas que siguen, no solo se propone cumplir con nuestro deseo de rendir cuentas al país en el que actuamos. También es un modo de expresar en lo que creemos: una Venezuela productiva, un país con un inmenso potencial de progreso y bienestar para el conjunto de la sociedad.

Si algo podemos anticipar sobre los años que vienen, ello es la profundización, la intensificación, el desarrollo de mayores vínculos con el universo que reconocemos como la *Comunidad Banesco.* Entendemos por *Comunidad Banesco* a los miembros de nuestra organización distribuidos en todo el país. De esa misma *Comunidad* forman parte los clientes, las comunidades vecinas, los accionistas, los socios sociales y toda persona, grupo humano, empresa o institución que tenga al futuro de Venezuela entre los temas clave de su agenda. A ellos fueron dirigidos nuestros esfuerzos como empresa venezolana socialmente responsable en 2009, y hacia ellos continuarán encaminados nuestros empeños los próximos años.

Juan Carlos Escotet Rodríguez
Presidente de la Junta Directiva

De un vistazo

Nuestra visión **2013**

Duplicar el valor económico del Banco respecto al cierre del año 2008, mediante una relación costo/ingresos superior a la de nuestro grupo de comparación.
Ganar y mantener la preferencia de nuestros clientes gracias a la calidad, sencillez y conveniencia de nuestra oferta de servicios.

Valor Económico Generado por Banesco sobre el PIB Nacional

0,68%
del PIB de Venezuela representó el Valor Económico Generado por Banesco en el año **2009.**

0,54%
del PIB de Venezuela representó el Valor Económico Generado por Banesco en el año **2008.**

17,44%
Porcentaje que representaba el personal de Banesco sobre el total de empleados bancarios del país al cierre de **2009.**

Misión, Visión y Valores

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 normativas correspondientes a las Instituciones Bancarias, 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 su sede principal, Ciudad Banesco, se encuentra en Colinas de Bello Monte. Es el Banco con mayor capital suscrito y pagado del sistema financiero venezolano, el cual asciende a la suma de Bs 1.125.000.000, y está representado por 87.500.000 acciones comunes y nominativas de una misma clase, no convertibles en acciones al portador, con un valor nominal de Bs 10,00 cada una, y 25.000.000 acciones preferidas nominativas, no convertibles al portador, con un valor nominal de Bs 10,00 cada una, todo ello de conformidad con establecido en el Artículo 5 de los Estatutos Sociales del Banco. Al cierre de 2009, Banesco Banco Universal, C.A. contaba con un total de 38.493 accionistas: 4.751 accionistas comunes y 33.742 accionistas preferidos[1].

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.

Visión Banesco 2013

Duplicar el valor económico del Banco respecto al cierre del año 2008, mediante una relación costo/ingresos superior a la de nuestro grupo de comparación. Ganar y mantener la preferencia de nuestros clientes gracias a la calidad, sencillez y conveniencia de nuestra oferta de servicios.

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 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.

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

1 Incluye fideicomiso de empleados de Banesco Banco Universal, C.A.

Principales Impactos, Riesgos y Oportunidades

Banesco Banco Universal, C.A. ha enfocado parte de su estrategia en desarrollar los servicios financieros en la base de la pirámide, para lo cual ha implantado programas integrales específicos para la Banca Comunitaria, los Medios de Pago, los Canales Electrónicos, así como los segmentos PYME y CD. Adicionalmente, ha generado programas directamente relacionados con el desarrollo de la capacidad medular del Capital Humano y de la propia Responsabilidad Social Empresarial, para garantizar la alineación del negocio con la visión de la sostenibilidad. Banesco Banco Universal, C.A. está consciente de que para lograr un impacto positivo en la población, la labor de bancarización debe ser sostenible desde un punto de vista económico y financiero.

Los precios de los servicios financieros y la eficiencia de las operaciones son elementos clave para que Banesco Banco Universal, C.A. pueda mantener los niveles de rentabilidad y sustentar esta iniciativa en el tiempo, de forma que el esfuerzo destinado a aumentar la inclusión social de los sectores más vulnerables no dependa únicamente de los subsidios públicos o de las transferencias directas del sector privado, que no tienen un carácter capacitador y podrían interrumpirse en cualquier momento.

Durante el año 2009, fomentamos activamente el uso de los canales electrónicos, los cajeros automáticos y la telefonía móvil. El otorgamiento de las tarjetas de crédito también está siendo progresivamente transferido a tecnologías más versátiles. De esta manera, reducimos costos operativos y descongestionamos las agencias ofreciendo así un mejor servicio a nuestros clientes.

Otro aspecto que beneficia la rentabilidad a mediano plazo es el incremento de las autonomías delegadas *(empowerment)* hacia las vicepresidencias regionales, así como la integración del Centro Corporativo de Proyectos (CCP) a la gestión estratégica, aspectos que se detallan en el capítulo *Nuestros Clientes*.

Otras acciones se han concentrado en el manejo del riesgo, la seguridad de la información y la continuidad del negocio con una visión integral, para lo cual el Banco cuenta con una Vicepresidencia Ejecutiva de Administración Integral del Riesgo, compuesta por áreas dedicadas a la gestión del Riesgo Operativo, Riesgo de Mercado y Riesgo de Crédito, cuyas labores de investigación y adaptación de lineamientos de prevención, educación y control sobre los riesgos de la Organización son la mejor expresión de la forma como el Banco ha adoptado un planteamiento o principio de precaución.

Riesgo Operativo

Con el fin de continuar con el fortalecimiento de la Cultura de Riesgo Integral en Banesco Banco Universal, C.A., durante el año 2009 se llevaron a cabo adiestramientos especializados a algunas áreas de negocios y a más de 1.500 nuevos empleados. Estos talleres están orientados a una gestión preventiva del riesgo (Ver pág. 35 del capítulo *Nuestro Capital Humano*).

Adiestramiento en Riesgo

En Banesco Banco Universal, C.A. mantenemos al día los conocimientos técnicos de nuestro personal de la Vicepresidencia Ejecutiva de Administración Integral de Riesgo, con la certificación internacional "ALARYS Internacional Risk Manager" (AIRM) otorgada por la Asociación Latinoamericana de Administradores de Riesgos y Seguros (ALARYS), en Gerencia de Riesgo.

Durante el año 2009 ofrecimos tres adiestramientos especializados en riesgo operativo a 30 profesionales en este campo (ver página 35).

Mantenemos el monitoreo de la Gestión de Riesgos Operativos, a través de un esquema de seguimiento y con la incorporación constante de herramientas tecnológicas que nos permiten un control dinámico de la gestión a nivel corporativo. Esto se efectúa sin descuidar nuestra participación continua en los proyectos de la Organización, así como en los procesos críticos del negocio, lo cual nos ratifica como líderes en Gestión de Riesgos dentro del sector financiero.

Riesgo de Crédito

En cuanto a la gestión del riesgo de crédito, en 2009 continuaron los esfuerzos hacia las acciones de monitoreo y seguimiento continuo de la cartera de créditos, a través de la evaluación de los aspectos cuantitativos y cualitativos relacionados con la conducta de pago de los clientes, la revisión de la documentación de los expedientes y los flujos esperados de pago de sus operaciones, con el fin de calificar los riesgos existentes y mantenerlos en los niveles fijados por la estrategia del Banco.

Todo esto se afianzó, adicionalmente, con el trabajo conjunto de control y seguimiento a las operaciones de crédito entre el área especializada de Riesgo de Crédito y las unidades de negocios, con el fin de detectar de forma temprana los factores de deterioro o incumplimiento dentro de la cartera crediticia.

De igual manera, la revisión y evaluación periódica de las herramientas de otorgamiento de crédito sigue formando parte de las acciones regulares en la gestión dinámica del riesgo de crédito, manteniendo de manera sistematizada la línea de reporte y fluidez de información institucional hacia el Comité de Riesgos y las unidades organizacionales encargadas de ejecutar las acciones, según las decisiones tomadas en el marco del proceso continuo de administración de riesgos.

Riesgo de Mercado y Liquidez

Durante este año mantuvimos la continuidad en los procesos de identificación, medición y seguimiento de los riesgos asociados a la cartera de inversiones y a la estructura de balance, manteniendo al día nuestras metodologías de acuerdo con las necesidades de información de las áreas de negocio y los órganos corporativos involucrados en la gestión de dichos riesgos, según las mejores prácticas nacionales e internacionales.

Prevención de Pérdidas y Continuidad de Negocio

Estamos orientados a optimizar la Gestión de Prevención de Pérdidas y Continuidad del Negocio de la Organización, por lo cual seguimos con nuestro compromiso de dar seguimiento a las acciones y proyectos orientados a fortalecer la seguridad en todos los canales, medios de pago y procesos críticos del Banco, así como garantizar la continuidad operativa del negocio, a través de un enfoque preventivo y con una visión orientada hacia la calidad de atención al cliente.

Asimismo, se continuaron desarrollando campañas de sensibilización, tanto en el ámbito interno (ejecución de las Jornadas de Prevención y Continuidad 2009), como hacia afuera de la Organización (campañas a través de los medios de comunicación), con el objetivo de crear conciencia en temas relacionados con la Prevención de Pérdidas, específicamente la utilización segura de los diversos canales electrónicos y medios de pago.

En el área de Continuidad del Negocio, se realizaron exitosamente las pruebas previstas para cada uno de los procesos críticos definidos en el BIA (Análisis de Impacto al Negocio) de la Organización, se dio continuidad a los proyectos de Contingencia Tecnológica para los servicios críticos y se implantó el Centro de Comando y Control para el seguimiento y monitoreo de variables correspondientes a la implantación de proyectos de gran impacto para el negocio.

La Vicepresidencia Ejecutiva de Mercadeo e Innovación realizó 13 estudios durante el año 2009, para un total de 18.633 entrevistas

Consultas a los Clientes, Empleados y Público en general mediante encuestas de satisfacción y grupos focales

En todos los proyectos que lleva a cabo Banesco Banco Universal, C.A. es importante conocer y entender la opinión de sus grupos de interés[1], por lo que el Banco ha emprendido también acciones para desarrollar su estrategia en función de los temas relevantes para ellos, entre las que se pueden señalar:

La Vicepresidencia Ejecutiva de Mercadeo e Innovación realizó 13 estudios durante el año 2009, que representaron en total 18.633 entrevistas, entre los diferentes grupos de interés del banco tanto internos (trabajadores) como externos (clientes). En 2008 se realizaron 14 estudios que representaron un total de 32.500 entrevistas.

Por su parte, la Vicepresidencia Ejecutiva de Capital Humano aplica mensual, trimestral, semestral y anualmente encuestas a los trabajadores a través de la Intranet, para medir su satisfacción respecto a diversos aspectos tales como el obsequio de juguetes, torneos deportivos, uniformes, servicio de comedor, planes vacacionales (de acuerdo a las actividades efectuadas cada año). Estas encuestas se aplican a muestras seleccionadas de manera aleatoria, estadísticamente significativas y representativas del universo de actores en el grupo de interés. Sus resultados se reflejan en el capítulo dedicado a *Nuestro Capital Humano*.

Por otra parte, el seguimiento y monitoreo del servicio es uno de los principales puntos de interés a la hora de consultar a nuestros clientes sobre la satisfacción y cumplimiento de expectativas. También se efectúan evaluaciones para el diseño y mejoramiento de la oferta de productos de acuerdo con las necesidades de los diferentes segmentos. Igualmente pulsamos la opinión de clientes y del público en general para valorar y medir el desempeño de nuestra marca y los atributos que la caracterizan.

La estrategia de contacto con el target de interés varía de acuerdo con el tipo de público y comprensión que se tenga de determinado tema. Además llevamos a cabo las siguientes mediciones con el fin de disponer de la información necesaria para gestionar la calidad de servicio:

- Para Banca Comunitaria: Potenciación de relación Aliados Comerciales BCB, Mejoramiento de la oferta Barras de Atención y POS-web.
- Cliente Misterioso en productos de Crédito; atención y cumplimiento de oferta por parte del personal de la red de ventas.

1 Banesco Banco Universal, C.A. considera Grupos de Interés a todas aquellos individuos u organizaciones que afectan significativamente las actividades y/o procesos de toma de decisiones ejecutados por la Organización y, al mismo tiempo, a aquellos que de alguna manera pueden sentirse impactados por el desempeño de sus unidades de negocios. Esto hace que sus grupos de interés en este momento estén conformados por Accionistas, Empleados, Clientes, Socios Sociales, Proveedores, Autoridades y la Comunidad.

Estudios de opinión

Estudio	Objetivos	2009	2008
Satisfacción Agencias ADS	- Niveles de satisfacción respecto a las principales variables del servicio de acuerdo al canal / negocio evaluado. - Importancia para cada uno de los aspectos del servicio evaluados. - Calidad y satisfacción con la oferta. - Identificar expectativas entre clientes actuales.	Clientes naturales / jurídicos que usan agencias.	
		--	Muestra: ±13.000
Clientes Comerciales		Clientes comerciales Banesco	
		Muestra: 1.133	Muestra: 1.151
Banca Telefónica		Clientes naturales usuarios del CAT.	
		Muestra: 3.600	Muestra: 3.600
Banca Comunitaria - satisfacción		Clientes naturales y Aliados comerciales.	
		Muestra: 600	Muestra: 1.560
Banca Privada		Clientes naturales del segmento.	
		Muestra: 760	Muestra: 382
Banca Premium		Clientes Naturales del segmento.	
		Muestra: 449	--
Fideicomiso		Clientes naturales.	
		Muestra: 500	Muestra: 300
Banca Internacional	Determinar sobre la base de variables socio-demográficas y de relación financiera, los elementos que describen y discriminan las características de los usuarios bancarios.	Clientes naturales.	
		Muestra: 370	--
Share de Segmentos Naturales	Determinar hábitos de la población general sobre el uso de los medios prensa, radio y televisión	Público en general – Clientes / no clientes	
		Muestra: 1.200	Muestra: 1.207
Uso y penetración de medios de comunicación	En relación con la publicidad masiva de Banesco determinar nivel de performance y efectividad. Información sobre la calidad del recall, comprensión del mensaje e interés de la oferta.	Público general – Clientes / no clientes	
		Muestra: 3.000	Muestra: 3.300
Tracking Publicidad T1/T4	Obtener información sobre la evolución de variables relativas a las principales marcas bancarias, que influyen en la toma de decisiones de los clientes y en la valoración de dichas marcas.	Público general - Clientes/ no clientes	
		Muestra: 3.725	Muestra: 3.960
Estudio Brand Equity (Valor de Marca)	Medir el impacto de la presencia y desempeño de Banesco en los eventos comerciales en los cuales tiene participación.	Público general - clientes / no clientes / naturales / PYMES / Comercios	Público en general – Clientes / No clientes Naturales / PYMES / Comercios / Empresas / Corporativos.
		Muestra: 1.875	Muestra: 1.530
Evaluación de Oferta Pasivos	Evaluar el programa de incentivos para el incremento del pasivo en clientes naturales.	Público general - Clientes/ no clientes naturales y jurídicos.	Público en general – clientes / no clientes.
		Muestra: 900	Muestra: 606
Evaluación Comunicaciones Internas	Medir el nivel de satisfacción del personal de Banesco con respecto a las comunicaciones internas.	Empleados Banesco usuarios de canales de comunicación internos.	Empleados de Banesco usuarios de canales de comunicación internos.
		Muestra: 521	Muestra: 423
Razones de compra / Evaluación de ofertas (Ticket Premiado otros bancos)	Determinar: - Razones de compra y atributos / beneficios de la promoción - Si cumple con las expectativas del público. - Efectividad de los canales de comunicación.	--	Clientes / no clientes naturales / PYMES / Comercios / Empresas / Corporativos.
			Muestra: 519

- Proyecto "medición satisfacción con atención y cierre de requerimientos".
- Programa de Seguimiento y Satisfacción Clientes Comerciales.
- Auditoría de la Banca Telefónica Banesco.

La generación de indicadores de calidad, en conjunto con los elaborados por otras áreas de la organización, permitió la construcción de un tablero para la gestión del servicio en el cual se refleja la disponibilidad y eficiencia de los canales de atención y la valoración del público en relación con el uso de los mismos. De igual forma, los insumos generados por los diferentes programas permanentes y estudios ad hoc complementan la toma de decisiones de las diferentes unidades organizativas.

Para comprender las necesidades y expectativas del público realizamos actividades con grupos focales o entrevistas en profundidad. Apertura de cuentas, diseño de promociones o motivadores de compra son algunas de las referencias de estudios realizados. Los resultados son un insumo para el seguimiento y gestión del servicio interno y externo de Banesco Banco Universal, C.A., para adaptar la oferta a las necesidades de los clientes y del mercado, así como para evaluar el desempeño de la marca tanto en los temas comerciales como en el campo de la Responsabilidad Social Empresarial.

Igualmente, el énfasis de Banesco Banco Universal, C.A. como empresa socialmente responsable se traduce en el seguimiento de la marca, evaluando en el público el desempeño de lo realizado.

Clientes y no clientes bancarios, así como los sectores de menor ingreso, participaron en el estudio de Valor de Marca *(Brand Equity)*, encuesta realizada de forma estratificada, lo cual garantiza la representatividad de los segmentos.

Valor Directo Tangible

El valor económico generado (VEG) al cierre del año 2009 se ubicó en Bs 4.762,00 millones, lo que representa un incremento de 29,23% respecto a los Bs 3.684,79 millones del año anterior.

Entre los rubros que componen al VEG, aproximadamente un 97,88% (Bs 4.660,97 millones) lo conforman el Margen de Intermediación y las Comisiones Netas. La proporción que representan estas últimas se incrementó por segundo año consecutivo.

En relación con el nivel de actividad económica del país a lo largo del período, el Valor Económico Generado por Banesco Banco Universal, C.A. en el año 2009 representó un 0,68% del Producto Interno Bruto (PIB) de Venezuela, un importante incremento respecto a 2008, cuando alcanzó el 0,55%.

La participación relativa de los componentes del Valor Directo Tangible fue la siguiente: los gastos de proveedores representaron 44,30% del Valor Económico Distribuido, el gasto de personal alcanzó 40,12%, en tanto que los impuestos se ubicaron en 7,66%. Así, el complemento correspondiente a los dividendos fue de 7,92%.

El Valor Económico Retenido (VER) alcanzó Bs 2.037,21 millones, lo que representa un incremento de 73,98% con relación al año anterior. Para el año 2008 el VER había aumentado un 16,97 % respecto a 2007.

Creación de Valor Directo Tangible: Detalle por Grupos de Interés

Miles de Bs

Grupo de Interés	Indicador de Valor	2009	2008
Accionistas	Dividendos[1]	215.809	316.294
Empleados	Gastos de personal[2]	1.093.058	851.478
Clientes	Intereses y cargas asimiladas[3]	2.367.059	1.976.765
Proveedores	Otros cargos generales de administración[4]	1.207.202	867.758
Sociedad	Impuestos[5]	448.301	478.282
	Recursos Destinados al apoyo de las comunidades[6]	10.355	14.320

(1) Fuente: Gerencia de Unidad de Accionistas.
(2) Fuente: Sudeban. Estado de Resultados de Publicación. Gastos de Transformación.
(3) Fuente: Sudeban - Estado de Resultados de Publicación. Gastos de Captaciones del Público.
(4) Fuente: Banesco VP de Administración.
(5) Fuente: Banesco VP de Administración. Incluye Impuesto sobre la Renta, Impuestos municipales, Impuesto al Valor Agregado, aportes a FONDEN, SUDEBAN, INCES, Seguro Social Obligatorio, Seguro de Paro Forzoso, Ley de Política Habitacional y LOCTICSEP.
(6) Fuente: Sudeban - Estado de Resultados de Publicación. Gastos Extraordinarios.

Valor Económico Generado y Distribuido

Miles de Bs

	2009	2008
Valor Económico Generado (VEG)	4.762.000	3.684.787
Margen de intermediación	3.331.456	2.816.277
Comisiones netas	1.329.515	822.978
Otros ingresos ordinarios	80.997	34.980
Otras ganancias y pérdidas netas	20.032	10.552
Valor Económico Distribuido (VED)	2.724.788	2.513.812
Dividendos	215.809	316.294
Proveedores y otros gastos generales de administración	1.207.202	867.758
Impuestos	208.719	478.282
Gastos de personal	1.093.058	851.478
Valor Económico Retenido (VER = VEG – VED)	2.037.212	1.170.975

Fuentes: Sudeban, Banesco y Bolsa de Valores de Caracas

Participación porcentual del Valor Económico Generado

Fuentes: Sudeban, Banesco y Bolsa de Valores de Caracas

Participación de Banesco en el empleo y el PIB del Sistema Bancario

El número total de trabajadores del Banco al cierre de 2009 se ubicó en 13.465 personas: 8.336 (61,91%) mujeres y 5.129 (38,09%) hombres. Durante el año la plantilla se redujo en 90 plazas, equivalente a un 0,66% con relación al cierre del año 2008.

De acuerdo con las cifras publicadas por la Superintendencia de Bancos (SUDEBAN), para diciembre de 2009 los trabajadores del Banco representaban un 17,44% del empleo bancario respecto al número de trabajadores del sistema financiero venezolano para esa fecha, que era de 77.227 personas.

Nuestro plan de compensación económica está basado en la política de evaluaciones de desempeño. Conscientes de la importancia de la remuneración salarial para cubrir aspectos básicos de nuestros trabajadores y sus familias, nuestra política de compensación económica contempla un salario inicial 20% por encima del salario mínimo establecido anualmente por el Ejecutivo Nacional. El ingreso promedio anual percibido por trabajador se ubicó en Bs 45.606,00 en el año 2009, lo cual supera ampliamente el salario mínimo promedio nacional para el período (Bs 12.338,60).

Valor Indirecto e Inducido Generado

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

- Contribución en la configuración de sistemas financieros sólidos, estables y seguros.
- Contribución en la disminución de la exclusión y en el incremento del acceso al sistema financiero por parte de la población de niveles de ingreso medios y bajos.
- Impulso de la innovación y del desarrollo tecnológico así como al uso de nuevos medios de pagos.
- Impulso a la estabilidad macroeconómica y al crecimiento de las actividades.

Algunos de estos efectos no son susceptibles de cuantificación (como la configuración de sistemas financieros sólidos, o el impulso a la innovación), a diferencia del volumen de proveedores directos y los montos cancelados a los mismos, en los que puede señalarse una disminución de 12,86% en la cantidad de proveedores contratados y un incremento del 3,06% en los montos cancelados a los mismos entre 2008 y 2009 (ver páginas 106 y 107 en el capítulo *Nuestros Proveedores*).

Diálogo con los Grupos de Interés

Durante el año 2009, Banesco Banco Universal, C.A. continuó desarrollando su diálogo con los grupos de interés internos y externos. En el primer ámbito, reforzamos progresivamente nuestros medios de información hacia nuestros trabajadores y accionistas (Ver página 27 en el Capítulo *Nuestros Accionistas* y páginas 45 a 47 en *Nuestro Capital Humano*), y la aplicación de instrumentos para medir los aspectos que inciden en la satisfacción del personal.

En cuanto al ámbito externo, seguimos trabajando en el presupuesto participativo con la comunidad de Colinas de Bello Monte en Caracas, zona en la que se ubica nuestra sede principal, Ciudad Banesco. Por medio de este proceso, los representantes de las principales organizaciones de la comunidad propusieron los proyectos que consideraron más importantes para mejorar la calidad de vida en el sector, y luego seleccionaron cuáles recibirían prioritariamente los recursos que el Banco presupuestó para la zona (Ver página 61 en *Acción Social en la Comunidad*). También continuamos midiendo la satisfacción de nuestros socios sociales con la labor que desarrollamos con ellos desde hace ya varios años (Ver página 53 en *Nuestros Socios Sociales*).

Y en cuanto a los proveedores, a partir de 2010 aplicaremos una encuesta que no solo medirá su conformidad con las relaciones que mantienen con nuestra Organización, sino que servirá para comenzar a difundir aguas arriba nuestro compromiso con el Pacto Mundial, al cual nos adherirnos durante el año 2009 (Ver página 24 en el Capítulo *Gobierno Corporativo*).

Estamos trabajando con la empresa Consultoría en Ética y Responsabilidad Social Empresarial (CERSE) en la elaboración de una Guía para el manejo de la relación con nuestros grupos de interés, la cual se aplicará en forma transversal en toda la Organización.

Otro aspecto destacable es que en 2009 entró en vigencia nuestro el Código de Ética y Conducta del Ciudadano Banesco, se creó el Comité de Ética y comenzaron a funcionar las líneas directas de comunicación, que constituyen nuevos canales para hacer más cercana nuestra interacción con todos los grupos de interés.

Resumen financiero

Expresado en millones de Bs

	2009		2008		Crecimiento II-I Sem. 2009		Crecimiento II Sem. 2009 / 2008	
	Ier. Sem.	2do. Sem.	Ier. Sem.	2do. Sem.	Absoluto	%	Absoluto	%
Total del Activo	**37.980**	**43.066**	**30.873**	**37.115**	**5.086**	**13,4%**	**5.951**	**16,0%**
Disponibilidades	9.475	11.611	7.188	9.285	2.136	22,5%	2.326	25,1%
Inversiones en Títulos Valores	6.635	5.983	4.699	6.432	-651	-9,8%	-449	-7,0%
Cartera de Créditos	19.958	22.739	17.213	18.581	2.781	13,9%	4.158	22,4%
Captaciones del Público	**33.326**	**37.763**	**26.155**	**32.690**	**4.437**	**13,3%**	**5.073**	**15,5%**
Depósitos en Cuentas Corrientes	17.534	19.913	11.163	16.369	2.379	13,6%	3.543	21,6%
Depósitos de Ahorro	5.636	6.800	4.226	6.258	1.164	20,7%	541	8,7%
Depósitos a Plazo	3.500	21	2.675	1.596	-3.479	-99,4%	-1.575	-98,7%
Otros	6.656	11.029	8.092	8.466	4.373	65,7%	2.563	30,3%
Total del Patrimonio	**3.113**	**3.598**	**2.556**	**2.930**	**485**	**15,6%**	**668**	**22,8%**
Activos de los Fideicomisos	**6.155**	**6.020**	**5.835**	**5.744**	**-135**	**-2,2%**	**276**	**4,8%**
Fondo Mutual Habitacional	**2.890**	**3.376**	**2.162**	**2.451**	**486**	**16,8%**	**925**	**37,7%**
Ingresos Financieros	2.561	2.588	1.912	2.438	27	1,0%	150	6,2%
Gastos Financieros	1.268	1.174	788	1.291	-94	-7,4%	-117	-9,0%
Margen Financiero Bruto	1.293	1.414	1.124	1.147	121	9,3%	267	23,3%
Margen de Intermediación Financiera	1.559	1.772	1.333	1.483	213	13,7%	290	19,5%
Gastos de Transformación	1.176	1.312	896	964	136	11,6%	348	36,1%
Impuesto sobre la Renta	5	10	43	29	5	106,0%	-19	-64,5%
Resultado Neto	**290**	**322**	**338**	**429**	**32**	**11,1%**	**-107**	**-25,0%**
Cartera Agrícola Acumulada	**3.373**	**3.816**	**2.342**	**2.701**	**443**	**13,1%**	**1.115**	**41,3%**
Captaciones de Entidades Oficiales	**2.805**	**2.820**	**3.090**	**2.138**	**15**	**0,5%**	**682**	**31,9%**
Microcréditos	**798**	**1.004**	**788**	**882**	**206**	**25,8%**	**122**	**13,8%**
Créditos Comerciales	**5.601**	**6.431**	**7.392**	**7.618**	**829**	**14,8%**	**-1.187**	**-15,6%**
Créditos al Consumo	**6.908**	**6.950**	**5.261**	**5.632**	**41**	**0,6%**	**1.318**	**23,4%**
Vehículos	590	666	517	605	76	12,9%	61	10,1%
Tarjetas de Crédito	6.318	6.283	4.745	5.027	-35	-0,6%	1.257	25,0%
Préstamos Hipotecarios	**2.606**	**3.271**	**1.501**	**1.973**	**666**	**25,6%**	**1.298**	**65,8%**
Ratios								
Provisión Cartera de Crédito / Cartera Inmovilizada Bruta	106,3%	112,6%	133,8%	110,1%				
Cartera Inmovilizada / Cartera de Crédito Bruta	1,9%	1,9%	1,2%	1,8%				
Resultado Neto / Activo Promedio	1,6%	1,6%	2,4%	2,5%				
Resultado Neto / Patrimonio Promedio	19,0%	19,2%	28,4%	30,4%				
Liquidez Ampliada	42,2%	41,1%	33,7%	41,4%				

La Marca Banesco

Bienestar se escribe con "B" de Banesco

Banesco Banco Universal, C.A. es una marca con personalidad, que ha logrado proyectar consistentemente en el tiempo su riqueza, alcanzando estabilidad en cuanto a su presencia en el mercado financiero y en la comunidad en general, y coherencia entre los valores que distinguen a la marca y su acción.

Como marca viva, se sustenta en una filosofía que tiene valores propios y una decidida congruencia entre su decir y su hacer. La marca está asociada a la voluntad permanente por conocer, entender y satisfacer las preferencias, expectativas e individualidad de cada uno de sus clientes, así como de la comunidad. Se adapta a sus necesidades, satisface sus exigencias y es parte de un estilo de vida deseable. Está acorde con la velocidad del ritmo contemporáneo en la forma de hacer transacciones y negocios, y muestra sensibilidad hacia la responsabilidad social que debe distinguir a toda empresa moderna.

El Banco ha ido ampliando los canales de atención al público, para fomentar en sus clientes el uso de tecnologías a distancia que les permitan ahorrar tiempo y dinero, así como ganar en términos de calidad de vida. Así se desarrollan, además, formas de hacer negocio menos agresivas con el medio ambiente, dirigidas al ahorro de papel, al uso más prudente y racional de los recursos naturales, y a la menor emisión de gases contaminantes, al hacer innecesario el desplazamiento de los clientes a los puntos de atención. Nuestro nuevo posicionamiento se apoya en el eslogan *Banesco, lo llevas contigo,* que transmite ese compromiso de la marca con la mayor calidad del servicio a través de la Banca Electrónica Banesco.

En un mundo globalizado, que exige agilidad y pronta respuesta, el eslogan *Lo llevas contigo* recoge, con brevedad y precisión, el compromiso de acompañar al cliente todo el tiempo, las 24 horas, los 365 días del año, mediante el empleo de una tecnología eficiente y segura, vía Internet, telefonía móvil, puntos de venta, cajeros automáticos… *La Señal Banesco* representa esa imagen de total cobertura de las necesidades del público, de la disposición real del banco a ser contactado por su cliente cuando él lo demande.

En 2009, más que una institución bancaria centrada en sí misma, el Banco fue generador del impulso inicial que crea soluciones y bienestar para los distintos sectores de la sociedad.

Además de ser una de las marcas mejor posicionadas en el mercado bancario, el Banco es percibido como líder en Responsabilidad Social Empresarial

Enfocamos nuestra Campaña de imagen 2009 en el nuevo lema ***"Bienestar se escribe con 'B' de Banesco"***, bajo el concepto *Historias Testimoniales* que ponen rostros, nombres y apellidos a los resultados y razón de ser del Banco como generador de bienestar social, engranando e impulsando al sistema económico y social del país a través de sus clientes, accionistas, empleados y todas las audiencias relacionadas.

Banesco Tridimensional

La evolución de la marca incluye el plano conceptual y también el plano gráfico; es por ello que la marca figurativa de Banesco Banco Universal, C.A. se profundiza, al traspasar la bidimensionalidad y alcanzar la tridimensionalidad. Al darle corporeidad a la marca figurativa se aporta una mayor versatilidad y un mejor despliegue de los colores corporativos. Así, por medio de una sensación de iluminación y presencia física, se refuerza la percepción de solidez y modernidad estética y plástica que definen a la marca desde sus inicios.

Adaptar la imagen de la marca figurativa a las nuevas tendencias de diseño, orientadas hacia la tridimensionalidad, implica un giro en el mensaje: el banco ofrece una mayor complejidad en su organización, productos y servicios, sin perder la cercanía con el cliente, y su imagen es cónsona con los avances tecnológicos que caracterizan al mercado financiero actual.

La tridimensionalidad genera una sensación de profundidad que, unida a la movilidad y la flexibilidad -en suma, actividad-, más la iluminación, redondez y accesibilidad, hacen que la marca, finalmente, cobre vida. La marca del banco se ha humanizado, alcanza emociones, ejerciendo una amistosa atracción que propicia mayor empatía, afinidad e identificación. Una marca que llega a la mente genera un comportamiento, una marca que toca emociones consigue un compromiso que la hace poderosa y perdurable; más aún cuando detrás de ella hay eficiencia, saber hacer, y atributos que justifican racionalmente el liderazgo de la Organización en el mercado.

"Baneskín, el pana del ahorro"

Baneskín es un personaje que nace de la marca figurativa de Banesco Banco Universal, C.A. a finales de 2008. Su misión es informar a los clientes, y al público en general, sobre cómo mantener una relación bancaria óptima con el Banco. Baneskín, caracterizado con el mote de "pana", es decir, amigo, proporciona a la audiencia consejos acerca de cómo ahorrar tiempo y dinero, con un lenguaje sencillo y didáctico. A través del lema "ahorrando ando" recomienda, como parte del programa de educación bancaria, cuál es la mejor opción de financiamiento, cómo usar de manera segura la banca electrónica y obtener el mejor provecho de las cuentas financieras. Así este personaje, amigable y simpático, refuerza el vínculo emocional de las audiencias del Banco, y expone temas de interés para mejorar la calidad de vida de nuestros clientes alcanzando una mayor afinidad con ellos.

Estudio del Valor de Marca en RSE

El estudio del Valor de Marca o *Brand Equity*[1] tiene como objetivo obtener información sobre la evolución de variables relativas a las principales marcas bancarias, que influyen en la toma de decisiones de los clientes y en la valoración de dichas marcas. Uno de los aspectos que mide el estudio es la percepción de las instituciones financieras en cuanto a su desempeño en Responsabilidad Social Empresarial.

Para la mayor parte del público, el concepto de RSE es abstracto y difícil de comprender. Por ello se simplifica en las preguntas, planteando interrogantes como *"Es un Banco que trabaja por el bienestar del país con programas que apoyan la educación, el deporte, la conservación o el medio ambiente, por ejemplo"*, o *"Es un banco que trabaja junto con la comunidad para mejorar calidad de vida"*.

La investigación fue realizada por la empresa *Comerca Estudios de Mercado* entre junio y julio de 2009, a través de 1.625 entrevistas efectuadas a personas de los niveles socioeconómicos BC+, C, D y E+, residentes en las nueve principales ciudades del país.

Entre el público bancarizado, este año Banesco Banco Universal, C.A. compartió el primer lugar con otras instituciones financieras de su *peer group*. Para las personas no bancarizadas se ubicó en segundo lugar, aunque la diferencia con el banco que ocupó el primer lugar fue inferior al error estadístico admisible (2,4%) en dos de las tres preguntas.

Esto confirma que, además de ser una de las marcas mejor posicionadas en el mercado bancario, el Banco es percibido como líder en Responsabilidad Social Empresarial.

Premios y reconocimientos obtenidos en 2009

Universidad Católica Andrés Bello
Por la donación efectuada a la Cátedra Fundacional Andrés Bello. Junio de 2009.

Suiche7B
Esta red interbancaria otorgó un reconocimiento "por la dedicación de Banesco Banco Universal, C.A. a la calidad" y por haber tenido el máximo volumen de operaciones aprobadas como miembro emisor y miembro adquiriente.

"El Buen Samaritano"
Esta organización que atiende a niños con sida entregó un reconocimiento al Banco "por su excelente y continua colaboración prestada en la colocación de la rifa 2009, lo que contribuyó al cumplimiento de nuestros objetivos de ayuda a los niños que tanto lo necesitan".

Liga Nacional Bolivariana de Béisbol Venezolano
Por el aporte ofrecido a la liga en 2009.

"Reto en el Abismo"
Reconocimiento "por su valioso apoyo en el éxito del evento (apnea). Septiembre de 2009.

Diploma de la Asociación Venezolana de Educación Católica (AVEC)
En el marco de la celebración de su 64 aniversario, "por la sincera y efectiva colaboración a la labor educativa evangelizadora nacional". Octubre de 2009

1 Se define *Brand Equity* como los efectos que tiene la marca en el mercadeo de un producto o servicio, en comparación con los resultados que tendría el mismo producto o servicio sin esa marca.

La Dimensión Interna de Nuestra Responsabilidad Social

De un vistazo

Suscribimos el Pacto Mundial de las Naciones Unidas

Créditos hipotecarios otorgados a nuestro personal

Dictamos talleres de Derechos Humanos al personal de Seguridad

38.493

Número de accionistas de Banesco al cierre de **2009.**

Entró en vigencia el Código de Ética y Conducta del Ciudadano Banesco, e inició sus funciones el Comité de Ética

Gobierno Corporativo

Principales líneas de acción en 2008

- Se implantaron nuevos Comités directivos y ejecutivos establecidos en el nuevo Modelo de Gobierno Corporativo.
- Se creó la nueva estructura administrativa para el manejo de la Oficina de Gobierno Corporativo.
- Se consolidó el esquema de Gobierno Multinacional en el manejo del Banco.

Evolución de la gestión respecto a 2008 y principales líneas de acción en 2009

- Avanzamos con la implantación del nuevo modelo de Gobierno Corporativo, conforme a las mejores prácticas nacionales e internacionales.
- Pusimos en vigencia el nuevo Código de Ética y Conducta del Ciudadano Banesco, como parte del cual entró en funciones un Comité de Ética de Banesco Banco Universal, C.A. y líneas directas de comunicación con el mismo.
- Implantamos nuevas normas sobre Conflicto de Intereses, Aceptación de Obsequios y Relación entre Empleados.
- Nos adherimos al Pacto Mundial de las Naciones Unidas, asumiendo con ello el compromiso de los Diez Principios referentes a los derechos humanos, los derechos laborales, la protección del medio ambiente y la lucha contra la corrupción.

Compromisos contraídos para 2010

- Ajustar la estructura organizativa, como parte de la implantación del nuevo Modelo Corporativo de Negocios (MCN).
- Continuar fortaleciendo el Gobierno Corporativo conforme a las mejores prácticas, modificando los Comités Temáticos para adaptarlos a las nuevas necesidades.
- Profundizar en la incorporación de los Diez Principios del Pacto Mundial a las actividades del Banco.

Nuestra Política

Buscamos fortalecer y ejecutar políticas claras a través de la descentralización del poder directivo. Esto además brindará la oportunidad de identificar los talentos gerenciales que dirigirán la organización en el futuro. Es decir, se abrirán posibilidades de crecimiento profesional en todos los niveles.

Obra escultórica "El Sol o la Luz" de Jacobo Borges, en Ciudad Banesco

Asimismo, buscamos desarrollar una capacidad corporativa a lo largo de la organización que permita ampliar la oferta de gobierno que exige las dimensiones y las complejidades de los diferentes negocios que maneja Banesco Banco Universal, C.A. como grupo.

Nuestra Gestión

El Banco mantiene una estructura de gobierno compuesta por la Asamblea de Accionistas, la Junta Directiva de la Institución, el Presidente de la Junta Directiva, el Oficial de Cumplimiento de Prevención de Legitimación de Capitales, el Contralor Interno, así como los Comités de Crédito, de Riesgo y de Auditoría, y un Secretario. El Comité de Auditoría ha sido creado en ejecución de las Recomendaciones sobre Gobierno Corporativo dictadas por la Comisión Nacional de Valores.

Como estructura formal el Banco cuenta con un Comité de Capital Humano, una Vicepresidencia Ejecutiva de Capital Humano y una Vicepresidencia de Asuntos Laborales encargadas, entre otras actividades, de asegurar condiciones de trabajo justas y competitivas para sus empleados.

En el año 2008 se diseñó e implantó una nueva estructura organizacional y administrativa para el manejo del Gobierno Corporativo de la Organización, conformada por una serie de Comités Temáticos que apoyan la labor y responsabilidades de la Junta Directiva, y representa mayores canales de comunicación con los empleados. La Vicepresidencia de Gobierno Corporativo es la encargada de definir y crear la base normativa para la constitución y desarrollo de los mecanismos de gobierno (Comités Temáticos) que conforman el Nuevo Modelo de Gobierno

Corporativo. También es la responsable de definir los distintos instrumentos que garanticen su funcionamiento, y la ejecución de acciones que promuevan el proceso de aprendizaje, desarrollo de la cultura corporativa y disciplina entre los integrantes de los Comités de gobierno.

También apoyamos y respaldamos el derecho a la libertad de asociación, por lo que brindamos todo el apoyo comunicacional y promovemos espacios para las reuniones de trabajo y asambleas generales de los afiliados al Sindicato de Trabajadores.

Banesco Banco Universal, C.A. estimula el crecimiento profesional de cada uno de sus miembros a través de capacitaciones realizadas de diferentes temas de interés tanto del negocio como de su entorno social, ambiental y económico.

Banesco Banco Universal, C.A. valora el rendimiento de sus empleados, así como su aporte en la obtención de los resultados del Banco, por lo cual realiza evaluaciones de desempeño de forma anual para sus Vicepresidentes y de forma semestral para nuestros trabajadores. Esta forma de evaluación permite medir las capacidades gerenciales, como herramienta clave para la obtención efectiva de los objetivos de nuestra Institución, así como la retribución ajustada a las competencias y resultados obtenidos.

El Banco reconoce los logros del personal a través de una política de compensación enmarcada en retribuciones fijas, retribuciones variables, así como distintos beneficios a favor de los trabajadores y sus familias.

Por razones de seguridad, las instituciones financieras venezolanas no hacen públicas las retribuciones de sus altos directivos. No obstante, esta información es remitida a los órganos contralores del Sistema Financiero en los diferentes reportes por estos requeridos.

A partir del mes de enero de 2010, la estructura organizativa del Banco será ajustada a propósito del inicio de la implantación del nuevo Modelo Corporativo de Negocios (MCN). Esta iniciativa nos permitirá realizar una serie de transformaciones en el Banco tendentes a reorganizar las principales funciones y procesos por su afinidad e identificar las sinergias que nos permitan alcanzar nuestra visión estratégica orientada a potenciar progresivamente el valor económico de la organización mediante una relación costo/ingresos altamente competitiva, que continúe apalancando la preferencia de nuestros clientes gracias a la calidad, sencillez y conveniencia de nuestra oferta de servicios.

Este cambio organizacional contribuirá al logro de objetivos estratégicos al permitirnos:

- Tener una organización más simple, eficaz y adaptada a las Necesidades del entorno.
- Entregar calidad de servicio diferenciada por segmento de clientes, asegurando conveniencia y sencillez para el cliente y costo eficiente para el banco.
- Mejorar la calidad, oportunidad y compromiso alrededor de las decisiones de negocio, aumentando así la eficacia del gobierno corporativo.
- Ganar y mantener la preferencia de nuestros clientes, aumentando la calidad, mejorando la sencillez y conveniencia de nuestros servicios.
- Mejorar la gestión sobre nuestros clientes, profundizando en las mejores prácticas de inteligencia de negocios.
- Mantener motivado y con alto sentido de pertenencia al talento humano.

También tenemos previsto fortalecer en 2010 la estructura de gobierno corporativo, con el fin de hacerla más flexible y dinámica, reorganizando el uso del tiempo de la Junta Directiva y asumiendo otras acciones para incrementar su eficiencia.

Asamblea de Accionistas

Representa la universalidad de los accionistas y tiene la suprema dirección de la compañía. Sus actos y resoluciones obligan a la empresa y a todos sus accionistas. Entre otras atribuciones, la Asamblea tiene como facultad la designación de los miembros de la Junta Directiva, fijar su remuneración, nombrar a los comisarios y sus suplentes, designar a los consejeros con derecho a asistencia y voz en las sesiones de Junta Directiva, discutir, aprobar o modificar los Estados Financieros que le sean presentados con vista del informe de los Comisarios, decidir sobre el decreto de dividendos y forma de pago de los mismos, su monto, la frecuencia y la oportunidad en que deben pagarse, de conformidad con la ley y los Estatutos, así como también conocer y decidir sobre cualquier otro asunto para el cual haya sido convocada.

Junta Directiva

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

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

Desde la decisión de la Asamblea Ordinaria de Accionistas del

30 de marzo de 2007, la Junta Directiva del banco pasó de estar conformada por un mínimo de ocho hasta un máximo de once miembros, a un número no menor de nueve ni mayor de trece. El Banco contaba con dos directores independientes; de acuerdo con lo establecido en la Resolución de la Comisión Nacional de Valores publicada en Gaceta Oficial el 17 de febrero de 2005, vinculada a los principios de Gobierno Corporativo, se entiende por Directores Independientes a aquellos miembros de la Junta Directiva que no desempeñan cargos ejecutivos o de gerencia en la sociedad en la cual se le designa director; otra sociedad que, directa o indirectamente, detente la mayoría accionaria o control de la sociedad en la que se designa director; cualquier sociedad controlada, directa o indirectamente, por la sociedad en la cual se le designa director; u otra sociedad bajo control común con la sociedad en la que se le designa director.

Tampoco se consideran Directores Independientes aquellos miembros de la Junta Directiva que reciban durante el respectivo ejercicio fiscal anual, de la sociedad en la que se le designa director, sumas que excedan la cantidad equivalente a cinco mil Unidades Tributarias, por conceptos distintos de dietas y otros pagos derivados de su condición de directores.

No podrán igualmente ser considerados Directores Independientes aquellos que sean accionistas de control de empresas o socios en sociedades civiles, cuando tales empresas o sociedades civiles reciban, durante el respectivo ejercicio fiscal anual, de la sociedad en la que se designa director, o de cualquier otra sociedad controlada directa o indirectamente por dicha sociedad en la que se le designa director, pagos por bienes o servicios por sumas que excedan la cantidad equivalente al 10% de los ingresos anuales de la empresa o sociedad receptora de los pagos en referencia.

Los procedimientos de nombramiento, reelección y remoción de los miembros de la Junta Directiva se realizan de acuerdo con lo establecido en los estatutos sociales del Banco, los cuales se encuentran en concordancia con el Código de Comercio, el Código Civil y demás leyes y disposiciones que rigen en materia bancaria.

El 19 de diciembre de 2008, la Superintendencia de Bancos y Otras Instituciones Financieras (Sudeban) emitió la Resolución N° 340.08 (Gaceta Oficial de la República Bolivariana de Venezuela N° 39.110 del 30 de enero de 2009), relacionada con las Directrices que permiten determinar el cumplimiento de los requisitos de experiencia, honorabilidad y solvencia exigidos para el ejercicio de la actividad bancaria, entre los cuales se destacan los siguientes aspectos:

- **Experiencia:** Conocimiento y ejercicio de la actividad bancaria y/o actividades relacionadas con el sector bancario en áreas de dirección, administración, gestión y/o control en bancos, entidades de ahorro y préstamo y demás instituciones financieras, casas de cambio y operadores cambiarios fronterizos que conforman el sistema bancario, o que estén relacionados con este. El ejercicio de las referidas funciones debe al menos confirmar dos (2) años de experiencia.
- **Solvencia:** Es la capacidad y fortaleza económica y patrimonial que deben acreditar las personas para cubrir, satisfacer o cumplir con las obligaciones contraídas en los términos y condiciones que han sido contratadas.
- **Honorabilidad:** Es la cualidad que tiene una persona para proceder con integridad y rectitud, demostrando probidad y una sólida escala de valores morales en sus actos y/o en el desarrollo de sus actividades. En el caso de accionistas, promotores, directores, administradores y consejeros de bancos, entidades de ahorro y préstamo y demás instituciones financieras, casas de cambio y operadores cambiaros fronterizos, un indicador de honorabilidad será la buena reputación o prestigio de que goce la persona natural o jurídica en su entorno social, o en el de las actividades en las que le corresponde desenvolverse.

Dentro de la experiencia exigible para formar parte del máximo órgano del gobierno se encuentran las siguientes:

- Haber desempeñado por lo menos durante dos (2) años cargos de alto nivel en bancos, entidades de ahorro y préstamo u otras instituciones financieras públicas o privadas.
- Poseer una trayectoria profesional de manera independiente en materia económica y financiera de seis (6) años como mínimo en actividades relacionadas o conexas con el sector bancario.

Presidente de la Junta Directiva

El Presidente de la Junta Directiva está subordinado a la Asamblea de Accionistas y a la Junta Directiva y preside sus deliberaciones. Adicionalmente representa a la institución, y otorga en nombre de esta contratos, acuerdos, convenios y, en general, toda clase de documentos de cualquier naturaleza. El Presidente de la Junta Directiva realiza, en suma, todas aquellas gestiones que le fueren encargadas por la Junta. El Presidente y la Junta Directiva ejercen la suprema conducción de las actividades del Banco, y lo representan frente a cualquier autoridad pública o privada. El Presidente de la Junta Directiva no ocupa un cargo ejecutivo dentro del Banco. Es el responsable de definir, coordinar y dirigir estrategias, tomar decisiones, fijar orientaciones y coordinar recursos, a través de los procesos de planeación, organización, dirección y control, con la finalidad de que la organización alcance las metas y objetivos establecidos.

Cabe resaltar que la Junta Directiva ha declarado como objetivo para el año 2011 separar las labores de los accionistas de las operaciones del Banco. De hecho, en 2006 la empresa designó dos Directores Ejecutivos Independientes, no poseedores de ningún tipo de acciones comunes o preferidas en el Banco.

Mural de Oswaldo Vigas en Ciudad Banesco

Secretario de la Junta Directiva

El secretario de la Junta Directiva es abogado, y cuenta además con una dilatada trayectoria en el sector bancario y al servicio del Banco. Dirige la Gerencia de Secretaría de Junta, encargada de llevar el registro ordenado de las actas de sus sesiones, así como cooperar en la recaudación, elaboración y mantenimiento de la información corporativa requerida por la Junta Directiva, los accionistas y los entes reguladores, entre otros.

Además, el Secretario es el encargado de llevar la agenda de las sesiones de la Junta y recopilar los recaudos de los asuntos que se vayan a resolver en dichas reuniones. Debe destacarse que en su carácter de Secretario, con formación jurídica y experiencia en materia financiera, está presente con derecho a voz durante las sesiones de la Junta, lo que fortalece desde el examen legal las propuestas debatidas en las reuniones y la decisión adoptada.

Oficial de Cumplimiento de Prevención de Legitimación de Capitales

Banesco Banco Universal, C.A. cuenta con un Oficial de Cumplimiento encargado de la supervisión y control de la Unidad de Prevención y Control de la Legitimación de Capitales del Banco. Dentro de sus funciones está presidir el Comité de Prevención y Control de la Legitimación de Capitales, e informar a la Junta Directiva sobre los resultados de sus actividades y la inversión de los recursos correspondientes a la capacitación y formación del personal del Banco en esta materia. Participa con derecho a voz en el Comité de Riesgo, y reporta de manera inmediata al Presidente del Banco. Semestralmente se aplican auditorías a esta área, por medio de auditores externos.

Contralor Interno

Está encargado de coordinar internamente el análisis de las diferentes operaciones de la organización y, actuando conjuntamente con el Comité de Auditoría, informa a la Junta Directiva sobre los resultados de las diferentes auditorías realizadas, con el fin de mejorar los procesos y poder subsanar cualquier deficiencia que pudiera presentarse.

Comités Temáticos

Para garantizar la correcta ejecución de las políticas corporativas y la transparencia de la gerencia en la ejecución de sus labores, el Banco cuenta con los siguientes comités:

Comité de Créditos

La Junta Directiva, reservándose el ejercicio de esta atribución, ha decidido delegar en diversos comités de crédito, hasta determinados montos, sus facultades de otorgamiento de créditos.

La Junta Directiva ha decidido delegar en diversos comités de crédito, hasta determinados montos, sus facultades de otorgamiento de créditos.

Así, siempre con vista en el cumplimiento de las diversas autonomías y delegación de atribuciones, se crearon el Comité Ejecutivo de Crédito, los Comités Metropolitanos de Crédito, los Comités Regionales de Crédito y las autonomías individuales.

Dentro del límite de sus facultades, estos comités se encargan de la consideración y aprobación de las diferentes solicitudes de crédito presentadas por nuestros clientes, así como de informar a la Junta Directiva acerca de los resultados de su gestión. De igual forma, han de dar cumplimiento a las diversas políticas de riesgo fijadas por el Comité respectivo.

Comité de Banca Comunitaria

Su objetivo general es plantear escenarios, impulsar estrategias y velar por el cumplimiento del Plan Corporativo de Banca Comunitaria Banesco, con el objetivo de alinear las metas de nuestro negocio a los niveles de rentabilidad y de impacto social esperados por la institución.

Para alcanzar este propósito, entre sus objetivos específicos se encuentran: a) Plantear y debatir estrategias y lineamientos que impulsen el posicionamiento de Banca Comunitaria Banesco en los sectores populares, a fin de lograr la masificación del negocio y el aumento de los niveles de bancarización del país; b) Proponer estrategias que permitan apalancar la rentabilidad del negocio a través de la venta de productos y servicios de Banca Comunitaria y su oportuna recuperación; c) Proponer nuevos productos y servicios que permitan ampliar la oferta de servicios a nuestros clientes y potenciales clientes; d) Crear espacios de intercambio y diálogo que promuevan la toma de decisiones oportunas y su debido seguimiento; e) Promover la integración con las diferentes Vicepresidencias de la organización, con el objetivo de continuar trabajando en equipo, lo que se reflejará en nuestra calidad de servicio.

Comité de Calidad de Servicio

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

Sus prioridades estratégicas se dirigen a los canales de distribución (red de agencias, banca electrónica) y el segmento masivo.

Comité de Capital Humano

Sus objetivos generales son: a) Ser el órgano colegiado encargado de velar por el adecuado manejo del equipo humano en Banesco Banco Universal, C.A.; b) evaluar constantemente las demandas y requerimientos que se derivan de los cambios organizacionales,

y de la estrategia y su interrelación con el capital humano, para procurar alineación entre las prácticas del manejo de gente y las necesidades reales del negocio.

Este Comité diseña las políticas en materia de capital humano, monitorea los principales indicadores y estadísticas en materia de capital humano de toda la organización, recomienda acciones sobre diversos temas del talento, derivados del contexto o de los resultados de índices organizacionales. Asimismo, conoce de la medición de competencias de los miembros de la organización, define las estrategias del Voluntariado Corporativo y otros esquemas de responsabilidad social interna.

Comité de Comunicaciones

Diseña, implanta y vela por el fiel cumplimiento del Plan Corporativo de Comunicaciones Estratégicas de la Organización, que asegure la alineación de las variables de los procesos comunicativos con la estrategia del negocio, facilite la interrelación con las distintas audiencias de interés, y contribuya a fortalecer y mejorar la identidad y el desempeño organizacional.

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

Entre sus atribuciones destaca la evaluación, implementación y divulgación de las mejores prácticas en cuanto a Responsabilidad Social Empresarial, generando procesos de cambio en las diferentes unidades del Banco con el fin de incrementar la competitividad, reducir los costos, y fortalecer la imagen y reputación de la Organización.

Comité de Riesgo

Su labor primordial es fijar los límites de riesgo en cumplimiento de las políticas establecidas en cada una de las actividades del Banco, de manera que exista una sana administración integral de riesgos operativos, de mercado, legal y de negocios, entre otros, conforme a la legislación interna y las mejores prácticas internacionales.

Adicionalmente asesora tanto a la Junta Directiva como a los distintos Comités de Crédito en la toma de decisiones, y les fija los lineamientos y políticas que deben cumplir con el fin de preservar el perfil de riesgo establecido. Semestralmente se aplican auditorías al área de Riesgo Operativo, por medio de auditores externos.

Comité de Auditoría

Adhiriéndose a las recomendaciones que sobre buen gobierno corporativo ha dictado la Comisión Nacional de Valores, Banesco Banco Universal, C.A. modificó su Comité de Auditoría, ajustándolo a los requerimientos de la normativa antes mencionada.

La labor del Comité se circunscribe a conocer los estados financieros para ser considerados por la Junta Directiva y someterlos a la aprobación de la Asamblea de Accionistas, asistir a la Junta Directiva en la implantación de medidas destinadas a preservar la integridad de la información financiera de la sociedad, colaborar en la supervisión y seguimiento de la auditoría interna y externa del Banco, así como hacer las recomendaciones que estime necesarias a la Carta de Gerencia. En dicho Comité participan los Directores independientes.

La información que provee el Comité de Auditoría contribuye a supervisar la identificación y gestión del desempeño de la organización. Este Comité cuenta con un Reglamento Interno (Estatutos) para su funcionamiento.

En el año 2009, a través de la Vicepresidencia de Auditoría Interna, se revisaron los 462 puntos de atención –es decir, el 100% con que contaba el Banco al cierre del período– en cuanto a riesgo operativo, prevención de legitimación de capitales y financiamiento del terrorismo. Asimismo, se analizaron 40 de las áreas administrativas centrales; en el Informe de 2010 se reportará a qué porcentaje del total del Banco corresponden estas áreas.

Comité de Alineación

El Comité de Alineación está constituido por representantes de los principales Centros de Responsabilidad y Capacidades Medulares del Banco. Su composición la designa el Comité Ejecutivo y está integrado por todos los Vicepresidentes Ejecutivos y el Vicepresidente de Finanzas. Sus objetivos son:

Apoya al Comité Ejecutivo en la búsqueda de alineación y sinergias en la formulación, ejecución y monitoreo de los planes estratégicos y portafolio de iniciativas/ proyectos del banco y sus diferentes Centros de Responsabilidad. También asegura la efectiva alineación del presupuesto y el dimensionamiento asociado con la estrategia corporativa y competitiva.

Adicionalmente, prioriza y aprueba el portafolio de iniciativas/ proyectos y el dimensionamiento de la fuerza laboral en el Proceso Integral de Planificación Estratégica (PIPE) y participa como invitado en el Comité Ejecutivo durante las reuniones de definición de los lineamientos corporativos, así como donde se requiera atender asuntos corporativos clave.

Comité de Activos y Pasivos

Cumple una labor de apoyo a la Junta Directiva. Para tales fines su marco de actuación está dirigido a diseñar, controlar y tomar las acciones que sean necesarias para cumplir con la estrategia financiera de la entidad, incluyendo entre otras: políticas de liquidez, adecuación patrimonial, fijación de tasas, estrategia de fondeo, estrategia y políticas de inversiones para una adecuada gestión de activos y pasivos.

Le corresponde a este Comité administrar cada uno de los riesgos asociados a la gestión de activos y pasivos, identificados por las áreas de Finanzas, Tesorería, Riesgo y Unidades de Negocio, entre otras, así como velar por el cumplimiento de las políticas de

adecuación patrimonial. El Comité de Activos y Pasivos debe garantizar el cumplimiento de las políticas de Administración Integral de Riesgo y de Inversiones y podrá proponer al Comité de Riesgo o a la Junta Directiva, según sea el caso, las modificaciones o revisiones a dichas políticas.

Comité de Tecnología

El objetivo general de este Comité es asegurar que las implantaciones tecnológicas estén alineadas con las estrategias y objetivos de la Organización, manteniendo una visión global y horizontal del negocio, utilizando responsablemente los recursos, e identificando y administrando los riesgos.

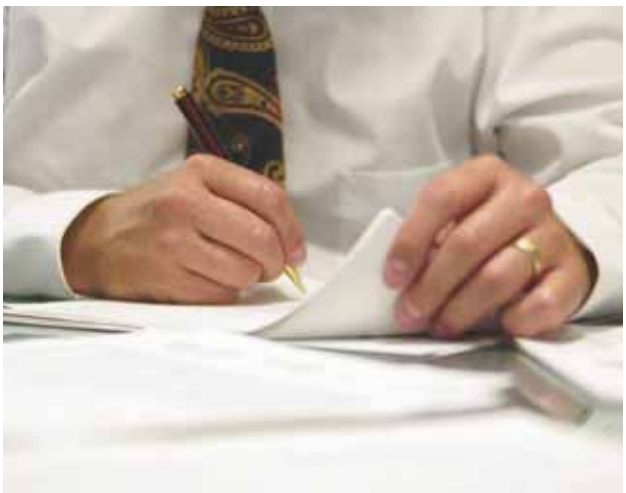
Comité de Responsabilidad Social Empresarial

La Responsabilidad Social Empresarial figura en el Mapa Estratégico de Banesco Banco Universal, C.A. lo que refleja la importancia que se otorga a este aspecto en la organización. Disponemos de un Comité específico para la RSE, que define y coordina nuestras estrategias sobre este tema, regula las alianzas con organizaciones como los socios sociales, y atiende los requerimientos de información que se reciben al respecto. Entre sus funciones también está la de definir cuáles activos fijos desincorporados serán vendidos o donados.

El Comité de RSE está integrado por la Vicepresidencia de Comunicaciones y Responsabilidad Social Empresarial, la Vicepresidencia Ejecutiva de Logística y Administración, la Vicepresidencia Ejecutiva de Capital Humano, la Vicepresidencia de Conservación de Infraestructura Física y Operativa, la Vicepresidencia de Estudios Económicos y la Vicepresidencia de Finanzas.

Comité de Ética y Conducta

En el año 2009, tras una investigación de las mejores prácticas internacionales sobre el tema, entró en vigencia el nuevo Código de Ética y Conducta del Ciudadano Banesco. También se creó el Comité de Ética, cuya misión es proveer al Banco de una herramienta y un proceso que le permita atender adecuadamente la recepción y resolución de temas relacionados con su Código de Ética y Conducta del Ciudadano Banesco



y de la Norma sobre Conflictos de Intereses de una manera transparente y eficiente.

- **Componente principal:** Código de Ética y Conducta del Ciudadano Banesco.
- **Componentes técnicos:** Esquemas para la canalización de denuncias.
  - **Buzones de Correo interno:** "linea directa comite de etica" y "linea directa Juan Carlos Escotet".
  - **Buzones de Contacto externo:** etica@banesco.com y escotet_etica@banesco.com.
  - **Línea Telefónica** (contacto interno 501-1818 y contacto externo 502-1818)
- **Políticas y Procedimientos:**
  - Documentación de Políticas, Normas, Funciones, etc.
  - Educación, sensibilización.
- **Componentes de Organización:**
  - **VP Control de Pérdidas / Gcia. Div. Inv. Administrativas:**

dirigir y coordinar la investigación, análisis y evaluación constante de los casos de denuncias presentados, a través del seguimiento continuo; garantizando la transparencia de las acciones y resultados.

En todo momento se mantendrá la confidencialidad de las investigaciones asignadas, manejando de manera transparente y segura todas las diligencias o pesquisas que realicen, así como las evidencias localizadas, aplicando el principio fundamental de la VP de Control de Pérdidas: "**Salvaguardar el buen nombre de nuestros empleados**".

- **Miembros:**
  - Presidente de la Junta Directiva de Banesco: Juan Carlos Escotet Rodríguez.
  - Dos Directores (as): Josefina Fernández y Salvador Cores.
  - Vice-Presidente Ejecutivo de Contraloría: Mari Cruz Campos.
  - Vice-Presidente Ejecutivo de Capital Humano: Judith González (se le asigna la secretaría y seguimiento de las decisiones).
  - Vice-Presidente Ejecutivo de Gestión de Prevención de Pérdidas y Continuidad del Negocio: Sergio Saggese (secretario alterno).
  - VPE de reporte directo de las áreas involucradas (invitado/sólo voz y no voto).
  - Consultoría Jurídica (asesor/ invitado/sólo voz y no voto).

El Comité de Ética sesionará mensualmente. Para que exista quorum para la toma de decisiones, será necesaria la presencia al menos de dos (2) Directores miembros del Comité.

Es importante resaltar que:

- La línea supervisoria es responsable de ejecutar la sanción acordada, con apoyo de las Gcias. Div. Asuntos Laborales / Gcia. Div. Procesos Administrativos y Judiciales.
- En caso de requerirse la realización de denuncias en la Fiscalía General de la República, las mismas serán realizadas por la línea afectada con apoyo de la VP Control de Pérdidas y Consultoría Jurídica.

Por último pero no menos importante, se encuentran los **empleados, proveedores y contratistas** del Banco, para lo cual es necesario promover su participación activa, a través del uso de los canales de denuncia establecidos, así como del aporte de información y su mejor disposición durante el proceso de investigación.

Participación de los trabajadores

Los empleados pueden solicitar a través de la Secretaría un punto de Agenda en la Junta Directiva para que se consideren sus planteamientos en esta instancia, si el tema lo amerita. En caso contrario, pueden solicitar el punto de Agenda en cualquiera de los Comités descritos, para usarlos como canal de discusión primario y medio de apalancar apoyo institucional para el tema.

Casos gestionados por el Comité de Ética 2009

Tipo	N° de casos	% del Total
Contravención de norma	192	46,49
Fraude	92	22,28
Afectación patrimonial	35	8,47
Incumplimiento de procedimientos	22	5,33
Presunta infidelidad	21	5,08
Infidelidad	19	4,60
Conflicto de Intereses	18	4,36
Daño a personas	6	1,45
Incumplimiento del Código de Ética	2	0,48
Otros	6	1,45
Total	413	100%

Regulación, participación gremial y empresarial

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

También participa y es miembro activo de:

- Banco Central de Venezuela (BCV): Comité de Operaciones y efectivo a nivel Regional, que establece los lineamientos de carácter general que permitan la coordinación y control de las especies monetarias del efectivo, en las agencias y sucursales de las Instituciones Financieras del interior del país.
- El Banco también representa ante el BCV el Proyecto de Medios de Pago, Truncamiento e Imágenes, y Cámara de Compensación Electrónica (cheques, transferencias y créditos directos).
- Asociación Bancaria de Venezuela (ABV):

  • *Comité Ejecutivo de Swift de la Asociación Bancaria:* el Banco es miembro activo y tiene un importante liderazgo en las sesiones, y preside el Sub-Comité de Estándares, donde aporta propuestas para la implantación de cambios para la comunidad bancaria nacional; asimismo, asiste al Banco Central de Venezuela en el desarrollo e implantación de procesos asociados a la modernización de los sistemas de pago en Venezuela, tales como SITMES (Sistema Estandarizado de Mensajería Swift) y LBTR (Liquidación Bruta en Tiempo Real), entre otros.

  • *Comité de Operaciones:* Banesco Banco Universal, C.A. actúa como Presidente del Comité, el cual tiene por objetivo asistir técnicamente a la Junta Directiva y atender lo relativo a los reglamentos de la Cámara de Compensación Electrónica. Adicionalmente tiene a su cargo dos Sub-Comités: Conciliaciones Bancarias y Comité de Efectivo.

• *Comité de Pago y Transferencias Electrónicas Interbancarias:* Su objeto principal es el cumplimiento de los procesos estándar diseñados por los bancos que integran el Sistema Automatizado, velando por el buen funcionamiento del mismo, lo que abarca desde el envío de la orden por parte del cliente en la entidad ordenante hasta la publicación del pago en la entidad receptora, e incluye todos aquellos procesos que por alcance del Sistema y por el del Comité sean incluidos en el sistema interbancario.

• *Comité Tributario:* Banesco Banco Universal, C.A. participa activamente de este comité, el cual se aboca a la armonización de los criterios que surjan en la interpretación de las resoluciones y leyes impositivas y su incidencia en el Sector Financiero.

• *Corporación Swift:* Banesco es miembro activo de la Sociedad Cooperativa, que tiene por objeto las telecomunicaciones financieras interbancarias mundiales.

Además, el Banco es miembro de la Federación de Cámaras y Asociaciones de Comercio y Producción de Venezuela (Fedecámaras), y forma parte de las franquicias y comités relacionados con sus negocios, tales como El Buró de Crédito, Suiche7B, Visa, MasterCard y el Consejo Nacional de la Vivienda. Adicionalmente, participa en la Cámara de Tarjetas de Crédito.

Desde la perspectiva de su acción social, Banesco Banco Universal, C.A. tiene membresía en la Cámara Venezolano-Americana de Comercio e Industria (Venamcham) a escala nacional, y está afiliado a *AccountAbility* en el ámbito internacional.

Política de Responsabilidad Social Empresarial

Banesco Banco Universal, C.A. integra de forma voluntaria los principios de la Responsabilidad Social Empresarial en su estrategia de negocios, con el objetivo de generar valor sostenible en las dimensiones económica, social y ambiental. Para ello, impulsa en todos los ámbitos de su labor un conjunto de políticas basadas en los siguientes principios:

- Potenciar los valores corporativos y los principios de nuestro Código de Ética como elementos integrales a nuestra cultura.
- Fomentar el desarrollo personal y profesional de nuestro personal, velando por su salud y seguridad, respetando sus derechos y compensando su esfuerzo a través de una remuneración justa.
- Construir un diálogo permanente con todos nuestros grupos de interés: empleados, accionistas, clientes, proveedores, autoridades y la sociedad en general.
- Una propuesta de valor conformada por productos y servicios de calidad orientados a las necesidades de nuestros clientes.
- Integrar en nuestra cultura empresarial las preocupaciones y demandas de la sociedad, promoviendo acciones y actividades que contribuyan a mejorar la calidad de vida.
- Proteger el medio ambiente, reduciendo el impacto ambiental de nuestras actividades y promoviendo su respeto entre todos nuestros grupos de interés.
- Evitar prácticas de discriminación o vulneración de cualquier derecho humano, y promover su respeto entre todos nuestros grupos de interés.
- Claridad y transparencia en todas nuestras comunicaciones internas y externas.

Código de Ética y Conducta

Banesco Banco Universal, C.A. asigna un alto valor al comportamiento ético de la organización y de su personal, lo que además forma parte de su responsabilidad social. Disponemos de un nuevo Código de Ética y Conducta que entró en vigencia en 2009, el cual sigue las mejores prácticas nacionales e internacionales. Este Código define los valores que deben guiar nuestro proceder, y establece el trato que debe privar entre nuestro personal y con el público, así como las conductas que se consideran reprobables. También se estipula que en la labor de todo nuestro personal deben prevalecer la imparcialidad y la objetividad.

Se enfatizan aspectos como la prevención y control de la legitimación de capitales, la confidencialidad de la información, el respeto a la diversidad, los conflictos de intereses y la aceptación de obsequios; para los dos últimos aspectos citados se elaboraron también reglamentos específicos en el año 2009.

El Código está disponible para el público a través de nuestro sitio en Internet www.banesco.com.

Nuestra política ética y de Derechos Humanos

Entre nuestros valores hacemos énfasis en la transparencia, el respeto y la integridad. En este sentido, promovemos la igualdad entre nuestro personal y en el trato a nuestros clientes sin distinción por origen étnico, estatus socioeconómico, estado civil, edad, aspecto físico, discapacidad, afinidad política, credo religioso (o ausencia de él), orientación sexual o cualquier otra particularidad, respetando su dignidad y garantizando la igualdad de oportunidades.

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

Como se observará a lo largo de este Informe, Banesco Banco Universal, C.A. tiene presentes en todas sus actividades los temas

sociales y ambientales, si bien aún no se dispone de políticas formales de voto relativas a estos asuntos en las entidades en las cuales la organización tiene derecho de voto o asesoramiento de voto.

Banesco Banco Universal, C.A. se afilió en 2009 al Pacto Mundial (*Global Compact*) de las Naciones Unidas, acuerdo por medio del cual organizaciones de todo el mundo asumen el compromiso voluntario de establecer, en sus estrategias y operaciones, principios relacionados con las normas laborales, el medio ambiente, los derechos humanos, la corrupción y la transparencia.

Como miembro participante en el Pacto Mundial, una organización debe poner en marcha cambios en sus operaciones comerciales para convertir sus "Diez Principios" en parte de su estrategia, cultura y actuación diaria.

Asimismo, la organización debe comunicar anualmente su progreso en la implantación de los Diez Principios a través de un reporte corporativo público, por ejemplo en su Informe de Responsabilidad Social Empresarial (RSE).

Los Diez Principios están basados en Declaraciones y Convenciones Universales aplicadas en cuatro áreas: Derechos Humanos, Medio Ambiente, Estándares Laborales y Anticorrupción.

Derechos Humanos

- Principio 1: Las Empresas deben apoyar y respetar la protección de los derechos humanos fundamentales reconocidos universalmente, dentro de su ámbito de influencia.
- Principio 2: Las Empresas deben asegurarse de que sus empresas no son cómplices de la vulneración de los derechos humanos.

Estándares Laborales

- Principio 3: Las empresas deben apoyar la libertad de Asociación y el reconocimiento efectivo del derecho a la negociación colectiva.
- Principio 4: Las Empresas deben apoyar la eliminación de toda forma de trabajo forzoso o realizado bajo coacción.
- Principio 5: Las Empresas deben apoyar la erradicación del trabajo infantil.
- Principio 6: Las Empresas deben apoyar la abolición de las prácticas de discriminación en el empleo y ocupación.

Medio Ambiente

- Principio 7: Las Empresas deberán mantener un enfoque preventivo que favorezca el medio ambiente.
- Principio 8: Las empresas deben fomentar las iniciativas que promuevan una mayor responsabilidad ambiental.
- Principio 9: Las Empresas deben favorecer el desarrollo y la difusión de las tecnologías respetuosas con el medio ambiente

Anticorrupción

- Principio 10: Las Empresas deben trabajar en contra de la corrupción en todas sus formas, incluidas la extorsión y el soborno.

Como miembro participante en el Pacto Mundial, una organización debe poner en marcha cambios en sus operaciones comerciales para hacer los Diez Principios parte de su estrategia, cultura y actuación diaria en el trabajo con todos sus grupos de interés. Además, se espera que toda empresa adherente promueva públicamente el Pacto Mundial y sus principios a través de sus vehículos de comunicación, como notas de prensa, foros o conferencias. Asimismo, la organización debe comunicar anualmente su progreso en la implantación de los Diez Principios a través de un reporte corporativo público.

Banesco Banco Universal, C.A. está procediendo a implantar estos compromisos como parte de su estrategia de negocios. En el año 2010 se adoptarán las siguientes medidas:

- Se incluirá en los RFP (Solicitudes de Propuesta) de nuestros proveedores más importantes una cláusula que los comprometa a cumplir con los principios del Pacto Mundial.
- Se aplicará una encuesta a nuestros principales proveedores, para determinar cuáles de los Diez Principios del Pacto Mundial cumplen en este momento.
- Se difundirá a través de nuestros medios el contenido de los Diez Principios del Pacto Mundial.

Sistema Integral de Prevención y Control de Legitimación de Capitales

De acuerdo con lo establecido en la Resolución Nº 185.01 emitida por la Superintendencia de Bancos y Otras Instituciones Financieras (Sudeban), en fecha 12 de septiembre de 2001, es una obligación legal de los accionistas, administradores, directores, empleados de los entes regulados por la Sudeban prevenir que estos sean utilizados como intermediarios para la legitimación de capitales relacionados con el tráfico de sustancias estupefacientes y psicotrópicas.

Banesco Banco Universal, C.A. se rige por las Normas sobre Prevención, Control y Fiscalización de las Operaciones de Legitimación de Capitales establecidas en la Resolución 185.01. En tal sentido ha establecido políticas, procedimientos y mecanismos internos de prevención y control. Asimismo, mantiene un sistema Integral de Prevención y Control que comprende medidas apropiadas, suficientes y eficaces, orientadas a evitar que cualquier operación de naturaleza financiera sea utilizada como instrumento para ocultar el origen, propósito u objeto y destino ilícito de capitales, ya sea por disposición, transferencia, conversión, o mediante inversión, incluyendo operaciones de compra y venta de valores, aprovechamiento de cualquier forma de dinero u otros bienes provenientes de

actividades delictivas, o para dar apariencia de legalidad a las transacciones y fondos vinculados con las mismas.

La estructura del Sistema Integral de Prevención y Control de Legitimación de Capitales del Banco está compuesta por:

- La Junta Directiva
- El Presidente del Banco
- El Oficial de Cumplimiento de Prevención de Legitimación de Capitales
- El Comité de Prevención y Control de Legitimación de Capitales
- La Unidad de Prevención y Control de Legitimación de Capitales
- El Responsable de Cumplimiento

Al 31 de diciembre de 2009 y 2008, la Junta Directiva del Banco tenía designados 523 y 351 Responsables de Cumplimiento respectivamente, quienes, en forma adicional a las funciones que desempeñan, deben servir de enlace con el Oficial de Cumplimiento de Prevención de Legitimación de Capitales y aplicar y supervisar las normas de prevención y control de las actividades de legitimación de capitales, en cada una de sus áreas de responsabilidad.

Distribución de los Empleados Responsables de Cumplimiento

Cargo	2009	2008
Gerentes Regionales Operativos	111	0
Gerentes Regionales	64	40
Gerentes de Servicio Financiero (Red de Agencias)	187	276
Gerentes de División (ubicados en diferentes áreas centralizadas)	157	35
Gerentes Operativos	3	0
Jefe de Dpto. Renta Fija y Variable	1	0
Total ERC	523	351

Informe sobre el grado de cumplimiento de las normas de buen gobierno corporativo, al mes de diciembre de 2009

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

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

En Banesco Banco Universal, C.A. por tanto, seguimos el principio "una acción un voto". Reconocemos así la proporcionalidad que debe garantizarse entre el porcentaje de participación en el capital y el correspondiente derecho de participación en la formación de la voluntad de la institución, siempre mediante el ejercicio informado de los derechos políticos de los accionistas. Por lo anterior, el Banco cuenta con una Unidad de Accionistas cuya prioridad es la atención al accionista, a fin de satisfacer las necesidades de ese público inversionista. Dicha unidad se encarga de que la información corporativa fluya desde quienes administran la sociedad hacia los accionistas de manera oportuna, completa y veraz; a su vez constituye un canal para que el inversionista formule cualquier inquietud sobre su inversión, recabe información corporativa de su interés, y reciba los informes que serán sometidos a la consideración de la Asamblea de Accionistas. La Gerencia de Unidad de Accionistas se encuentra adscrita a la Consultoría Jurídica del Banco.

En el ejercicio de las prácticas de buen gobierno corporativo, la Junta Directiva de Banesco Banco Universal, C.A. ha tomado las medidas tendentes a mantener los estándares de transparencia y confianza adecuados para contribuir a generar la mayor eficiencia y seriedad en el mercado de valores venezolano; en este orden de ideas incorporó la presencia de dos Directores Independientes, calificados conforme a los postulados dictados al efecto por la Comisión Nacional de Valores.

Así, el Comité de Auditoría cuenta con la presencia de dichos Directores y se reúne con periodicidad, por lo menos semestralmente, a objeto de cumplir con lo establecido en su Reglamento de Funcionamiento (cabe señalar que uno de los Directores Independientes falleció, por lo cual se encuentra en proceso de nombramiento un nuevo Director Independiente).

Asimismo, Banesco Banco Universal, C.A. con el firme propósito de adoptar las mejores prácticas internacionales en materia de Gobierno Corporativo, creó en 2008 la Vicepresidencia de Gobierno Corporativo, la cual evalúa y promueve la constitución de nuevos mecanismos de gobierno a través de Comités Temáticos Directivos y Ejecutivos, los cuales sirven de apoyo a la gestión de la Junta Directiva y su Dirección Ejecutiva, en beneficio y protección de los intereses de sus accionistas, clientes y trabajadores.

Los Comités Temáticos Directivos tienen la responsabilidad de llevar el control y seguimiento de normativas internas y externas, así como la generación de políticas, planes y estrategias para ser presentadas ante la Junta Directiva para su aprobación. Asimismo, tienen a su cargo la generación de líneas de acción para la administración del estímulo y disciplina gerencial.

Nuestros Accionistas

Principales líneas de acción en 2008

- Ejecutamos la emisión de acciones preferidas con el fin de democratizar el capital.
- Obsequiamos acciones a nuestros trabajadores con el fin de incorporarlos a nuestra base de accionistas.
- Fortalecimos la Unidad de Accionistas para atender de manera más eficiente sus requerimientos, a través de su conversión en una Gerencia.

Evolución de la gestión respecto a 2008 y principales líneas de acción en 2009

- Diseñamos e implantamos un sistema informático que agilice las gestiones correspondientes a los accionistas, que entrará en plena operación en 2010.
- Se modificó el valor nominal de las acciones, de acuerdo con el mercado bursátil.

Compromisos contraídos para 2010

- Sistematizar y difundir la existencia y funciones de la Gerencia de Unidad de Accionistas.

Nuestra política

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

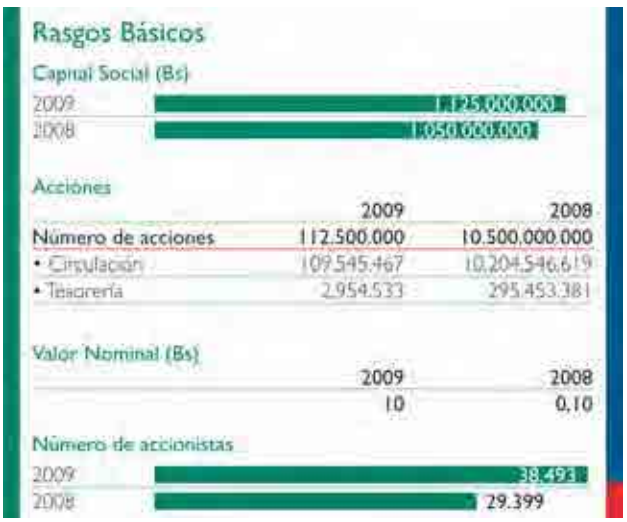
Respetamos los derechos de los accionistas minoritarios en cuanto al decreto de pago de dividendos. Tenemos una relación transparente con estos a través de las Asambleas de Accionistas y de la Gerencia de Unidad de Accionistas. Contamos con una amplia base de particulares que se benefician de una alta rentabilidad y solvencia.

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

Realizamos anualmente dos Asambleas Ordinarias de Accionistas. En el año 2009 se celebraron el 30 de marzo y el 28 de septiembre, además de una extraordinaria el 30 de marzo.

La Gerencia de Unidad de Accionistas

En el año 2008 convertimos en Gerencia de Unidad de Accionistas la anterior Unidad de Accionistas, con el objeto de brindar un mejor servicio a los usuarios. Su misión es atender al accionista de manera expedita y transparente. Aquí pueden obtener toda la información necesaria sobre su inversión: estados de cuenta de



sus dividendos (histórico), reclamos, certificaciones de auditores externos, cesión de acciones en caso de divorcio o fallecimiento, garantía, entrega de memorias a quien lo solicite, todo lo que esté relacionado con sus acciones.

Durante el año 2010 se procederá a sistematizar y difundir la existencia y funciones de la Gerencia de Unidad de Accionistas.

Modificación del Valor Nominal de las Acciones

La Junta Directiva de Banesco Banco Universal, C.A. con el fin de llevar el valor de las acciones del Banco a un precio acorde con el mercado bursátil, acordó en la Asamblea Ordinaria de Accionistas celebrada el 22 de Septiembre de 2008 y ratificada en la Asamblea Ordinaria de Accionistas celebrada el 30 de Marzo de 2009, aumentar el valor nominal de las acciones "comunes" y "preferidas" en las que se encuentra representado el capital social del Banco, de Bs 0,10 por cada acción, a Bs 10,00 por cada acción.

Por lo tanto, cada accionista que tuviera 100 o más acciones con valor nominal de Bs 0,10 recibió una (1) acción con valor nominal de Bs 10,00.

Las fracciones remanente fueron adquiridas por Banesco Holding C.A., de acuerdo al compromiso asumido por esa compañía, al precio promedio de cotización de las acciones del Banco en la Bolsa de Valores de Caracas, el día bursátil de la fecha de cierre, mediante Oficio Nº SBIF-DSB-II-GGTE-GEE-09578 de fecha 26 de junio de 2009, en donde la Superintendencia de Bancos y Otras Instituciones Financieras autorizó el aumento del valor nominal de las acciones "comunes" y "preferidas" en las que se encuentra representado el capital social del Banco, así como en la Resolución Nro. 088-2009, emitida por la Comisión Nacional de Valores, en sesión de directorio de fecha 07 de agosto de 2009.

El aviso a los accionistas fue publicado el 29 de septiembre de 2009, indicando como fecha de cierre el 13 de octubre de 2009, y como fecha de canje 19 de octubre de 2009. Los días 14,15 y 16 de octubre de 2009, la Comisión Nacional de Valores autorizó la suspensión de las cotizaciones y transacciones de las acciones de Banesco Banco Universal, C.A. a los fines de que el Banco pudiera proceder al cambio del valor nominal y al canje de las mismas.

Acciones Preferidas

Al cierre de 2009, Banesco contaba con un total de 38.493 accionistas: 4.751 propietarios de acciones comunes y 33.742 de acciones preferidas.

En el año 2008, la Junta Directiva decidió otorgar como obsequio acciones preferidas Banesco Banco Universal, C.A. a los trabajadores de los niveles base, profesional y técnico que se encontraban activos para el 1° de mayo de 2008, como reconocimiento a su labor y compromiso con la Organización. Un total de 8.811 trabajadores, equivalente al 65% del personal del Banco para ese momento, resultaron beneficiados. En agosto de 2008 se comenzaron a pagar los respectivos dividendos, que se han venido cancelando de la siguiente forma:

- Agosto 2008: Bs 46.710,43
- Noviembre 2008: Bs 45.717,05
- Febrero 2009: Bs 45.717,05
- Mayo 2009: Bs 44.613,70
- Agosto 2009: Bs 39.835,76
- Noviembre 2009: Bs 39.836,06

Diálogo con nuestros accionistas

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

AL CIERRE DE 2009, BANESCO CONTABA CON UN TOTAL DE 38.493 ACCIONISTAS: 4.751 PROPIETARIOS DE ACCIONES COMUNES Y 33.742 DE ACCIONES PREFERIDAS.

- La Gerencia de Unidad de Accionistas, que ofrece toda la información necesaria sobre la inversión del titular así como de la institución financiera, tanto en forma regular como a través de las Asambleas de Accionistas.
- Nuestro *Informe de Responsabilidad Social Empresarial*, que se publica desde 2004 y contiene datos detallados sobre la distribución de nuestras utilidades, destinadas a todos los proyectos de acción social aprobados por la Junta Directiva. Este Informe está asimismo disponible en Internet.
- Nuestros Informes semestrales
- *TiempoBanesco,* publicaciones mensuales realizadas por la Organización.
- CableBanesco (TV de circuito cerrado)
- Nuestro sitio web corporativo, www.banesco.com
- La Junta Directiva
- Nuestras prácticas de Gobierno Corporativo
- Contactos y encuentros directos
- Los medios de comunicación social a escala nacional
- Nuestra red de agencias.

Nuestro Capital Humano

Principales líneas de acción en 2008

- Hicimos socios de Banesco Banco Universal, C.A. a 8.811 empleados, mediante la asignación de acciones preferidas.
- Creamos la nueva Vicepresidencia de la Red de Agencias para la zona Caracas-Sur.
- Establecimos una marca significativa al implantar exitosamente en 9 meses el módulo SAP-HCM en los módulos de planificación, compensación, desarrollo, administración de personal, beneficios y nómina.
- Formamos a los niveles gerenciales en metodologías de identificación de competencias, como parte del Modelo de Competencias Banesco.
- Promovimos espacios para ofrecer oportunidades habitacionales adaptadas a las necesidades de nuestro capital humano.
- Realizamos la campaña "Big Bank de Ideas Banesco", en la cual nuestros colaboradores generaron ideas y estrategias a favor de la rentabilidad y productividad de la Organización. Esta es una forma de promover la participación del personal en el crecimiento y desarrollo de la organización.
- Mantuvimos los programas de formación orientados en los focos estratégicos de la organización.

Evolución de la gestión respecto a 2008 y principales líneas de acción en 2009

- Implantamos el nuevo Código de Ética y Conducta del Ciudadano Banesco, y establecimos mecanismos para su difusión en todos nuestros medios internos.
- Formamos a 764 trabajadores de diversas áreas de la organización en materia de Derechos Humanos.
- Continuamos con la actualización tecnológica de los sistemas de Capital Humano, a través del inicio de la implantación de la Fase II del proyecto SAP-HCM.
- Finalizamos el proyecto de implantación del Modelo de Competencias Organizacionales Banesco. Reforzamos competencias asociadas a Liderazgo Organizacional, a través del desarrollo de programas de formación.
- Ampliamos los mecanismos de medición de la satisfacción de nuestros clientes internos en torno a los servicios y productos ofrecidos por la Vicepresidencia Ejecutiva de Capital Humano.
- Ideamos nuevas estrategias de compensación económica y no económica para apoyar la calidad de vida de nuestros empleados.
- Configuramos el mapa de talentos críticos de la organización para consolidar los planes de carrera y sucesión.
- Ampliamos el beneficio de la Ley de Alimentación, superando las condiciones establecidas en el marco legal.
- Implantamos el pago segmentado de las utilidades en los meses de julio y noviembre, para mejorar el flujo de caja de los trabajadores a mediados del año.
- Formamos a 1.066 trabajadores de los niveles Gerencial y Supervisorio en programas dirigidos al desarrollo de las competencias "Conducción de Personas" y "Dirección de Equipos de Trabajo".
- Se adscribió la Gerencia Médica a la Vicepresidencia de Protección, lográndose sincronizar sus labores con el área de Seguridad Industrial a los efectos de velar por la salud integral de los trabajadores y garantizando el cumplimiento de los mandatos legales.

Compromisos contraídos para 2010

- Potenciar la capacitación en materia regulatoria con la ejecución de las actividades de Prevención contra la Legitimación de Capitales, promover los temas de Higiene y Seguridad Laboral en la organización, y dar continuidad a la capacitación alineada a los focos estratégicos "Conducción de Personas", "Calidad de Servicio" y "Compromiso con la Rentabilidad".
- Implantar el nuevo Modelo de Atención de Capital Humano con el que buscamos reorganizar las funciones intrínsecas al área para hacerlas más cercanas a nuestros clientes internos. Este nuevo modelo crea mecanismos más eficientes para optimizar los servicios y responder oportunamente a las necesidades de la organización, promoviendo la autogestión en los temas relacionados con el capital humano y la corresponsabilidad en el manejo del talento y la gestión de sus necesidades.
- Negociar y homologar la Convención Colectiva de Trabajo 2010-2013.

Distribución por rangos de edad y género

Rango de Edad	2009 F	2009 M	2009 Totales	2008 F	2008 M	2008 Totales	Variación (%) F	Variación (%) M	Variación (%) Total
15-17*	20	14	34	107	59	166	(81,31)	(76,27)	(79,52)
18-25	1864	1.076	2.940	2.052	1.240	3.292	(9,16)	(13,23)	(10,69)
26-30	2461	1.362	3.823	2.332	1.368	3.700	5,53	(0,44)	3,32
31-35	1635	909	2.544	1.613	904	2.517	1,36	0,55	1,07
36-40	1140	757	1.897	1.073	787	1.860	6,24	(3,81)	1,99
41-45	628	533	1.161	562	510	1.072	11,74	4,51	8,30
46-50	344	302	646	312	273	585	10,26	10,62	10,43
51-55	159	110	269	143	92	235	11,19	19,57	14,47
56-60	62	44	106	51	36	87	21,57	22,22	21,84
61-65	17	16	33	15	16	31	13,33	0,00	6,45
66-70	4	5	9	4	3	7	0,00	66,67	28,57
71-75	1	1	2	0	2	2	100,00	(50,00)	0,00
>75	1	0	1	1	0	1	0,00	0,00	0,00
Total general	8.336	5.129	13.465	8.265	5.290	13.555	0,86	(3,04)	(0,66)

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

- Promover la masificación del modelo de competencias desde una perspectiva 360°, unificar las plataformas de evaluación de desempeño y habilitar las herramientas para que cada empleado y supervisor pueda gerenciar su autodesarrollo y el de sus equipos dentro de la organización.
- Diseñar rutas de carrera sobre la base del perfil individual: conocimientos, competencias, potencial e intereses y diseñar planes de reemplazo y sucesión para posiciones claves y críticas.
- Identificar las posiciones claves-críticas de Banesco Banco Universal, C.A. con la finalidad de emprender acciones diferenciadoras de desarrollo, retención y sucesión.
- Diseñar planes de retención alineadas a las mejores prácticas del mercado.
- Evaluar nuevas estrategias de compensación económica y no económica para generar mejoras en la calidad de vida de nuestros empleados.

Nuestra política

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

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

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

Nuestra gestión

El éxito de Banesco Banco Universal, C.A. se fundamenta en la calidad y competencia de sus trabajadores. Por ello, la gestión de nuestro capital humano está orientada a contribuir con su desarrollo mediante el establecimiento de políticas y procesos que aporten valor tanto profesional como personal a todos los integrantes de la organización.

En el año 2009 nos esforzamos en mantener nuestra plantilla de empleados garantizando la estabilidad y seguridad a nuestros colaboradores; adicionalmente, dimos cobertura a las posiciones vacantes. Para el cierre del 2009 la nómina del Banco se encontraba en 13.465 empleados, lo que representa un 0,66% por debajo del cierre del año anterior.

La distribución de los empleados por cargo y por edad evidencia que somos una institución joven y dinámica, con una edad promedio de 32 años, pero sin discriminar a personas por su edad.

Distribución por rango de edad y categoría de cargo

	2009						2008					
Nivel / Grupos de edad	< 18	18 - 30	31 - 40	41 - 50	> 50	Total	< 18	18 - 30	31 - 40	41 - 50	> 50	Total
Base	34	432	1.079	444	123	2.112	166	3.989	1.049	434	108	5.746
Profesionales y Técnicos	0	3.308	2.013	479	90	5.890	0	2.719	1.951	434	79	5.183
Supervisorio	0	2.744	866	420	63	4.093	0	232	852	364	55	1.503
Gerencial	0	230	471	404	119	1.224	0	52	509	363	99	1.023
Vicepresidentes	0	48	13	54	23	138	0	0	16	56	20	92
Directores	0	0	0	5	2	7	0	0	0	5	2	7
Presidente	0	0	0	1	0	1	0	0	0	1	0	1
Total	34	6.762	4.442	1.807	420	13.465	166	6.992	4.377	1.657	363	13.555

* Corresponde a aprendices del INCES

Distribución por género y categoría de cargo

	2009			2008			Variación (%)		
Nivel	F	M	Totales	F	M	Totales	F	M	Total
Base	3.161	2.259	5.420	3.258	2.488	5.746	(2,98)	(9,20)	(5,67)
Profesionales y Técnicos	3.644	1.682	5.326	3.547	1.636	5.183	2,73	2,81	2,76
Supervisorio	830	749	1.579	783	720	1.503	6,00	4,03	5,06
Gerencial	650	392	1.042	623	400	1.023	4,33	(2,00)	1,86
Vicepresidentes	50	40	190	53	39	192	(5,66)	2,56	(2,17)
Directores	1	6	7	1	6	7	0,00	0,00	0,00
Presidente	0	1	1	0	1	1	0,00	0,00	0,00
Total general	8.336	5.129	13.465	8.265	5.290	13.555	0,86	(3,04)	(0,66)

Distribución por tipo de relación contractual y género

	2009		2008		Variación (%)	
Nivel	F	M	F	M	F	M
Aprendices*	306	160	292	170	4,79	(5,88)
Contratados	54	40	82	103	(34,15)	(61,17)
Empleados fijos	7.976	4.929	7.891	5.017	1,08	(1,75)
Total	8.336	5.129	8.265	5.290	0,86	(3,04)
Total general	13.465		13.555		(0,66)	

* Corresponde a aprendices del INCES

Para 2009, un 91,84% de nuestro capital humano, es decir, 12.407 trabajadores, contaban con una edad comprendida entre los 18 y 45 años.

La intención de Banesco Banco Universal, C.A. es generar una fuente de trabajo estable y sin discriminación de ningún tipo, lo que se evidencia en que 95% de los empleados es fijo en la organización, 62% es de sexo femenino, y el personal que compone los cargos base representa el 41% del total.

Distribución nacional

El Banco ha realizado una división territorial acorde con su estrategia de negocios, como consecuencia de lo cual representa una importante fuente de empleo en las distintas regiones del país. Un 96% de nuestra plantilla está integrada por empleados fijos.

La vicepresidencia ejecutiva de Capital Humano tiene presencia en las principales ciudades del país, a través de un equipo de consultores integrales, expertos en la gestión de capital humano.

Distribución nacional

	2009		2008		Variación (%)	
Nivel	Trabajadores	% del total	Trabajadores	% del total	Trabajadores	% del total
Capital	8.289	61,56	8.423	62,14	(1,59)	(0,93)
Centro-Los Llanos	1.598	11,87	1.531	11,29	4,38	5,07
Occidental-Andina	1.275	9,47	1.278	9,43	(0,23)	0,43
Oriente-Sur	1.253	9,31	1.262	9,31	(0,71)	(0,05)
Zulia-Falcón	1.050	7,80	1.061	7,83	(1,04)	(0,38)
Total general	13.465	100%	13.555	100%	(0,66)	

Sede de Banesco Banco Universal, C.A. en Lecherías, estado Anzoátegui

Vicepresidentes de la red

Región	2009 Cant.	2009 % de la comunidad local	2008 Cant.	2008 % de la comunidad local
Capital	5	100,00	4	100,00
Centro - Los Llanos	1	100,00	1	100,00
Occidental - Andina	1	100,00	1	100,00
Oriente - Sur	0	100,00	1	–
Zulia - Falcón	1	100,00	1	100,00
Total	8	100,00	8	100,00

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

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

En las regiones, la contratación de ejecutivos adscritos al área de ventas contribuye a beneficiar a las comunidades locales, y al mismo tiempo permite que la Organización conozca mejor la situación regional, lo cual fortalece estratégicamente una toma de decisiones basada en las particularidades de cada zona. No se dispone de información sobre la rotación media de los empleados por grupo por edad, sexo y región. Esta data se incluirá en el Informe de 2010.

Comportamiento de ingresos y egresos

El Índice de Rotación es una función del índice porcentual entre ingresos y egresos, en relación con el número de empleados del área en un período determinado. Entre 2008 y 2009 este Índice pasó de 19,29% a 13,14%, lo cual indica que se ha incrementado la estabilidad de nuestro capital humano en comparación al año anterior.

Índice de rotación (1)

Concepto	2009	2008
Ingresos fijos	1.702	3.253
Egresos fijos	1.686	1.727
Población fija promedio	12.892	12.103
Índice de rotación personal fijo	13,13%	19,29%

(1) Indice de Rotación se calcula por medio de la fórmula: [(Ingresos+egresos) / 2] / (población promedio mensual) x 100.
Cabe señalar que este año no incluimos la data sobre el personal contratado al considerar que carece de relevancia para este índice.

En la Convención Colectiva de Trabajo de Banesco Banco Universal, C.A. no se establece ningún período mínimo de preaviso relativo a cambios organizativos. El Banco se rige por la normativa legal establecida en la Ley Orgánica del Trabajo y la LOPCYMAT.

Evaluaciones de desempeño y desarrollo profesional

El Modelo de Gestión por Competencias tiene como insumo principal el resultado de las evaluaciones de desempeño para la planificación y puesta en marcha de programas de capacitación, planes de remuneración y logro de objetivos estratégicos, que apunten al desarrollo profesional de nuestros trabajadores. Para ello, nos basamos en la evaluación de las capacidades, la adecuación a las competencias corporativas y la identificación del potencial de desarrollo de los candidatos.

El porcentaje de empleados evaluados en el 2008 fue de 82,00%, mientras que en 2009 esta proporción alcanzó el 95,20% (el resto corresponde a aquellos trabajadores que ingresaron a la organización posteriormente a la fecha límite fijada para realizar el proceso). Cabe señalar que los vicepresidentes tienen un esquema anual de evaluación de su desempeño.

Para cumplir con el ciclo de Evaluación de Desempeño 2009, se realizaron las siguientes actividades:

- Integración de los Factores de Desempeño utilizados para la evaluación con el Modelo de Competencias Corporativo, con el fin de determinar el grado de alineación del desempeño de las personas con la estrategia de la Organización.
- Diseño de una nueva herramienta web en la Intranet, para la ejecución del proceso de Evaluación de Desempeño de los niveles gerenciales para Banesco Banco Universal, C.A..

En función de los resultados obtenidos en el proceso de evaluación, durante el primer trimestre de 2009 se efectuó un análisis de las oportunidades de mejora de la herramienta web, incorporándose los siguientes cambios: posibilidad de edición de objetivos, visualización de gráficos para los reportes de seguimiento, asociación de los objetivos estratégicos al Balanced ScoreCard de la Organización, y pre-establecimiento de las métricas de evaluación, con el fin de optimizar las funcionalidades tanto en el Proceso de Registro de Objetivos 2009 como en el Proceso de Evaluación de Desempeño 2010.

Promociones de cargo

En Banesco Banco Universal, C.A. creemos en el talento de de nuestros empleados; por ello, diseñamos planes de retención y sucesión para apalancar la gestión estratégica de nuestro negocio. A través de nuestra política de promoción, ofrecemos la posibilidad de crecer internamente hacia puestos de mayor responsabilidad.

Taller de Conducción de Personas, llevado a cabo durante el año 2009

Promociones de cargo

	2009		2008	
Dirección	Total	% del total	Total	% del total
Presidencia Junta Directiva	0	0,00	4	0,55
Dir. Gestión Estratégica, Riesgo y Finanzas	15	2,18	43	5,91
Dir. Ventas	470	68,21	461	63,32
Dir. Inmobiliaria, Infraestructura y Seguros	12	1,74	5	0,69
Dir. Crédito, TDC, Canales y Servicios	68	9,87	62	8,52
Dir. Tecnología y Procesos	35	5,08	96	13,19
Dir. Análisis, Control y Operaciones	89	12,92	57	7,83
Total general	689	100,00	728	100,00

Política de remuneración

Conscientes de la importancia de la remuneración salarial para cubrir aspectos básicos de nuestros trabajadores y sus familias, nuestra política de compensación económica establece un salario inicial 20% por encima del salario mínimo fijado anualmente por el Ejecutivo Nacional. Durante el año 2009 se otorgó un incremento salarial en el mes de enero, el cual superó el promedio del peer group del sector bancario, en cuanto a incrementos efectivos se refiere.

Asimismo, la Junta Directiva decidió el 10 de agosto de 2009 mejorar el esquema del Beneficio de Ley de Alimentación para los Trabajadores (LAT), asignándole una porción de la Unidad Tributaria adicional a lo que contempla la LAT para todos los empleados hasta el nivel supervisorio, con lo cual se benefició a 13.171 familias, un 92% del total de los empleados del Banco. De esta manera, se incrementó la liquidez mensual de los empleados en un promedio de 10,1%.

Trabajadores con discapacidad

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

Para el cierre de 2009, 31 personas con limitaciones físico-motoras, de naturaleza intelectual o visual se desenvuelven en ambientes de trabajo estables y en condiciones aptas para su desempeño. Debe mencionarse que aunque ello representa una disminución con respecto al año anterior, mantenemos la política descrita, que favorece la incorporación de estas personas a la plantilla del banco.

De la mano de nuestros Socios Sociales, cada ingreso de personas con discapacidad se convierte en una nueva oportunidad para sensibilizar y cerrar brechas de aprendizaje entre las condiciones de estas personas y el entendimiento de esta realidad por el resto de la población Banesco. La convicción de que es posible superar barreras y adversidades, así como el alto sentido de responsabilidad y compromiso de estos compañeros de trabajo, nos compromete aún más en nuestra meta de potenciar el programa de identificación e inserción de personas con discapacidad.

Trabajadores con discapacidad

Región	2009	2008	Var. %
Capital	28	37	(24,32)
Centro-Los Llanos	1	3	(66,67)
Occidental-Andina	2	3	(33,33)
Total	31	43	(27,91)

Capacitación

Banesco Banco Universal, C.A. capacita a sus empleados en diferentes temas de interés específicos del negocio, pero también en áreas de formación complementaria. Los programas se elaboran en atención de las brechas derivadas de la evaluación de desempeño y nuestro modelo de competencias, siempre en la búsqueda del crecimiento personal y profesional de nuestros trabajadores.

Conscientes de la importancia que el Capital Humano representa para el logro de los objetivos estratégicos, durante el año 2009 orientamos nuestros esfuerzos al fortalecimiento de las competencias que permitieron potenciar y contribuir con las principales líneas estratégicas de la organización. En comparación con el año anterior, la proporción de los trabajadores que recibieron adiestramiento pasó de 64,96% a 80,59%. El monto total invertido en capacitación durante el año fue de Bs 11.490.718,36.

Entre los focos estratégicos atendidos durante el año destacan:

- Formamos a 1.066 trabajadores de los niveles Gerencial y Supervisorio en programas dirigidos al desarrollo de las competencias "Conducción de Personas" y "Dirección de Equipos de Trabajo", definidas en nuestro Modelo de Competencias, cuyo objetivo fue desarrollar en nuestros gerentes y supervisores las habilidades de liderazgo, para fortalecer una cultura organizacional basada en el trabajo en equipo y el servicio al cliente.

Capacitación*

Horas /persona adiestramiento*

Descripción	2009	2008	Variación %
Banca, Finanzas y Seguros	80.605	106.431	(24,27)
Competencias Gerenciales	45.704	17.020	168,53
Control de Gestión	6.490	4.106	58,06
Desarrollo Personal	36.448	36.560	(0,31)
Especializado	6.684	16.505	(59,50)
Legal y Regulatorio	7.925	8.742	(9,35)
Mercadeo, Ventas y Servicios	120.716	53.276	125,65
Seguridad Industrial y Física	20.912	14.391	45,31
Tecnología y Seguridad de la Información	30.867	43.602	(29,21)
Total Horas de Adiestramiento	355.851	300.633	18,37
Horas de Adiestramiento Promedio	32,79	34,14	(3,96)
Total Trabajadores Adiestrados	10.852	8.805	23,25
% de Trabajadores Adiestrados	80,59	64,96	24,07

* No incluye congresos, reuniones nacionales e internacionales

Capacitación por niveles de cargo*

	N° de trabajadores adiestrados			Total Horas de adiestramiento			Horas de Adiestramiento Promedio		
Nivel	2009	2008	Variación %	2009	2008	Variación %	2009	2008	Variación %
Base	3.763	3.785	(0,58)	102.238	127.728	(19,96)	27,17	33,75	(19,50)
Profesionales y Técnicos	4.659	3.475	34,07	159.250	123.443	29,01	34,18	35,52	(3,77)
Supervisorio	915	687	33,19	26.050	18.007	44,67	28,47	26,21	8,62
Gerencial	1.510	772	95,60	68.128	27.535	147,42	45,12	35,67	26,49
Vicepresidentes	5	86	(94,19)	184	3.920	(95,31)	36,8	45,58	(19,26)
Total	10.852	8.805	23,25	355.851	300.633	18,37	32,79	34,14	(3,96)

* No incluye congresos, reuniones nacionales e internacionales

- Formación asociada con la competencia "Compromiso con la Rentabilidad", cuyo objetivo fue crear conciencia en los participantes sobre el uso eficiente de los recursos, dentro y fuera de la organización.
- Formación en materia de Orientación al Cliente, dirigida fortalecimiento de comportamientos y actitudes destinadas optimizar el servicio del cliente interno y externo.
- Continuidad de programas de certificación en áreas clave del negocio como Red de Agencias, Bancas Especializadas y Crédito, para enfatizar en el conocimiento de los productos y servicios que ofrece la Organización.
- Fortalecimiento de otras competencias de gran importancia, entre las que se encuentran Adaptabilidad y Flexibilidad, Capacidad de Planificación y Organización, Comunicación Eficaz.
- La Vicepresidencia de Comunicaciones y Responsabilidad Social Empresarial continuó formando a su personal en el tema de la Responsabilidad Social Empresarial. En 2010 este proceso de especialización continuará con un taller sobre la Norma de Aseguramiento AA1000 de *AccountAbility,* que incluirá a otras áreas del Banco.
- Adicionalmente, el personal del área de seguridad de la Vicepresidencia Ejecutiva de Prevención de Pérdidas y Continuidad de Negocio recibió un taller introductorio a los Derechos Humanos, dictado por integrantes de la reconocida ONG Provea.

Programa de Capacitación en la Red de Agencias

El programa de capacitación dirigido al personal que labora en nuestra red nacional de agencias pretende reforzar las habilidades y competencias necesarias para brindar una atención de calidad a nuestros clientes, así como proveerles los mejores productos y servicios financieros.

Este programa se diseña para que nuestro personal cuente con rutas o planes de carrera para potenciar su formación profesional, contribuyendo a su desarrollo dentro de la Organización.

Nuestro equipo de facilitadores tiene presencia en todas las regiones del país, para ofrecer a nuestros colaboradores el apoyo técnico y especializado en cada uno de los estados. Además, contamos con centros de formación que disponen de instalaciones para brindar condiciones idóneas cada una de las experiencias de aprendizaje.

En el año 2009, el 30% del presupuesto de este programa estuvo destinado a la capacitación en materia de Calidad del Servicio, mientras que un 26% se destinó para la capacitación en Ventas.

Del total del personal convocado a los cursos, logramos formar al 75%. Los talleres que contaron con la mayor participación fueron:

- Resolución Sudeban 209-08: Trato preferencial a las personas con discapacidad
- Actualización en Prevención y Control de la Legitimación de Capitales.
- Calidad de Servicio.
- Venta de productos Banesco.

Asimismo, nuestra estrategia de formación se enfoca a fortalecer la gestión de los roles supervisorios y gerenciales, a través de propuestas de capacitación novedosas y adaptadas a la dinámica del sistema bancario nacional.

Sap-Hcm Fase II

El proyecto de actualización tecnológica previsto para 2009, con el desarrollo de la segunda fase de SAP HCM, se materializará en el año 2010, con el fin de optimizar la estrategia de implantación del nuevo modelo de atención de Capital Humano.

En el año 2008 se puso en marcha la Fase I de SAP-HCM. Durante 2009 se decidió adquirir una solución que permitiera hacer más robusta la Plataforma SAP, y por ello la Fase II se estará ejecutando durante el año 2010.

En su Fase II, el módulo SAP servirá de apoyo al nuevo Modelo de Atención de Capital Humano al ofrecer:

- Herramientas de autogestión al trabajador y supervisor, que les permitirán estar más cerca de los procesos de Capital Humano a través de un portal que facilite y optimice la interacción del empleado con el portafolio de productos que ofrece Capital Humano.
- Fortalecer los procesos asociados al Desarrollo y Crecimiento de nuestro personal, tanto a nivel local como global, a través de:

  — La estandarización y automatización (masificación) en una misma herramienta de los diferentes tipos de evaluaciones a aplicar a los empleados.

  — Identificación de candidatos internos con potencial de éxito para cubrir posiciones vacantes dentro de la Organización, tanto a nivel local como global.

  — Contribuir a la madurez del proceso de transferencia interna y desarrollo de los trabajadores.

  — Impulsar los esquemas de autodesarrollo mediante herramientas de diseño y ejecución del Plan de Desarrollo Individual.

  — Fortalecer la cultura de medición, al evaluar la contribución de los empleados.

  — Fortalecer las competencias técnicas supervisorias, a través de un portal que permita la formulación de solicitudes, visualización de status, control de tiempos y acuerdos de servicios, y otras funciones.

Talleres y adiestramiento en riesgo operativo

La Vicepresidencia de Riesgo Operativo tiene entre sus funciones el fortalecer el conocimiento del personal de Banesco Banco Universal, C.A. en cuanto a la implantación de la Metodología de Riesgos Operativos, así como la concienciación por parte de su personal en cuanto a la necesidad de ejecutar y optimizar los procesos para garantizar la minimización de riesgos, la continuidad del negocio y la prestación de los servicios financieros a los clientes.

Durante el año 2009 se efectuaron en todo el país 46 talleres de adiestramiento regular (destinados a los nuevos ingresos), que contaron con un total de 1.504 participantes. De estos, talleres 24 tuvieron lugar en la Región Capital (Ciudad Banesco) y 22 en el resto del país, específicamente en Barinas, Barquisimeto, Coro, Maracaibo, Maracay, Maturín, Mérida, Porlamar, Puerto La Cruz, Puerto Ordaz, San Cristóbal, Valencia y Valera. Con estos talleres aseguramos que al comenzar sus actividades los trabajadores tengan una descripción general del riesgo operativo, y de las funciones del área que se encarga de asesorar a los negocios en cuanto a su gestión.

Por otra parte, este año se ofrecieron tres adiestramientos especializados que contaron con 30 asistentes.

Debe mencionarse que durante el segundo semestre del año se realizaron las VI Jornadas de Prevención y Continuidad, denominadas "Gente Banesco, Seguridad Integral", con temas como el "secuestro express", la influenza H1N1, manejo del estrés laboral y ergonomía, y seguridad en el hogar. Estas Jornadas contaron con 532 participantes de las distintas áreas de la organización. Al finalizar se aplicó una encuesta con diez preguntas, referentes a la Metodología de Riesgo Operativo, el Delegado de Riesgo Operativo y Eventos de Falla y/o Pérdidas, en cuyos resultados se pudo observar que el personal del Banco dispone de los conocimientos básicos sobre la Gestión de Riesgo Operativo.

Inducciones a Nuevos Ingresos en Riesgo Operativo

Número de sesiones

2009	46
2008	57

Variación (19,30)%

Número de participantes

2009	1.504
2008	2.515

Variación (40,20)%

Nota: En el informe de 2008 se indicó erróneamente la cifra de 3.225 participantes, ya que se había sumado el número de invitados a las jornadas de Prevención y Continuidad y las sesiones de Divulgación de Políticas.

Talleres de adiestramiento especializado en Riesgo Operativo

Vicepresidencia	2009 Talleres	2009 Particip.	2008 Talleres	2008 Particip.
Servicios de Pago / Control Cambio / Títulos Valores	1	4	-	-
Soporte Técnico Operacional	1	14	-	-
Auditoría	1	12	-	-
Consultoría Jurídica	-	-	3	33
Operaciones de Fideicomiso	-	-	2	44
Ejec. Gestión Corporativa y Procesos de Negocio	-	-	13	95
Total	**3**	**30**	**18**	**172**

Nota: Estos adiestramientos se efectúan cada año en áreas diferentes del banco. El número de talleres depende del tamaño de las vicepresidencias respectivas.

Adicionalmente, y cumpliendo con lo establecido en el artículo 96 de la Ley Orgánica Contra el Tráfico Ilícito y el Consumo de Sustancias Estupefacientes y Psicotrópicas (LOCTICSEP), el Banco efectuó el apartado correspondiente al uno por ciento (1%) de su ganancia neta anual a programas de prevención integral social contra el tráfico y consumo de drogas ilícitas, para sus

Presupuesto en adiestramiento a Delegados de Riesgo Operativo

Objetivo 2009	Objetivo 2008	Planificado Bs	Ejecutado Bs
Aumentar el nivel de madurez de la cultura de riesgo en la Organización	Lograr un incremento del índice de penetración de cultura (adiestramiento) de 50% en el personal base, y 100% en Directores, VPs y Gerentes.	2009: 48.184,00 2008: 116.500,00 Variación: (58,64)%	2009: 42.066,00 2008: 87.000,00 Variación: (51,65)%

La diferencia que se observa en el último año se debe a que en 2008 se habían dictado adiestramientos especializados para los delegados de Riesgo Operativo (DRO) los cuales no fueron planificados para este ejercicio. De allí la diferencia observada.

Adiestramiento en el área de prevención y control de legitimación de capitales

	Número de trabajadores 2009	2008	Variación %	Monto Bs 2009	2008	Variación %
Nuevos ingresos	1.583	3.048	(48,06)	15.694,60	16.962,67	(18,21)
Personal activo	3.188	1.211	163,25	290.362,43	252.871,69	14,83
	4.771	**4.259**	12,02	**296.057,03**	**259.834,36**	13,94

trabajadores y entorno familiar, realizando diversas actividades que contribuyen al desarrollo integral y buen uso del tiempo libre de sus empleados.

Durante estos talleres se tiene la oportunidad de brindar a los empleados conocimientos generales sobre el área, sus funciones y la importancia de identificar, valorar y gestionar los riesgos operativos que existen en el Banco, así como aclarar sus dudas y conocer sus experiencias laborales, lo cual permite relacionar las actividades que desempeñan con la gestión de riesgos operativos.

Dado que durante el año 2009 no incrementamos nuestra plantilla, nos concentramos en extender este adiestramiento a una proporción mayor del personal activo.

Talleres sobre Derechos Humanos

En abril de 2009 se ofreció por primera vez un taller introductorio a los Derechos Humanos destinado al personal del área de Seguridad de la Vicepresidencia Ejecutiva de Prevención de Pérdidas y Continuidad del Negocio de la ciudad de Caracas. Esta actividad fue preparada por integrantes de la reconocida ONG Programa Venezolano de Educación Acción en Derechos Humanos (Provea), en conjunto con la Vicepresidencia de Comunicaciones y Responsabilidad Social Empresarial.

Los participantes recibieron inducción sobre los principios de los Derechos Humanos, la Responsabilidad Social Empresarial y el respeto a los grupos vulnerables, entre otros. De acuerdo con una encuesta aplicada a los asistentes, estas actividades fueron altamente satisfactorias y consideraron muy positivo que se les incluyera en los planes de formación del personal del Banco. Asimismo, hicieron sugerencias sobre sus condiciones laborales y la continuación de estos talleres. Cabe señalar que de los 68 empleados del área de Seguridad de Caracas, 57 participaron en esta capacitación, es decir un 84%.

Por otra parte, y en cumplimiento de la Resolución 209-08 de la Superintendencia de Bancos y Otras Instituciones Financieras, este año se ofreció un taller de 4 horas de duración destinado a sensibilizar a los trabajadores de la Vicepresidencia Ejecutiva de Red de Agencias sobre el trato preferencial que debe ofrecerse a las personas con discapacidad, embarazadas y de la tercera edad. El número total de participantes fue de 707.

Así, el número total de trabajadores del Banco capacitado en temas de derechos humanos durante el año 2009 ascendió a 764.

Modelo de Gestión por Competencias

La configuración y asignación de competencias a cargos permite contar con los perfiles y requerimientos ideales de las posiciones del Banco, que favorecen los procesos de atracción, retención, evaluación y desarrollo de competencias.

Disponemos de un Diccionario de Entrevistas, que constituye herramienta fundamental para el personal de Captación y Empleo

Taller sobre Derechos Humanos dictado al personal de Seguridad en abril de 2009

en el proceso de búsqueda de candidatos talentosos, ya que permite realizar una identificación de personal que cubra las competencias del modelo.

El diseño de instrumentos para el diagnóstico de competencias nos ha permitido avanzar en la identificación del perfil actual de los trabajadores de acuerdo con el perfil esperado para sus respectivos cargos. Esta aplicación ya se inició en una parte del personal adscrito a la Dirección de Ventas y la Vicepresidencia Ejecutiva de Calidad y Procesos.

Finalmente, con la elaboración del Manual de Competencias de Banesco se proporciona al personal gerencial una herramienta indispensable para la conducción de sus propios equipos de trabajo, ya que en él están reflejados las competencias, sus grados y comportamientos.

El alcance de la gestión bajo un Modelo de Competencias garantiza a Banesco Banco Universal, C.A. contar con capital humano orientado al éxito personal y del negocio.

En el año 2009 se realizaron las siguientes actividades para el desarrollo y fortalecimiento de las competencias:

- Formación de 400 gerentes en la metodología de competencias, a través del taller "Cómo Observar Comportamientos".
- Diseño y ejecución de 6 cine-foros para afianzar las competencias específicas de los niveles de conducción: Adaptabilidad y flexibilidad, Conducción de personas y Dirección de equipos de trabajo, y Orientación al cliente e Influencia y negociación. Con el cine foro se busca ofrecer alternativas de aprendizaje mediante un medio tan atractivo como lo representa el cine.
- Formación de 6.862 empleados en programas de capacitación, orientados específicamente a fortalecer las competencias prioritarias de desarrollo planificadas para 2009: Compromiso con la rentabilidad, Conducción de personas y Orientación al cliente.

- Publicación, en el sitio web de Competencias en la Intranet, de las "Guías de Desarrollo de Competencias"; se registraron un total de 11.726 visitas a esta página. Estas guías definen una serie de actividades sugeridas dentro y fuera del trabajo, para ayudar a que las personas mejoren las competencias del modelo.
- Se continuó con el proceso de identificación de competencias, realizándose autodiagnósticos y diagnósticos, en la VPE Administración Integral de Riesgo, La Dirección de Tecnología.
- Diseño de la herramienta Plan de Desarrollo Individual (PDI), que le permitirá al empleado la planificación y seguimiento de acciones para el desarrollo de competencias a través de la Intranet.

Programa de pasantías

El Programa de Pasantías Banesco Banco Universal, C.A. permite la captación temprana de talentos para ser incorporados a la Organización, con el propósito de fomentar su desarrollo a largo plazo dentro de la organización

Desde 2008, Banesco Banco Universal, C.A. recibe anualmente un grupo de 30 estudiantes de Bachillerato y Técnicos Medios provenientes de la organización Fe y Alegría, con la cual se mantiene un convenio para la realización de sus pasantías ocupacionales, para brindarles la oportunidad de cumplir con este requisito académico para la culminación de sus estudios, proporcionándoles la experiencia teórico-practica para que puedan incorporarse a la fuerza laboral. La duración de las pasantías la determinan el Ministerio del Poder Popular para la Educación y los Institutos de Educación Técnica Superior y Universitaria, y no podrá ser menor de doscientas cuarenta (240) horas, de acuerdo al Reglamento sobre el Programa Nacional de Pasantías.

Maratón de las Mini-Olimpíadas 2009

En Banesco Banco Universal, C.A. tenemos la responsabilidad de asignar un tutor a cada pasante, denominado Tutor Empresarial, quien revisa la ejecución del programa de actividades a desarrollar y velará por su cumplimiento.

Programa de Pasantías Banesco

Tipo	2009	2008	Variación %
Externo	101	119	(15,13)
Interno	205	183	12,02
Total	306	302	1,32

Calidad de vida, tiempo libre y desarrollo personal

Fomentar la calidad de vida de los trabajadores es una de las prioridades del Banco. Por tal motivo desarrollamos un programa deportivo-recreativo que vincula al trabajador y su familia a través de actividades dirigidas a fomentar conductas positivas y estilos de vida saludables, que contribuyan al bienestar integral del trabajador en el ámbito social, físico y emocional.

Actividades deportivas y recreativas

Mini-Olimpiadas Nacionales

En junio 2009 tuvieron lugar las Mini-Olimpiadas Nacionales "Sin Drogas Sí Se Puede", realizadas en las instalaciones de la Universidad Simón Bolívar. Durante la jornada, en la que participaron 1.478 trabajadores de Banesco Banco Universal, C.A., se llevaron a cabo torneos en las disciplinas deportivas de softball, baloncesto, fútbol sala, kickingball y voleibol, entre los equipos clasificados de las cinco regiones en las que está organizado el Banco: Capital, Centro-Los Llanos, Zulia-Falcón, Oriente-Sur y Occidental-Andina.

También hubo actividades recreativas para los familiares y empleados que no formaban parte de los equipos, y los hijos de nuestros empleados contaron con actividades para su esparcimiento. La inversión de Banesco Banco Universal, C.A. en las Mini-Olimpiadas Nacionales ascendió a Bs 1.987.077,76.

Primer Concurso de Creatividad Infantil

Entre agosto y septiembre de 2009 tuvo lugar el Primer Concurso de Creatividad Infantil "Los Niños de Banesco Construyen Futuro", destinado a fomentar la integración familiar y el reforzamiento de valores, en el marco del programa integral de prevención social. Este concurso estuvo dirigido a los hijos de nuestros empleados con edades comprendidas entre 5 y 17 años de edad, y su objetivo fue sensibilizar a los niños sobre la importancia del buen uso de los recursos naturales, el reciclaje y la preservación del medio ambiente.

En esta actividad participaron 174 niños y adolescentes en las categorías de Comic, Cuento y Creación Artistica. El jurado estuvo constituido por personal de las Vicepresidencias de Capital

Humano, Mercadeo, Tecnología, y la de Comunicaciones y Responsabilidad Social Empresarial.

Plan vacacional infantil

Para los hijos de los trabajadores con edades comprendidas entre 5 y 13 años ofrecemos anualmente un Plan Vacacional. El Plan que se iba a realizar como todos los años en el verano de 2009 fue suspendido, siguiendo las exhortaciones oficiales de evitar las concentraciones de niños con motivo de la pandemia de gripe AH1N1.

A finales del año sí tuvo lugar el Plan vacacional "Navidades Mágicas 2009", el cual estuvo enmarcado en el Programa Integral Social de Prevención, con el fin de reducir los factores de riesgo mediante un sano esparcimiento, la práctica deportiva, el desarrollo y aprendizaje artístico, ecológico y cultural, en un ambiente divertido y recreativo.

Para lograr mayor efectividad en los resultados, las actividades se diseñaron de acuerdo con la edad de los participantes:

- Day Camp (Región Capital): 5 a 13 años
- Campamentos (resto del país): 8 a 13 años

En este Plan Vacacional participaron 647 niños y adolescentes, hijos de 543 trabajadores de todo el país, con una inversión de Bs 2.330.624,48.

Salud laboral

Durante el 2009 continuamos ofreciendo atención en el Servicio Médico ubicado en Ciudad Banesco. Recibieron este servicio 7.041 trabajadores que generaron 9.229 consultas entre atención médica inmediata, sucesiva o de emergencia.

Desde el año 2008 reorientamos nuestro esquema de atención, enfocándonos en la prevención tanto de accidentes como de enfermedades, con el fin de promover el bienestar físico y emocional para reducir la incidencia de consultas de carácter curativo. Así, durante las VI Jornadas de Prevención y Continuidad que tuvieron lugar en noviembre de 2009 atendimos a 1.216 personas, a las que se ofrecieron pruebas de salud y despistaje tales como medición del índice de masa corporal, tensión arterial, espirometría, despistaje de osteoporosis, despistaje de glaucoma y examen visual, entre otros.

Por otra parte, este año concentramos nuestra labor de orientación en la prevención de la influenza AH1N1, difundiendo abundante material informativo al personal a través de todos nuestros medios internos de comunicación. Además tomamos medidas preventivas extraordinarias como suspender el Plan Vacacional Infantil de verano, limitar el acceso de familiares y niños a nuestras oficinas administrativas, limitar las actividades culturales en nuestra sede central (Ciudad Banesco), y colocar dispensadores de gel desinfectante para las manos en numerosas áreas, en especial en el comedor.

Por otro lado, aprovechando la sinergia existente entre las áreas, este año se adscribió la Gerencia Médica a la Vicepresidencia de Protección, lográndose sincronizar sus labores con el área de Seguridad Industrial a los efectos de velar por la salud integral de los trabajadores y garantizar el cumplimiento de los mandatos legales.

Seguridad laboral

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

Fortalecemos la prevención de incidentes riesgosos dentro y fuera de las instalaciones, a través de la capacitación en temas de salud y ambiente de trabajo, así como campañas de prevención difundidas por nuestros medios de comunicación internos. Mensualmente impartimos charlas de seguridad física e industrial a los nuevos ingresos de acuerdo con lo establecido en el marco legal.

En 2009 se realizaron 121 elecciones de Delegados de Prevención en las 461 instalaciones de la Organización. Se ofrecieron adiestramientos en materia de Seguridad Industrial, vía Intranet, sobre los siguientes temas:

- Medidas de seguridad en caso de sismo
- Medidas de seguridad en caso de lluvias torrenciales
- Gripe AH1N1, diferencia de los síntomas del Catarro Común
- Algunas medidas para prevenir el contagio del virus AH1N1
- Conoce más acerca del dengue, ayúdanos a prevenirlo.
- Conformación e importancia de las Brigadas de Emergencia.
- ¿Que hacer en caso de sismo en tu lugar de trabajo?
- Ayúdanos a responder oportunamente los requerimientos relacionados con Seguridad y Salud Laboral
- Manos limpias salvan vidas.

Adicionalmente se ofreció un taller presencial sobre Manejo Integral de Emergencias, dictado a los Auxiliares de Seguridad del Área Metropolitana y el personal de Higiene y Seguridad Industrial, para un total de 49 personas.

En noviembre se efectuaron las VI Jornadas de Prevención y Continuidad, ya citadas, durante las cuales se ofrecieron conferencias relacionadas con la Seguridad y la Salud Laboral, a las cuales asistieron aproximadamente 150 personas por charla.

También durante el año 2009 se efectuaron reuniones de trabajo para organizar la participación de las Brigadas de Emergencia como parte del Plan de Acción y Control de Emergencia de Ciudad Banesco, con la asistencia de 45 personas; así como charlas a los empleados y brigadistas de Ciudad Banesco y sedes de las Torres I y II El Rosal, El Recreo Norte y Sur, Torre América y Torre La Primera, sobre temas relacionados con acciones en caso de sismos y desalojo de las edificaciones.

Durante el año 2009 no se reportaron incidentes laborales que implicaran lesiones de ningún tipo. Tampoco se han presentado casos de enfermedades profesionales.

Relaciones laborales

La Convención Colectiva de Trabajo vigente en Banesco Banco Universal, C.A. homologada por la Dirección de Inspectoría Nacional y otros Asuntos Colectivos del Trabajo del Sector Privado, ampara a todos los empleados contratados a tiempo indeterminado (fijos) que presten servicios en cualquier lugar de la República, con excepción de los Presidentes de Junta Directiva, Presidentes Ejecutivos, Directores y Vicepresidentes; también están excluidos de su ámbito de aplicación los Aprendices INCES.

Para beneficiar a un número mayor de trabajadores, desde noviembre de 2008 se extendieron los beneficios económicos y socioeconómicos de la Convención Colectiva de Trabajo a los empleados que laboran bajo un contrato a tiempo determinado (con excepción de la Póliza de Seguro de Hospitalización, para la cual no aplica la póliza de exceso ni inclusión de familiares).

La Convención Colectiva de Trabajo consta de 55 Cláusulas: Preliminares, Generales, Económicas y Socioeconómicas y Sindicales. Contempla beneficios socioeconómicos competitivos en el mercado, está enfocada a mejorar la calidad de vida del trabajador y su núcleo familiar, ya que adicionalmente a beneficios de carácter económico contempla otros como Póliza de Hospitalización, Cirugía y Maternidad que ampara al trabajador y familiares (cónyuge, hijos), becas de estudio para los trabajadores, juguetes para los hijos de los trabajadores, entre otros.

El 96,10% de nuestros trabajadores están amparados por la Convención Colectiva

Asimismo, la Convención Colectiva de Trabajo prevé ajustes anuales en las becas, ayudas para útiles escolares, contribución por matrimonio, nacimiento de hijos, etc. con el objeto de evitar la desvalorización de las cantidades o montos otorgados.

Para el cierre de 2009 estaban amparados por la Convención Colectiva de Trabajo 12.940 empleados, lo que representa un 96,10% de los trabajadores de Banesco Banco Universal, C.A.

Para respaldar y asegurar el derecho a la libertad de asociación, brindamos todo el apoyo comunicacional y promovemos espacios para las reuniones de trabajo y asambleas generales de los afiliados.

En Banesco Banco Universal, C.A. no existen prácticas en las que el derecho a la libertad de asociación y de acogerse a los convenios colectivos pudieran ser violentados. Por el contrario, cada vez se consolidan más los procesos de negociación con el sindicato para beneficio de nuestros trabajadores.

Trabajadores amparados por el Convenio Colectivo

	2009	2008	Variación %
Total empleados	13.465	13.555	(0,66)
Empleados amparados	12.940	12.993	(0,41)
% Empleados amparados	96,10	95,85	0,26

En Banesco Banco Universal, C.A. se garantizan todos y cada uno de los derechos consagrados en la Constitución Nacional, en especial el derecho de asociación con fines lícitos y el derecho a la sindicalización, consagrados en los artículos 52 y 95 de la Carta Magna. El Banco brinda todas las facilidades para que estos derechos sean efectivamente ejercidos por sus trabajadores, como expresión legítima de libertad para desarrollar las actividades que estos consideren apropiadas para sus intereses, sin más restricciones que aquellas que establezcan las leyes. Como característica fundamental de estos derechos, podemos mencionar la afiliación de nuestros trabajadores al Sindicato Nacional de Trabajadores del Grupo Financiero Banesco (SITRABANESCO), lo que se traduce en una participación significativa de nuestro personal como sujetos de derechos y obligaciones en el ámbito sindical.

En nuestra Convención Colectiva de Trabajo no existen cláusulas que establezcan o mencionen períodos mínimos de preaviso en relación con cambios organizativos. En este y los demás aspectos relacionados con los casos de desincorporación de personal, la Organización se rige por el período de preaviso y demás disposiciones establecidas en la Ley Orgánica del Trabajo. Sin embargo, el Banco conviene en mantener la estabilidad de los trabajadores que cumplan eficiente y responsablemente con las labores asignadas a sus cargos, por

lo cual antes de prescindir de los servicios de un empleado se trata de reubicarlo ?dentro de las posibilidades técnicas y económicas? de acuerdo con sus competencias y evaluaciones de desempeño. De esta forma, demostramos el interés de asegurar relaciones de empleo estables en interés de ambas partes, trabajadores y organización.

Durante el año 2010 se va a negociar y homologar la Convención Colectiva de Trabajo 2010-2013, buscando lograr un instrumento aun más competitivo en el mercado, siempre enfocado a mejorar la calidad de vida de nuestros trabajadores.

Medidas tomadas como respuesta a incidentes de corrupción

Las instituciones financieras están expuestas a todo tipo de riesgos, principalmente vinculados a la Legitimación de Capitales. En el Banco nos apoyamos en nuestro Sistema Integral de Prevención y Control de Legitimación de Capitales, para mantener informados a todos los trabajadores y clientes sobre el tema de Legitimación de Capitales y Financiamiento del Terrorismo.

En este sentido, se dictan charlas de inducción al personal que recién ingresa, y talleres de capacitación especializada para el personal de la red de ventas y áreas centralizadas. Asimismo, hemos abierto un espacio en nuestra Intranet para proporcionar toda la información necesaria vinculada con el tema, donde se exhorta a nuestros trabajadores a que apoyen las acciones de la Unidad de Prevención y Control de Legitimación de Capitales, y contamos con Líneas Directas de comunicación con el Comité de Ética y Conducta (ver capítulo Gobierno Corporativo).

La principal herramienta para reducir estos riesgos es mantener y aplicar amplios y efectivos mecanismos de control para el conocimiento del cliente (política "Conozca su Cliente" en la Red de Ventas), con el fin de evitar las relaciones con clientes sensibles o proclives al uso involuntario de la institución financiera en actividades ilícitas, tales como fraudes, legitimación de capitales, estafas o hechos de corrupción de cualquier tipo.

La primera acción en caso de sospecha de incidentes de corrupción por parte de trabajadores consiste en realizar un análisis del hecho, para determinar si las conductas desplegadas constituyen un tipo delictual establecido como tal por la legislación penal venezolana, es decir, si configuran un delito. De ser esto así, se procede a denunciar el hecho ante los órganos nacionales a los que compete, con el fin de que efectúen las averiguaciones necesarias para determinar la culpabilidad.

Igualdad y no discriminación

En Banesco Banco Universal, C.A. se toman todas las medidas tendentes a generar un ambiente de trabajo digno, ético, respetuoso, cordial, igualitario, sin trato discriminatorio alguno, para todos los empleados que laboran en nuestra Organización o que aspiran ingresar a ella.

Nos fundamentamos en nuestros valores organizacionales y en los preceptos jurídicos que con tal fin han sido consagrados en los distintos instrumentos del ordenamiento legal venezolano, tales como la Constitución de la República Bolivariana de Venezuela, la Ley Orgánica del Trabajo y la LOPCYMAT.

No se aplica un trato diferente por razones de edad, grupo étnico, color, credo, tendencia política o sexual, ni por ningún otro motivo; se otorgan las mismas oportunidades y se da el mismo trato a todos nuestros trabajadores. Se propende a la libertad de las personas de desarrollar y fortalecer sus capacidades, escoger y realizar sus aspiraciones profesionales y personales. Es por ello que a la fecha no se han reportado incidentes por discriminación de trabajadores.

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

Relación entre el salario base por género

Categoría de Cargo	Relación entre mujeres y hombres 2009	2008
Base	1,01	1,01
Profesionales y técnicos	1,02	1,14
Supervisorio y Gerencial	0,99	0,93
Vicepresidentes	1,13	1,06
Directores	0,93	1,02

Los salarios base de los empleados son equivalentes para hombres y mujeres en todas las categorías (puestos de igual responsabilidad), de modo que no existe ningún tipo de discriminación salarial por razón de sexo. La única distinción del sueldo está sujeta a los

resultados obtenidos en las evaluaciones de desempeño del personal, de acuerdo con la evaluación por objetivos.

Banesco Banco Universal, C.A. ofrece igualdad de oportunidades por género, lo cual se evidencia en el hecho de que el 56% de nuestros Vicepresidentes son mujeres.

Explotación Infantil

La naturaleza de la actividad bancaria demanda actividades y funciones que con suma dificultad pueden permitir la explotación infantil. La única figura que admite menores de edad es la de los aprendices del INCES, quienes de acuerdo con las reglas establecidas por ese organismo deben tener una edad comprendida entre los 14 y los 17 años. Estos aprendices pasan la mayor parte del tiempo en actividades formativas más que laborando para el Banco, por lo cual su actividad no puede calificarse como trabajo infantil. Por lo tanto, no se han identificado riesgos de incidentes de explotación infantil dentro de la Organización.

Plan Vacacional "Navidades Mágicas 2009"

Trabajo forzoso

La Organización ha sido garante, en todo momento, no sólo del cumplimiento de la legislación nacional vigente sino también de todos aquellos tratados internaciones suscritos por el Estado en esta materia. Es por ello, que no se han materializado episodios de trabajo forzado o no consentido por su población laboral.

Beneficios que reciben nuestros trabajadores

Para Banesco Banco Universal, C.A. su activo más importante es su capital humano, por lo cual buscamos mejorar constantemente la calidad de vida de todos nuestros colaboradores. Forma parte de nuestra estrategia y nos ayuda a mantenernos como empresa líder también en el otorgamiento de mejores condiciones laborales. Pertenecer al Banco, representa diversas posibilidades para cada uno de nuestros empleados. Nuestro programa de beneficios abarca a todo el personal, incluyendo aquellos que laboran a tiempo parcial y con contratación a tiempo determinado.

Los beneficios contractuales y no contractuales de la organización están diseñados para brindar incentivos económicos y apoyo para nuestros trabajadores de forma equitativa y justa. Nos encontramos a la vanguardia del sector financiero del país, sobre todo en materia de alimentación, salud y vivienda. El seguro de Hospitalización, Cirugía y Maternidad, así como las facilidades para adquirir vivienda propia, destacan entre nuestros beneficios.

Beneficios Contractuales

	Inversión (Bs)			N° trabajadores beneficiados		
Beneficios Contractuales	2009	2008	Var. %	2009	2008	Var. %
Aporte a la Caja de Ahorros	38.813.271,00	30.150.981,10	28,73	12.835	13.350	(3,86)
Becas de Estudio	141.010,00	68.750,00	105,11	235	199	18,09
Uniformes y equipos	6.449.337,14	4.882.805,00	32,08	7.440	6.494	14,57
Juguetes Navideños	3.182.800,00	2.609.207,00	21,98	7.957	5.525	44,02
Vacaciones y bono vacacional	25.832.915,19	19.917.042,58	29,70	11.207	8.882	26,18
Política de Distinciones - Reconocimientos por Antigüedad	968.250,18	939.229,00	3,09	1.076	1.130	(4,78)
Póliza de Seguro Colectivo de HCM [1]	85.667.297,91	46.572.507,00	83,94	36.363	34.680	4,85
Contribución por matrimonio	29.420,00	14.480,00	103,18	222	165	34,55
Contribución por deceso de familiares directos	22.560,00	16.620,00	35,74	96	83	15,66
Ayuda a familiares por fallecimiento del trabajador	182.088,00	62.984,00	189,10	10	4	150,00
Contribución para cajeros y promotores	687.639,80	579.002,21	18,76	4.628	7.058	(34,43)
Subsidio familiar	207.705,00	187.990,00	10,49	3.093	2.584	19,70
Contribución por Día de la Madre	215.550,00	196.550,00	9,67	4.311	3.931	9,67
Contribución por nacimiento de hijos	100.940,00	60.040,00	68,12	767	583	31,56
Ayuda para útiles escolares	498.000,00	450.090,00	10,64	3.684	3.650	0,93
Total	162.998.784,22	106.708.277,89	52,75			

(1) Incluye trabajadores y familiares

Consideramos que los triunfos de nuestros empleados deben ser reconocidos por su contribución al negocio, y esto repercute en nuestra cultura de desempeño y en la innovación; por ello contamos con una política de promoción al mérito, con evaluaciones anuales de desempeño y los incrementos salariales correspondientes.

Igualmente, desarrollamos programas permanentes que contribuyen a mejorar la calidad de vida de nuestros trabajadores y su grupo familiar, a través de actividades deportivas, prevención en salud, y planes vacacionales para los hijos de nuestros empleados.

Para medir los niveles de satisfacción del personal, realizamos encuestas regulares cuyos resultados se publican en esta sección.

Beneficios Contractuales

Caja de ahorros (Cabanesco):
Este beneficio, contemplado en el Convenio Colectivo de Banesco, establece para la Caja de Ahorros condiciones altamente beneficiosas para nuestro personal: el aporte del patrono es de un 11% del salario mensual. La Caja de Ahorros se gestiona con una visión sustentable, utilizando como referencia los mejores instrumentos de inversión que existen en el mercado; se caracteriza por la transparencia de su manejo (al cierre del ejercicio económico anual se procede a repartir los dividendos, en proporción a los haberes de cada asociado, una vez deducidas las reservas correspondientes), y por la puntualidad y celeridad con la que responde a las solicitudes de los empleados.

Anualmente, la Caja de Ahorros contrata una póliza de servicios funerarios que ampara a todos sus asociados y su grupo familiar directo. Asimismo dispone de un fondo para ayudas de emergencias médicas que en el año 2009 atendió 15 casos, por un monto total de Bs 54.625,57.

Becas de Estudio:
Este beneficio constituye un estímulo para la profesionalización de nuestros colaboradores, especialmente para aquellos que cursan estudios universitarios de pre y posgrado en carreras afines a la actividad bancaria, económica y financiera. Este año, 235 trabajadores se vieron beneficiados y podrán compensar parte de los costos educativos para culminar exitosamente su formación académica.

Uniformes:
El programa de imagen corporativa (uniformes) constituye uno de los beneficios contractuales que perciben nuestros trabajadores, especialmente aquellos que ocupan cargos de atención al cliente. En el año 2009, un total 7.440 trabajadores (un 55,25% de la nómina total) recibió su dotación anual.

Juguetes navideños:
Con el fin de propiciar una mayor satisfacción para los empleados y su grupo familiar, en el año 2009 realizamos un cambio en la modalidad de entrega de este beneficio; en esta oportunidad, los empleados recibieron la tarjeta electrónica TodoTicket Juguete en beneficio de cada uno de sus hijos con edades comprendidas entre 0 y 12 años. De esta forma, brindamos a nuestros trabajadores la oportunidad de escoger y adquirir un regalo de acuerdo con la calidad de los juguetes que el Banco ha entregado tradicionalmente. La inversión fue de Bs 3.182.800,00 para que 7.957 niños disfrutaran de un obsequio en Navidad.

Plan Vacacional "Navidades Mágicas 2009"

Condecoraciones por antigüedad:
Con el propósito de agradecer y estimular el compromiso de nuestros empleados, durante el mes de noviembre se llevaron a cabo los actos de entrega de reconocimientos por años de servicio a los trabajadores con trayectorias en nuestra Organización desde 5 hasta 40 años, destacando su aporte profesional y humano. En total, 1.076 trabajadores recibieron estos reconocimientos.

Seguro colectivo de hospitalización, cirugía y maternidad:
Este es un importante beneficio que ofrece la Organización para sus empleados y su grupo familiar directo (cónyuge e hijos menores de 18 años), del cual asume el 100% de la cobertura básica. Cabe señalar que en 2009 incrementamos esta cobertura básica de Bs 10.000 a Bs 20.000, y la inversión total fue de Bs. 85.667.297,91. Adicionalmente, esta póliza permite que el empleado pueda ampliar el margen de cobertura, así como la inclusión de los padres a precios competitivos.

Beneficios no contractuales

Debe señalarse que los trabajadores temporales (contratados por un tiempo determinado) no disfrutan de los beneficios establecidos en la Convención Colectiva de Trabajo ni de los Beneficios no Contractuales que Banesco Banco Universal, C.A.

Beneficios no contractuales

	Inversión (Bs)			N° trabajadores beneficiados		
Actividad	2009	2008	Var. %	2009	2008	Var. %
Préstamo Quirografario para Adquisición de Vivienda	11.591.401,44	9.935.954,83	16,66	942	1.199	(21,43)
Subsidio de estacionamiento (1)	360.000,00	171.107,40	110,39	714	693	3,03
Subsidio de Comedor	10.568.981,53	8.794.395,55	20,18	4.066	4.757	(14,53)
Servicio médico (2)	1.075.306,92	722.128,45	48,91	7.041	7.551	(6,75)
Ayudas Medicas por Enfermedades Extremas	81.793,27	155.602,00	(47,43)	10	20	(50,00)
Total	23.677.483,16	19.779.188,23	19,71	...	...	...

(1) Corresponde al número de tickets emitidos para empleados de las sedes administrativas de Caracas.
(2) La data de trabajadores representa el número de familias cubiertas durante todo el año.

ofrece a sus trabajadores fijos, como la afiliación a la Caja de Ahorros; solo disfrutan de aquellas cláusulas establecidas en la legislación vigente. Los trabajadores fijos que laboran media jornada o a tiempo parcial sí reciben los Beneficios Contractuales y No Contractuales descritos en esta sección.

Programa *Tu Casa Con Banesco*

Desde el año 2005, la Organización estableció metas concretas dentro su planificación estratégica en cuanto a que todos sus trabajadores con antigüedad mayor a un año tengan vivienda propia. Para alcanzar esta meta se ha realizado una importante inversión que alcanzó, al cierre de 2009, un acumulado de Bs 681.326.101,68 que beneficiaron a 3.623 trabajadores, correspondiente a la cantidad de préstamos liquidados por el Banco para sus empleados a través de recursos propios y recursos del Fondo de Ahorro Obligatorio para la Vivienda (FAOV). En el año 2009 se otorgaron Bs 152.536.951,85 para 897 empleados beneficiarios.

3.623 TRABAJADORES RESULTARON BENEFICIADOS POR EL PROGRAMA "TU CASA CON BANESCO" ENTRE 2005 Y 2009

Préstamos quirografarios

El préstamo quirografario constituye un apoyo adicional al crédito hipotecario para los empleados con más de un año de antigüedad de los niveles base, profesional y técnico, ya que es un complemento para la cuota inicial y la adquisición de su vivienda. Este préstamo se paga con años de servicio en la Organización, lo que implica que el beneficiario no desembolsa cantidad alguna. En el año 2009 otorgamos 942 préstamos, incrementando los montos otorgados en más de un 30% en comparación con 2008: de 12.500 a 16.500 para aquellos empleados con sueldo base hasta Bs. 1.400 y de Bs. 9.000 a Bs. 11.800 para aquellos con sueldo base entre Bs. 1.401 y Bs. 2.800. Desde diciembre de 2005 hasta diciembre de 2009 se otorgaron 3.255 préstamos quirografarios a nuestro personal.

Ferias habitacionales y otros beneficios

Otra de las acciones ejecutadas en 2009 para estimular la compra de vivienda fue la "Megaferia Habitacional" (2 al 13 de noviembre), por segundo año consecutivo, en las instalaciones de Ciudad Banesco. En el evento contamos con la presencia de 16 empresas que ofrecieron sus inmuebles en construcción ubicados en la Región Metropolitana, en condiciones y financiamientos preferenciales. Al evento asistieron 620 trabajadores. Además, se realizó una "Miniferia Habitacional", entre el 3 y el 4 de septiembre.

Asimismo, entre el 20 y el 22 de mayo se efectuó un operativo especial para atender al personal sobre sus dudas e inquietudes sobre el programa *Tu Casa con Banesco*, en el que un grupo de especialistas de la Unidad Hipotecaria (Créditos Hipotecarios y Capital Humano) suministraron información sobre los diferentes aspectos de este programa. A las jornadas asistieron 691 empleados interesados en adquirir vivienda propia. Todos estos eventos tuvieron lugar en Ciudad Banesco.

Cabe señalar que si un trabajador de Banesco Banco Universal, C.A. le compra una vivienda a otro empleado de la Organización, y se trata de la primera vez que adquiere vivienda principal, recibe la exoneración del pago de las tres primeras cuotas del crédito solicitado.

Por añadidura, este año se decidió, por votación del personal, que el monto que la Organización invertía en la fiesta de Navidad se destinara al sorteo de 125 bonos por Bs 20.000 cada uno para la adquisición de vivienda; este sorteo tuvo lugar en diciembre y pudo ser presenciado en video desde las sedes administrativas del Banco en todo el país.

Jornadas de formación vecinal

Durante los días 22, 23 y 24 de septiembre de 2009 se realizaron en el Auditorio Fernando Crespo Suñer de Ciudad Banesco las Jornadas de Formación Vecinal dirigidas a los propietarios de la urbanización Viviendas de Salamanca, en Charallave (estado Miranda), donde numerosos trabajadores de la Organización han adquirido sus viviendas a través del programa *Tu Casa con Banesco.* Estas jornadas contaron con la participación de 375 empleados.

Las charlas estuvieron dirigidas por la Fundación de la Vivienda

Popular, institución con 50 años de experiencia en el fomento y desarrollo social en las áreas de vivienda y hábitat. Entre los temas tratados se incluyeron los valores ciudadanos, la autogestión, el marco legal, conflicto y mediación, trabajo en equipo, gerencia comunitaria, aspectos administrativos-contables, mantenimiento y conservación, y aspectos ambientales.

Comedor de Ciudad Banesco

En el comedor de nuestra sede central los trabajadores tienen la oportunidad de disfrutar de un almuerzo balanceado y nutritivo, por precios muy inferiores al mercado. Aproximadamente un 74% de los costos es subsidiado por la Organización.

El Comedor ofrece menús balanceados, acorde con lo establecido por la Organización Panamericana de la Salud (incluye sopa, plato principal, jugo natural y postre), diseñados por nutricionistas. Sus instalaciones cumplen con los estándares de calidad, higiene y limpieza establecidos para tal fin, además de contar con una estructura adaptada al número de comensales y en armonía con el diseño arquitectónico de Ciudad Banesco. Como complemento, regularmente publicamos a través de nuestros medios internos consejos sobre alimentación saludable y balanceada.

En el año 2009, Banesco Banco Universal, C.A. invirtió en el subsidio del comedor un total de Bs. 10.568.981,53.

Segmentación de utilidades

Además de la ventaja competitiva de ofrecer un paquete de utilidades ampliamente superior a lo establecido en la legislación nacional, durante el año 2009 se implantó por primera vez la segmentación de este pago, con la intención de ofrecer disponibilidad de flujo de caja durante los meses en que por necesidades familiares se amerita (para atender la planificación de vacaciones o el pago de matrículas escolares, por ejemplo). Así un anticipo del 50% se ofreció en el mes de julio, y el resto en noviembre, en víspera de las fiestas decembrinas.

Sede de Banesco Banco Universal, C.A. en Barquisimeto, estado Lara

Otros beneficios otorgados a los trabajadores

Entre los otros beneficios que ha recibido nuestro personal en 2009, cabe mencionar los siguientes:

Incremento de los beneficios de alimentación

Con el objeto de apoyar la calidad de vida de todos nuestros empleados, a partir de octubre de 2009 se concretaron dos medidas:

- Se aumentó la base de cálculo del ticket diario de alimentación.
- Se amplió la población de beneficiarios. Ahora todos los cuadros técnicos profesionales, además de los ocupantes de cargos base, reciben este beneficio.

Otros beneficios otorgados a los trabajadores

	Inversión (Bs)			N° trabajadores beneficiados		
	2009	2008	Var. %	2009	2008	Var. %
Créditos hipotecarios para adquisición de vivienda [1]	152.536.951,85	89.247.060,29	70,92	897	423	112,06
Créditos hipotecarios para remodelación de vivienda [1]	31.730.746,69	23.020.483,98	37,84	338	232	45,69
Tarjetas de crédito aprobadas en el año para empleados	—	—	—	1.561	2.252	(30,68)
Aporte para emergencias médicas de la Caja de Ahorros	54.625,57	81.206,93	(32,73)	15	23	(34,78)
Crédito Banesco para vehículo (recursos propios)	49.669.000	51.252.000,00	(3,09)	1.006	1.309	(23,15)
Plan "Venezuela Móvil" [2]	0	2.176.000,00	(100,00)	0	114	(100,00)
Plan Vacacional para los hijos de los trabajadores [3]	2.330.624,48	3.079.229,41	(24,31)	647	1.900	(65,95)
Jornadas Deportivas y Actividades Recreativas [4]	1.987.077,76	960.960,00	106,78	1.708	2.000	(14,60)
Torneo de Bowling [5]	0	169.962,00	(100,00)	0	1.500	(100,00)
Programas de formación y capacitación	11.490.718,36	14.219.911,49	(19,19)	10.852	8.805	23,25
Total	249.799.744,71	184.206.814,10	35,61	—	—	—

(1) Otorgados con recursos propios del Banco.
(2) Este programa gubernamental finalizó en junio de 2008.
(3) El número de beneficiados corresponde a los niños de los trabajadores. La importante reducción observada se debe a que este año el Plan Vacacional se efectuó en el mes de diciembre, con motivo de la pandemia de influenza (H1N1).
(4) En el año 2009 se realizaron únicamente los Mini Olimpiadas Nacionales.
(5) No se efectuó en 2009.

Obligaciones legales

	Inversión (Bs)			N° trabajadores beneficiados		
	2009	2008	Var. %	2009	2008	Var. %
Guarderías	5.069.884,73	3.261.855,48	55,43	853	730	16,85
Ley de Alimentación de Trabajadores	35.509.067,86	26.951.292,83	31,75	10.386	9.083	14,35
Seguro Social Obligatorio	36.388.217,07	28.696.032,08	26,81	13.465	13.555	(0,66)
Ley de Empleo	8.201.788,28	8.312.577,97	(1,33)	13.465	13.555	(0,66)
Ley de Vivienda y Hábitat	12.834.786,43	10.300.029,22	24,61	13.465	13.555	(0,66)
INCES*	9.768.157,01	8.312.578,97	17,51	466	462	0,87
Adiestramiento en Prevención de Legitimación de Capitales	296.057,03	259.834,36	13,94	4.771	4.259	12,02
Total	108.067.958,41	86.094.200,91	25,52	–	–	–

* Aprendices

Acciones preferidas

En 2008 la Junta Directiva decidió otorgar acciones preferidas Banesco Banco Universal, C.A. a los trabajadores de los niveles base, profesional y técnico que se encontraban activos para el 1° de mayo de 2008, como reconocimiento a su labor y compromiso con la organización. Un total de 8.811 trabajadores, equivalente al 65% del personal del Banco, resultó beneficiado y recibió los dividendos de estas acciones entre 2008 y 2009.

Diálogo con nuestros trabajadores

Conscientes de que la satisfacción de nuestros empleados es clave para mantener su motivación y promover mejores resultados, realizamos constantemente sondeos de opinión, que miden los beneficios y servicios que ofrecemos.

En el 2009 efectuamos la medición de la satisfacción de nuestros colaboradores en cuanto al comedor, Mini-Olimpíadas Nacionales, Plan Vacacional y Póliza Colectiva de Salud. La calificación 1 significa "Pésimo" y 10 "Excelente".

"Big Bank de Ideas": programa de incentivos

Como parte del diálogo con nuestros trabajadores, en 2008 se llevó a cabo la campaña de Incentivos *"Big Bank de Ideas Banesco"*, en la cual el personal pudo proponer soluciones a problemas o nuevos conceptos para mejorar el desempeño del Banco en todas sus áreas.

Durante el año 2009 comenzó la cristalización de algunas de las ideas ganadoras, tomando en consideración los ahorros o ingresos adicionales que las mismas generarían para la Organización. Específicamente, se implantó la idea "Subasta Inversa–Compras o Contrataciones", que define un proceso de subasta para los proveedores, garantizando una participación equitativa y justa de los mismos. Tal como lo establecían las bases del concurso, el postulante de la idea recibió un 12% del monto ahorrado por el Banco gracias a su propuesta.

Para el año 2010, se tiene previsto implantar otras ideas con las cuales el ahorro en el uso del papel se traducirá en procesos más simples y ganancias para la organización.

Estudio de clima organizacional

Con la finalidad de conocer el nivel de satisfacción de los trabajadores en Banesco Banco Universal, C.A., durante los meses agosto, septiembre y octubre de 2009 se efectuó el Estudio de Clima y Compromiso, a través de una encuesta en la Intranet. El estudio agrupó factores clave asociados al clima organizacional que permitió obtener información objetiva y estandarizada sobre:

- Aspectos más favorables y menos favorables.
- Comparación con índices de mercado financiero latinoamericano.
- Focalización de planes de acción que impacten positivamente al Banco en cuanto a la gestión de la satisfacción, clima y compromiso.

Índice de satisfacción de nuestros clientes internos *

Programa	2009	2008
Comedor	6,30	7,15
Mini Olimpiadas Nacionales	8,30	No evaluado
Jornadas Deportivas	No evaluado	9,07
Torneo de Bowling	No evaluado	8,80
Distinciones	No evaluado	8,87
Plan Vacacional	8,47	8,81
Juguetes	8,00	7,65
Póliza colectiva de Salud	7,48	No evaluado

* Cada año se evalúan ítems distintos, según las necesidades definidas por la Vicepresidencia Ejecutiva de Capital Humano.

- Cuantificar el plan de acciones en función de una gestión del clima y compromiso organizacional que maximice resultados.

El estudio permitió conocer la percepción de los empleados sobre los siguientes factores:

- **Clima:**
  1. Gente
  2. Procesos de Trabajo
  3. Estructura Gerencial
  4. Información y Conocimiento
  5. Poder de Decisión
  6. Recompensas
- **Contexto:** enfocado en la influencia de la realidad país con el entorno laboral
- **Compromiso**
- **Satisfacción**
- **Valores laborales:** referido a los aspectos que los empleados aspirarían a tener en el trabajo

Cabe mencionar que la dimensión *Valores Laborales* tuvo un tratamiento especial, pues implicaba reflejar la percepción de los consultados alrededor de los *valores deseados* en una organización, y no tenía valoración alguna. El resultado fue una lista de valores ordenados por frecuencia de respuestas, razón por la cual no aparece en este cuadro.

Encuesta sobre el modelo de atención de Capital Humano

En junio de 2009 se aplicó una encuesta que sirvió de complemento en el diseño del nuevo modelo de atención de Capital Humano, y constituye la línea base para medir los avances que se lograrán con su implementación en 2010.

Con el nuevo Modelo de Atención de Capital Humano buscaremos reorganizar las funciones intrínsecas del área, y hacerlas más cercanas a nuestro grupo de interés interno. Este nuevo modelo creará mecanismos más eficientes para optimizar los servicios y responder oportunamente a las necesidades de la organización, promoviendo la autogestión en los temas relacionados con Capital Humano y la corresponsabilidad en el manejo del talento y la gestión de sus necesidades.

Gestión de las comunicaciones internas

En la búsqueda de la proyección de la empresa, Banesco Banco Universal, C.A. ha innovado desde sus inicios en diferentes alternativas comunicacionales para mantener informadas a sus audiencias de forma masiva y/o segmentada.

A través de las comunicaciones internas, nuestro personal se encuentra conectado y al día en cuanto a información corporativa de interés sobre el Banco.

Medios impresos, digitales, audiovisuales y de voz, conforman el abanico de opciones por medio de los cuales los clientes internos se informan sobre lo que está sucediendo en la organización en cuanto a temas laborales, beneficios a los empleados, productos, promociones, innovaciones y procesos, entre otros temas de interés corporativo.

Los medios internos existentes son:

- *CableBanesco:* sistema de televisión de circuito cerrado que funciona en Ciudad Banesco, en los núcleos de ascensores de las principales sedes administrativas y en la mayoría de las agencias de todo el país.
- **Intranet** ***TiempoBanesco:*** es un medio muy versátil que se mantiene permanentemente actualizado. En 2009 se inició el trabajo de rediseño de la Intranet, con el fin de mantenerla al día desde el punto de vista técnico e incrementar su "amigabilidad"; este proceso ha de continuar en 2010.
- **La Biblioteca Virtual,** accesible desde la Intranet *Tiempo Banesco,* entró en servicio a finales de 2008 como un espacio especialmente diseñado para contener toda la información medular del negocio de manera sencilla, actualizada y de fácil acceso para todos los Ciudadanos Banesco. Incluye un tutorial, y secciones sobre: promociones, campañas y novedades; productos, servicios y puntos de contacto; tarifas comisiones y tasas; normas y procedimientos. La Biblioteca Virtual se actualiza con frecuencia.
- ***Tablones de anuncios*****:** es una útil herramienta electrónica disponible en LotusNotes y en la Intranet.
- **Periódico** ***TiempoBanesco Extra:*** publicación mensual en tamaño estándar con información por ambas caras, distribuido a todo el personal del Banco en el país.
- **Cartelera mensual** ***TiempoBanesco*** (Ascensores y áreas de

servicio –baños-) es un medio dirigido especialmente al personal que no posee acceso a los medios electrónicos para obtener información corporativa.

- **Boletín Informativo Semanal por correo electrónico:** revista electrónica semanal que concentra las informaciones más importantes para la comunidad del Banco.
- **Boletines Segmentados:** información digital de temas puntuales de interés para la organización, que necesitan de un desarrollo más extenso.
- **Boletines Especiales,** enviados por correo electrónico para divulgar informaciones de gran importancia para la institución, tanto en escala masiva como segmentada.

TIEMPO Banesco

Respaldamos creación de la Cátedra Andrés Bello en la UCAB

Adicionalmente, Ciudad Banesco cuenta con un sistema de voz, integrado por un equipo amplificador que emite mensajes a través de parlantes instalados estratégicamente.

Una forma de comunicación que se hizo más frecuente durante el año 2009 fueron los mensajes que el Presidente de la Junta Directiva envía a todos los trabajadores que cuentan con la herramienta LotusNotes de correo electrónico interno, con mensajes y exhortaciones sobre las circunstancias que pudieran afectar su labor y el enfoque más proactivo para resolverlas, así como la explicación de medidas adoptadas por la Junta Directiva, por ejemplo la segmentación del pago de las utilidades.

Satisfacción de nuestro personal con las comunicaciones internas

La Gerencia de Investigación de Mercadeo realizó durante 2009 una Encuesta de Canales, con el objeto de medir el nivel de satisfacción del personal del Banco en relación con las comunicaciones internas. La intención del instrumento es:

- Identificar los elementos de percepción/valoración sobre la efectividad de las comunicaciones corporativas en el Banco.
- Identificar los hábitos y prácticas comunicacionales de los miembros de la organización, que influyen en la efectividad de los canales de información internos.
- Determinar el nivel de conocimiento, uso, interés y preferencia hacia el contenido informativo de los canales de comunicación internos.
- Determinar la valoración de *ranking* de efectividad de los canales de comunicación internos.
- Analizar las principales expectativas asociadas a las necesidades de comunicación a lo interno del Banco.

La Encuesta de Canales es un estudio cuantitativo realizado a través de un cuestionario auto-administrado, que se estructura en función de los objetivos y se distribuye a través de la herramienta *Lotus Notes.*

El instrumento de este año sufrió una serie de modificaciones con la finalidad de mejorar la evaluación de nuestros canales informativos internos, lo que impide que pueda compararse los diferentes ejercicios anuales.

Los resultados más significativos fueron:

- En general, los canales de comunicación electrónicos registran los niveles más altos de conocimiento y uso.
- La brecha más amplia entre conocimiento y uso se observan entre *Biblioteca Virtual* (51%), Intranet *TiempoBanesco* (43%) y *Tablones de Anuncios* de Lotus Notes (38%).
- La intranet *TiempoBanesco* (40%) y la *Biblioteca Virtual* (27%) son considerados los canales de comunicación de mayor preferencia, ambos por ser percibidos como los más completos por los usuarios; el primero es también considerado como el más actualizado, mientras que el segundo les parece que contribuye al desempeño laboral.
- Los hábitos / prácticas de uso de los canales de comunicación internos parecen estar vinculados a los períodos regulares de publicación de información en los mismos.
- Siete de cada diez empleados declaran haber percibido los cambios incluidos en Lotus Notes - Boletin Informativo Semanal;
- Al analizar el alcance de las principales campañas del 2009, se observa que "Código de Ética y Conducta del Ciudadano Banesco" fue la de mayor índice de recordación general (76%),
- En cuanto a la efectividad de los canales de comunicación internos, se observa que los empleados consideran que todos son fáciles de entender, pues sus calificaciones están por encima del promedio general en este atributo; estiman que sus contenidos son sencillos y claros, a excepción de las carteleras de los baños.
- En promedio, los empleados declaran un nivel de información de 8,5 puntos sobre 10, y de satisfacción de 8,4 sobre 10. La red de agencias y las sedes del interior del país registran calificaciones por encima de estas valoraciones.
- Finalmente, los comentarios de los empleados sobre el sistema de comunicación interno son en general positivos.

La Dimensión Externa de Nuestra Responsabilidad Social

De un vistazo

Seguimos siendo la **primera institución financiera** del país

Implantamos un **Protocolo de Relación con los Clientes** de la red de agencias

40%

se redujo nuestro consumo de papel entre 2008 y 2009

Consumo de papel de oficina (miles de kg)

16,67%

se redujo el promedio de tiempo de los clientes en las agencias

1 de cada 5 clientes de Banca Comunitaria abrió una cuenta y recibió crédito por primera vez

108

microempresarios que formamos en temas financieros, administrativos y tecnológicos

15.370

kilogramos de papel se reciclaron en 2009

Incrementamos el porcentaje mantenido en las carteras turística, manufacturera e hipotecaria.

Nuestros Socios Sociales

Principales líneas de acción en 2008

- Garantizamos la continuidad de los proyectos e iniciativas que se iniciaron en 2007, a través de nuestra planificación presupuestaria.
- Modificamos la encuesta que utilizamos para medir los resultados de nuestro trabajo con los Socios Sociales, con el fin de profundizar en el impacto social de los proyectos que realizamos en conjunto. Estas encuestas comenzarán a aplicarse en 2009.
- Continuamos evaluando la satisfacción de nuestros Socios Sociales con énfasis en lo que respecta a los resultados obtenidos.

Evolución de la gestión 2008 y principales líneas de acción 2009

- Construimos indicadores de resultados que nos permiten profundizar en el impacto social de los proyectos que realizamos en conjunto, medidos en personas beneficiadas en forma directa e indirecta, por medio de una restructuración de las encuestas que les aplicamos regularmente.
- Continuamos evaluando la satisfacción de nuestros Socios Sociales con énfasis en lo que respecta a los resultados obtenidos, con el fin de detectar cualquier punto de insuficiencia y asumir las acciones pertinentes.

Compromisos contraídos para 2010

- Continuar desarrollando una relación especial con nuestros Socios Sociales.
- Modificar la encuesta que se aplica a nuestros Socios Sociales para adecuarla mejor a nuestras necesidades de información.

Nuestra política

En Banesco Banco Universal, C.A. dirigimos nuestra inversión social a contribuir con proyectos vinculados con los sectores educación y salud. Ejecutamos nuestra acción social en la comunidad de la mano de innumerables y magníficas instituciones que, en todas partes de Venezuela, hacen posibles las causas y las iniciativas de acción a favor de las comunidades. Contamos con un Manual de Normas y Procedimientos que rige todo el proceso de solicitudes de recursos y su aprobación, el cual se encuentra en nuestra página web www.banesco.com.

Durante la actividad navideña de 2009 con los "chiquiticos" de Fundana

La acción social de Banesco Banco Universal, C.A. en alianza con sus Socios Sociales se inscribe en el propósito de nuestra organización de contribuir a la educación y la salud de los venezolanos, como forma de crear valor compartido.

El concepto de Socios Sociales implica una relación de mediano y largo plazo que garantice la continuidad de los proyectos, para que los aportes no sean meras ayudas sino que constituyan un proceso de crecimiento de las organizaciones participantes. A tal fin se emplean instrumentos como el fideicomiso, y se efectúan regularmente encuestas, visitas e informes de progreso.

Una condición esencial e imprescindible para que una organización siga siendo Socio Social de Banesco Banco Universal, C.A. es que suministre información pertinente y detallada sobre el desarrollo de los proyectos que reciben apoyo del Banco. En cumplimiento de esta política, la Cruz Roja Venezolana y la Sociedad Anticancerosa dejaron de ser socios sociales.

Nuestra gestión

El siguiente inventario de actividades refleja los intereses de nuestros Socios Sociales, y responde a varias observaciones que han manifestado los diversos grupos de interés de Banesco Banco Universal, C.A. en cuanto al contenido del Informe de Responsabilidad Social Empresarial.

La acción social de Banesco Banco Universal, C.A. en alianza con sus Socios Sociales se ejecuta a través de la Vicepresidencia de Comunicaciones y Responsabilidad Social Empresarial, que a su vez reporta al Comité de Responsabilidad Social Empresarial

Nuestros Socios Sociales

Inversión en 2008 y 2009 (Bs)

Organismo / Institución	Proyecto	2009	2008	Variación %
Fe y Alegría	Construcción y Dotación de Institutos Universitarios	1.481.640	5.346.749	(72,29)
A.C. Red de Casas Don Bosco	Bosco Bus	530.000	407.175	30,17
Fundana	Cuota de Mantenimiento de Las Villas Los Chiquiticos	180.000	180.000	-
	Otros	-	41.140	(100,00)
Fundación Museo de los Niños	Desarrollo de Página Web Educativa	3.000	3.000	-
UCAB-Caracas	Proyecto de Investigación - Digitalización del archivo periodístico de Carlos Rangel y Sofía Imber	-	53.000	(100,00)
	Proyecto de ampliación, remodelación y mejora de la Escuela Luis María Olaso	-	100.000	(100,00)
	Aporte pago de 5 Becas-Ayudas (UCAB Coro)	15.900	-	100,00
	Patrocinio a la Cátedra de Fomento a la Literatura y Escritura de la Escuela de Humanidades de la UCAB	250.000	-	100,00
	Patrocinio a la Cátedra Fundacional Andrés Bello	25.000	-	100,00
	Otro	3.960	-	100,00
AVEC	Diversos Proyectos	1.315.375	1.432.456	(8,17)
Fundación Venezolana Contra la Parálisis Infantil	Apoyo al proyecto de Remodelación y Actualización Tecnológica del Servicio de Oftalmología	-	200.000	(100,00)
	Ampliación del Servicio de Hospitalización	190.000	-	100,00
	Otros	10.000	6.000	66,67
A.C. Apoye	Alquiler del 50% de la Sede	51.000	42.950	18,74
Asociación Damas Salesianas	Programa de Consolidación de la Capacitación para el Trabajo	250.000	295.525	(15,40)
Fesnojiv	Construcción de Nueva Sede del Centro de Acción Social por la Música	1.637.000	2.750.000	(40,47)
Cruz Roja Venezolana (*)	Proyecto socorrista corporativo, formación en primeros auxilios y preparación de desastres a los voluntarios y brigadistas	-	30.000	(100,00)
	Donación para las ayudas por las inundaciones del mes de noviembre 2008	-	351.683	(100,00)
Sociedad Anticancerosa de Venezuela (*)	Donación para adquisición de mobiliario	-	52.288	(100,00)
Asociación Civil Siempre Amigos	Becas, pago de salarios, capacitación laboral	40.000	40.000	
Fundación Científica Los Roques	Programa educativo-ambiental	20.000	13.339	49,94
Total Bs		5.962.875	11.345.305	(47,44)

(*) [illegible]

integrado por las vicepresidencias de Conservación e Infraestructura, Administración y Contabilidad, Capital Humano, Estudios Económicos y Finanzas.

Cabe señalar que a través de BanescOnline existe la opción de que los usuarios de nuestra banca electrónica realicen trasferencias en forma directa a algunos de nuestros socios sociales, como Fe y Alegría, Fundana y Venezuela sin Límites.

En el año 2009 trabajamos con doce socios sociales: Fe y Alegría, Asociación Civil Red de Casas Don Bosco, Fundación Amigo del Niño que Amerita Protección (Fundana), Fundación Museo de los Niños, Universidad Católica Andrés Bello (UCAB), Asociación Venezolana de Educación Católica (AVEC), Fundación Venezolana Contra la Parálisis Infantil, Asociación Audaz para Orientación y Estímulo de Personas con Necesidades Especiales (Apoye), Asociación Civil de Damas Salesianas, Fundación del Estado para el Sistema Nacional de las Orquestas Juveniles e Infantiles de Venezuela (Fesnojiv), Asociación Civil Siempre Amigos, y Fundación Científica Los Roques.

“Amigos de la Naturaleza” fue una de las actividades realizadas con la Red de Casas Don Bosco en 2009

Resultados de los proyectos realizados junto a nuestros Socios Sociales

2008 y 2009

Socio Social	Nombre del Proyecto	Descripción	Beneficiarios Directos 2009	Beneficiarios Directos 2008	Beneficiarios Indirectos 2009	Beneficiarios Indirectos 2008	Estatus en 2009	Estatus en 2008	Ejecución final	Impacto Territorial	% Ejecutado
Fe y Alegría	Instituto Universitario San Francisco (IUSF), estado Zulia	Construcción y dotación del Edificio II	1.668 alumnos promedio	3.741 alumnos promedio	Aprox. 18.225 personas (5 indirectos por cada directo)	Aprox. 18.700 personas (5 indirectos por cada directo)	Construcción finalizada en operación	En proceso de acometida eléctrica. Superficie 3.750 m2	Entra en servicio en 2009	Estado Zulia	100%
A.C. Red de Casas Don Bosco	Unidad móvil "Bosco Bus"	Atención y reinserción familiar de niños y adolescentes en situación de calle	75 niños y adolescentes	200 niños y adolescentes	140 familiares	Aprox. 1.000 personas (familiares y miembros de la comunidad)	El proyecto actual abarca el período 2009-2011	Dotación de equipo y mobiliario. Capacitación de personal	Programa en ejecución permanente	Municipios Libertador, Chacao y Sucre, DC	80%
Fundana	Casitas de Los Chiquiticos	Mantener cuatro de sus Villas que funcionan como hogar para infantes abandonados o víctimas de maltrato	324 niños y niñas	270 niños y niñas	Aprox. 330 familias (760 adultos)	Aprox. 350 familias (700 adultos)	Consolidación y continuidad del programa	Consolidación y continuidad del programa	Programa en ejecución permanente	Distrito Capital y estado Miranda	100%
	Subasta de arte de Fundana	Recaudación de fondos por medio de la subasta de obras donadas por artistas nacionales e internacionales	324 niños y niñas	270 niños y niñas	Aprox. 330 familias (760 adultos)	Aprox. 350 familias (700 adultos)	En la quinta subasta se recaudaron Bs. 1.875.000,00	En la cuarta subasta se recaudaron Bs. 1.145.000,00	Programa de ejecución anual	Distrito Capital y estado Miranda	100%
Fundación Museo de los Niños	Página web curiosikid.com	Creación de la página web científica infantil curiosikid.com para aprender jugando	Todos los niños y adultos que visiten la página	Todos los niños y adultos que visiten la página	Todos los niños y adultos que visiten la página	Todos los niños y adultos que visiten la página	Consolidación y continuidad del programa	Se ejecutó a satisfacción	Programa en ejecución permanente	Nacional e internacional	100%
Universidad Católica Andrés Bello	Proyecto de Investigación: Digitalización del archivo periodístico de Carlos Rangel y Sofía Ímber	A cargo del Centro de Investigación de la Comunicación de la UCAB para colocar toda la información en Internet	Sociedad en general	Sociedad en general	Sociedad en general	Sociedad en general	(Banesco no continuó apoyando este proyecto)	202 entrevistas digitalizadas y 59 DVDs editados en 2008	–	Nacional e internacional	N/D
	Patrocinio a la Cátedra de Fomento a la Lectura y Escritura (Facultad de Humanidades y Educación)	Curso "Imaginación y géneros literarios", dictado por Milagros Socorro	30		194		Se inició en marzo de 2009. El segundo semestre finaliza en febrero de 2010		Se pretende que constituya un programa permanente de la UCAB	Distrito Capital y estado Miranda	100%
	Patrocinio a la Cátedra Fundacional Andrés Bello	Promover los estudios bellistas desde una perspectiva crítica e integral	Información no suministrada por la UCAB	–	194		La Cátedra se inició en 2005	–	Se pretende que constituya un programa permanente de la UCAB	Distrito Capital y estado Miranda	100%
Asociación Venezolana de Educación Católica (AVEC)	Construcción de infraestructuras educativas en todo el país	Consolidación de espacios educativos y recreativos, para propiciar la formación en valores para la vida de niños, niñas y adolescentes estudiantes y vecinos de las comunidades	13.832 niños, adolescentes y adultos	12.750 niños, adolescentes y adultos	Aprox. 69.200 personas (5 beneficiarios indirectos por cada beneficiario directo)	Aprox. 63.000 personas (5 beneficiarios indirectos por cada beneficiario directo)	Consolidación de infraestructura: construcción, dotación y equipos educativos (25 espacios construidos o remodelados)	Ampliaciones de infraestructura: ampliaciones y remodelaciones	Programa en ejecución permanente	Distrito Capital y estados Miranda, Monagas, Lara, Bolívar, Falcón, Zulia, Mérida, Táchira, Yaracuy, Apure y Trujillo	100%
Fundación Venezolana contra la Parálisis Infantil	Remodelación y actualización tecnológica del Servicio de Oftalmología del Hospital Ortopédico Infantil, Caracas	Dotación de equipos y mobiliario	7.000 pacientes niños y adultos	7.000 pacientes niños y adultos	Aprox. 28.000 personas (4 beneficiarios indirectos por cada beneficiario directo)	Aprox. 28.000 personas (4 beneficiarios indirectos por cada beneficiario directo)	La Fase II se ejecutó en 2009	Finalizaron las obras civiles cuyo costo fue superior al estimado, lo cual retrasó la ejecución de la obra	–	El Hospital es Centro de Referencia Nacional en la especialidad de Ortopedia y atiende pacientes provenientes de todo el país	100%

Resultados de los proyectos realizados junto a nuestros Socios Sociales (continuación)

2008 y 2009

Socio Social	Nombre del Proyecto	Descripción	Beneficiarios Directos 2009	2008	Beneficiarios Indirectos 2009	2008	Estatus en 2009	Estatus en 2008	Ejecución final	Impacto Territorial	% Ejecutado
Fundación Venezolana contra la Parálisis Infantil	Ampliación del Servicio de Hospitalización del Hospital Ortopédico Infantil Caracas	Aumentar la capacidad hospitalaria mediante la construcción de nuevas habitaciones para la atención de los pacientes	El Hospital Ortopédico Infantil atendió en 2009 a 224.119 pacientes y se realizaron 6.929 actos quirúrgicos	Todos los pacientes atendidos, ya que los recursos se destinan a mejoras en la institución	Los familiares de los pacientes	Los familiares de los pacientes	Reubicación de servicios de Banco de Sangre y Quirófano robótico para construir 8 habitaciones de hospitalización	–	Las habitaciones se construirán en 2010	El Hospital es Centro de Referencia Nacional en la especialidad de Ortopedia y atiende pacientes de todo el país	40%
	Bingo de la Bondad	Patrocinio a la impresión de los cartones del bingo	Los pacientes atendidos y sus familiares	Los pacientes atendidos, ya que los recursos se destinan a mejoras en la institución	Los pacientes atendidos y sus familiares	Los pacientes atendidos, ya que los recursos se destinan a mejoras en la institución	–	–	Programa de ejecución anual	Nacional	100%
Cruz Roja Venezolana (*)	Aportes para el proyecto "Sai Oyentes"	Capacitación en Primeros Auxilios y preparación para desastres para niños y niñas con deficiencias auditivas	2.000 personas (4 beneficiarios indirectos por cada beneficiario directo)	500 niños	–		–	Finalizó a satisfacción	–	Nacional	100%
	Aportes para el proyecto "Depecho V"	Sensibilización de la comunidad de La Morán (Caracas) en preparación para desastres, higiene y limpieza en el hogar y salud temprana	N/A	Atención a 50 personas del barrio a través de actividades recreativas y apoyo a la jornada de vacunación	–	–	–	Finalizó a satisfacción	–	Sector La Morán, Caracas	100%
	Donación para los afectados por los deslaves ocurridos en noviembre de 2008	(El Socio Social no emitió un reporte de resultados)	N/D	(El Socio Social no emitió un reporte de resultados)	N/D	N/D	N/D	N/D	N/D	N/D	N/D
Sociedad Anticancerosa (*)	Donación para la adquisición de mobiliario	(El Socio Social no emitió un reporte de resultados)	N/D	(El Socio Social no emitió un reporte de resultados)	N/D	N/D	N/D	N/D	N/D	N/D	N/D
A.C. Avepane	Pago del 50% del alquiler de la sede	Formación académica, Terapias y talleres de formación artística y de capacitación para la inserción laboral de jóvenes con Síndrome de Down	58 jóvenes	55 jóvenes	Aprox. 175 familias (3 familias por cada beneficiario directo)	Aprox. 165 familias (3 familias por cada beneficiario directo)	Pago del 50% del alquiler de la sede	Pago del 50% del alquiler de la sede	Programa permanente que requiere continuidad en el tiempo	Distrito Capital y Estado Miranda	100%
	Becas de estudio	Inserción laboral de jóvenes con Síndrome de Down	3 jóvenes	2 jóvenes	3 familias	3 familias	3 jóvenes empleados en la organización al cierre de 2009	2 jóvenes empleados en la organización al cierre de 2008	Programa permanente que requiere continuidad en el tiempo	Distrito Capital y estado Miranda	100%
A.C. Damas Salesianas	Capacitación para el trabajo "Centro Don Bosco III"	Capacitación y adiestramiento para jóvenes excluidos del sistema educativo formal	170 egresados como Asistente Administrativo y Analista de Contabilidad	200 niñas	Aprox. 510 personas (3 beneficiarios indirectos por cada beneficiario directo)	Aprox. 600 personas (3 beneficiarios indirectos por cada beneficiario directo)	Se ejecutó a satisfacción	Se ejecutó a satisfacción	Programa permanente que requiere continuidad en el tiempo	Distrito Capital y estado Miranda	100%
Fesnojiv	Financiamiento para el funcionamiento de la planta instrumental y adecuación de la planta física de los núcleos y módulos del Sistema	Se utilizan los recursos para el equipamiento y fortalecimiento de la planta instrumental y adecuación de la planta física de los núcleos	297.413 miembros del Sistema Nacional de Orquestas Juveniles e Infantiles	250.000 miembros del Sistema Nacional de Orquestas Juveniles e Infantiles	297.413 miembros del Sistema Nacional de Orquestas Juveniles e Infantiles	119.000 miembros del Sistema Nacional de Orquestas Juveniles e Infantiles	Se ejecutó a satisfacción	Se ejecutó a satisfacción	Proyecto en ejecución permanente	Nacional	100%

Resultados de los proyectos realizados junto a nuestros Socios Sociales (continuación)

2008 y 2009

Socio Social	Nombre del Proyecto	Descripción	Beneficiarios Directos 2009	Beneficiarios Directos 2008	Beneficiarios Indirectos 2009	Beneficiarios Indirectos 2008	Estatus en 2009	Estatus en 2008	Ejecución final	Impacto Territorial	% Ejecutado
Fesnojiv	Ampliación del Centro de Acción Social por la Música (CASPM)	Ampliación del Centro de Acción Social por la Música	297.437 miembros del Sistema Nacional de Orquestas Juveniles e Infantiles	-	594.846 (2 beneficiarios indirectos por cada beneficiario directo)	-	En diciembre de 2007 se realizó un aporte para adquisición de otro terreno con el fin de ampliar el CASPM	-	-	Nacional	10%
Asociación Civil Siempre Amigos	Capacitación para el trabajo en el Centro Vocacional Prosuperación	Pago de matrícula a los alumnos de Mano Amiga A.C., pago de salarios a docentes, formación de 80 mujeres para culminar su programa de capacitación laboral	1.100 alumnos, más 80 mujeres que reciben adiestramiento en los Centros de Prosuperación	1.152 alumnos	Aprox. 4.776 más 300 habitantes de las comunidades aledañas a los colegios	Aprox. 1.760 (1 beneficiario indirecto por cada beneficiario directo)	Consolidación y continuidad del programa	(Se incorporó como socio social en 2008)	Programa en ejecución permanente que requiere continuidad en el tiempo	Región Capital y estado Mérida	100%
Fundación Científica Los Roques	Programa educativo ambiental en la Escuela Bolivariana El Gran Roque	Este programa permite la interacción entre la comunidad roqueña y la comunidad científica. Difunde el conocimiento del patrimonio histórico-cultural y del pasado arqueológico	202 estudiantes	196 estudiantes	Aprox. 400 personas (2 beneficiarios indirectos por cada beneficiario directo)	Aprox. 400 personas (2 beneficiarios indirectos por cada beneficiario directo)	Consolidación y continuidad del programa	Consolidación y continuidad del programa	Programa anual permanente que requiere continuidad en el tiempo	Dependencias Federales Archipiélago de Los Roques	100%

N/D: Información no disponible. N/A: No aplicable.
(*) Dejaron de ser Socios Sociales en 2009 por no haber suministrado reportes de resultados.

Encuesta de seguimiento de proyectos y satisfacción

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

En 2009, el índice de satisfacción ponderado se mantuvo casi exactamente igual que en el año anterior, si bien el número de socios se redujo de 14 a 12.

En el año 2010 realizaremos modificaciones a esta encuesta, para adaptarla a nuestras necesidades de información según la experiencia acumulada en su procesamiento.

El principal cambio será crear cuestionarios específicos para los sectores "educación", "salud" y "atención a la población desasistida", lo cual facilitará su uso a los Socios Sociales y nos permitirá obtener una información más detallada.

Indicadores de Satisfacción de Nuestros Socios Sociales

Satisfacción con:	% 2009	% 2008
Los tiempos de respuesta de Banesco	100,00	99,04
La orientación y apoyo recibidos de Banesco	91,67	92,52
La cantidad de información recibida de Banesco	100,00	92,92
Los resultados	80,00	79,20
Índice de satisfacción ponderado*	**88,75**	**87,22**
Número de Socios Sociales	12	14

* La ponderación de la importancia de los distintos tipos de satisfacción se calculó como sigue: tiempo 20%, orientación y apoyo 15%, cantidad de información 15% resultados 50%.

Acción Social en la Comunidad

Principales líneas de acción en 2008

- Realizamos en Mérida un seminario para periodistas sobre microeconomía, macroeconomía y política monetaria con el fin de contribuir con su desarrollo y formación personal.
- Iniciamos el diálogo con los grupos de interés. El más importante se realizó con representantes de las autoridades y la comunidad de Colinas de Bello Monte, zona inmediata a la sede principal de nuestra Organización.
- Continuamos con el proceso de formación y especialización del equipo de la Vicepresidencia de Comunicaciones y Responsabilidad Social Empresarial para profundizar el proceso de diálogo con nuestros públicos de interés.
- Cedimos espacios de Ciudad Banesco a diversos institutos y organismos para realizar actividades que tienen un impacto positivo para la comunidad.
- Organizamos una serie de conciertos gratuitos para el deleite de la comunidad.

Evolución de la gestión respecto a 2008 y principales líneas de acción en 2009

- Ciudad Banesco continuó siendo el escenario de diferentes actividades organizadas por diversos institutos y organismos que tienen un impacto positivo para la comunidad.
- Continuamos organizando conciertos gratuitos y otros eventos para el deleite de la comunidad.

Compromisos contraídos para 2010

- Continuar desarrollando nuestro programa de presupuesto participativo con la comunidad de Colinas de Bello Monte.
- Continuar respondiendo en lo posible a las solicitudes de apoyo recibidas.

Nuestra Política

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

La acción social del Banco tiene múltiples facetas, que responden a nuestro énfasis en la inclusión de los grupos que aún no tienen acceso a la educación y la salud, por lo que ven reducidas sus posibilidades de romper el círculo vicioso de la pobreza. La labor de la Organización en este sentido incorpora becas de estudio, talleres, aportes para la realización de charlas educativas, donación de materiales y equipos, y una amplia y creciente labor por parte de nuestro grupo de voluntarios.

Asimismo otorgamos gran importancia a las actividades culturales, ofreciendo a la comunidad opciones de enriquecimiento intelectual y estético. Ello queda reflejado en la multiplicidad de eventos, exposiciones, libros y demás actividades patrocinadas por Banesco Banco Universal, C.A.

Nuestra Gestión

- Otorgamos becas de estudio a 25 personas, de las cuales 9 se benefician de las Becas de por Vida Banesco, una iniciativa que nació en 1996 cuando resolvimos ofrecer a los cuenta-corrientistas afiliados a alguno de los Planes Banesco la posibilidad de concursar en sorteos trimestrales, cuyo premio consistía en la obtención de una beca de estudios denominada

Becas de estudio y Becas de por Vida Banesco

Institución	2009 Beneficiarios	2009 Monto Bs	2008 Beneficiarios	2008 Monto Bs	Variación % Beneficiarios	Variación % Monto Bs
Univ. Alejandro de Humboldt[1]	--	--	20	61.337,00	(100,00)	(100,00)
Universidad Metropolitana[1]	14	155.263,00	--	--	100,00	100,00
A.C. Apoye	1	7.030,00	2	8.740,00	(50,00)	(19,57)
Becas de por Vida Banesco	9	119.801,00	9	126.154,00	--	(5,04)
Particular	1	125.800,00	1	107.906,00	--	16,58
Total	**25**	**407.894,00**	**32**	**304.137,00**	(21,88)	34,12

(1) Egresados del UIO de Caja.

Agenda Cultural – Ciudad Banesco

2009

Evento	Agrupación	Montos (Bs)
Exposición	Exposición de Alejandro Otero, Bitácora de su Escultura Monumental y Bautizo del Libro Memoria Crítica Alejandro Otero	58.321,15
Proyección de documental	Alfredo Sentí Aquí Cantar	600,00
Proyección de documental	Delta Solar y Autorretrato de Alejandro Otero	600,00
Exposición de fotografía	Periodistas Vasco Szinetar	14.630,00
Total		**74.151,15**

2008

Evento	Agrupación	Montos (Bs)
Proyección de documental	Documental *El Reventón*	7.440,00
Concierto	Grupo Pentacordo	3.471,80
Proyección de documental	Documental *Palabras de Mujer*	1.439,74
Concierto	Cantoría Ludus Vocalites	2.864,69
Concierto	Sinfónica de Caracas	2.682,91
Total		**17.899,14**

Eventos – Ciudad Banesco

2009

Institución	Actividad	Montos (Bs)
Alvarez, Gamus y Padrón Abogados	Bautizo del libro *Temas Actuales del Derecho Bancario*	14.089,60
Avesid	Patrocinio al XIII Congreso Internacional sobre Síndrome de Down	0,00
CECODAP	VI Gran Seminario Anual "Creciendo juntos"	0,00
Colegio Fray Luis Amigó	Presentación de Coral Infantil	0,00
Editorial Libros Marcados	Bautizo del libro *La Gran Depresión del 2009* de Víctor Salmerón	22.575,60
Fundación Paso a Paso	Premiación 4to. Concurso de Fotografía *"Aquí estamos"*	2.699,00
	VIII Jornadas Internacionales sobre Inclusión Escolar	0,00
Fundana	V Subasta de Fundana	11.078,57
Universidad de Carabobo	Recital de Antonio Gamoneda en el marco de la FILUC 2009	360,00
Universidad de Los Andes	Charla de economía a estudiantes de Comunicación Social	3.735,90
Universidad Simón Bolívar	Bautizo Colección "Papiros de Poesía"	14.009,65
Venezuela Sin Límites	Entrega de recursos del III Fondo de Inversión Social (FIS)	14.280,00
Total		**82.828,32**

2008

Evento	Actividad	Montos (Bs)
Bolívar Films	Estreno del documental *El Reventón*	7.440,23
	Proyección de documental *El Reventón* (Maracaibo)	10.992,60
Fe y Alegría	Rifa Interna de Fe y Alegría	222,75
Federación Venezolana de Discapacidad Intelectual (FEVEDI)	2do. Encuentro del Consejo Nacional para Personas con Discapacidad y Congreso Fevedi	1.200,00
Fundación Circuito Sinfónico Latinoamericano Simón Bolívar	Presentación del Festival Latinoamericano de Música	763,50
Fundación Paso a Paso	VII Jornadas Internacionales sobre inclusión educativa: Estrategias para proveer apoyos en la inclusión escolar de estudiantes que presenten autismo	2.000,00
	Premiación 3er. Concurso Fotográfico *Aquí Estamos*	6.531,01
Fundación Saludarte	Exposición *Confluencias*	52.806,37
Fundana	Subasta de obras de arte a beneficio de Las Villas de Los Chiquiticos	53.038,87
Funde	Entrega del Premio *Roberto Salas Capriles*	0,00
Particular	Bautizo libro *Racionalidad y Religiosidad* de Emeterio Gómez	17.036,94
Particular	Exposición fotográfica *Atmósferas y Presencias* de Magdalena Fernández	45.076,24
Celebración del Día del Periodista	Bautizo del libro *Delicias Zulianas* de la periodista Rosita Regalado, producido por Banesco y Editora El Nacional C.A.	42.317,79
Pedro León Zapata	Subasta de obras de arte a beneficio de Pedro León Zapata	42.183,30
Profranquicias	Bautizo de Libro *Tres visiones de la Ética y la Responsabilidad Social Empresarial*	12.469,45
Siempre Amigos A.C.	Rueda de prensa para presentación de la Cena de los Grandes Chefs 2008	461,97
Universidad de Los Andes	Charla sobre Economía a estudiantes de Comunicación Social	9.530,00
Universidad Simón Bolívar	Bautizo de nuevos tomos de la Colección *Papiros de Literatura*	59.725,51
Total		**363.796,53**

Nota: Los eventos que indican 0,00 bolívares no implicaron inversión para el Banco.

Integrantes del Sistema de Orquestas Infantiles y Juveniles de Venezuela en Ciudad Banesco

"Beca Banesco", la cual permite cursar gratuitamente sus estudios desde Pre-Escolar hasta el nivel universitario, e incluso de posgrado, o designar a un familiar para tal fin. Para ello, los clientes debían mantener un saldo promedio trimestral igual o superior a Bs 1.000 en su cuenta corriente. Desde esa fecha hasta hoy hemos beneficiado a 19 personas, de las cuales 9 aún perciben la beca.

- Organizamos conciertos gratuitos para la comunidad en Ciudad Banesco, que ya se ha convertido en un punto de referencia en Caracas. Nuestro auditorio "Fernando Crespo Suñer" tiene capacidad para 300 personas.
- Ciudad Banesco también ha sido el escenario de diferentes actividades que organizan nuestros Socios Sociales y otras instituciones, que tienen un impacto positivo para nuestra comunidad.
- Tradicionalmente respaldamos a nuestros Socios Sociales y a otros organismos e instituciones en diferentes actividades tendentes a recaudar fondos para mantener sus operaciones o desarrollar nuevos proyectos.

Trabajo conjunto con SOS Aldeas Infantiles de Venezuela

La asociación civil SOS Aldeas Infantiles Venezuela, filial de SOS Kinderdorf International, es una organización de desarrollo social que durante 60 años en el mundo, y más de 30 años en Venezuela, viene creando familias para los niños que la han perdido y haciendo labor de prevención al fortalecer el núcleo familiar de aquellos que están en riesgo de perderla. Esta obra social se financia con el aporte voluntario y constante de diversas personas ("Amigos SOS") y organizaciones ("Empresas Amigas de la Infancia"), que se han comprometido a dar un aporte voluntario mensual para garantizar la sostenibilidad de estos programas.

Un total de 1.739 niños, niñas y adolescentes están siendo atendidos en Aldeas Infantiles SOS, a través de tres Programas de Acogimiento Familiar (Aldeas Infantiles) y 38 Programas de Fortalecimiento Familiar. Cabe señalar que se produjo una reducción significativa con respecto a la cantidad de niños y jóvenes atendidos en 2008 (más de 4.000), debido a que SOS Aldeas Infantiles Venezuela entregó la administración de la Escuela Básica "Herman Gmeiner" y dos preescolares (todos en el estado Zulia) al Ministerio del Poder Popular para la Educación, al darse por finalizado el convenio que se mantuvo entre ambas instituciones durante 12 años.

Gracias al apoyo del Banco, Aldeas Infantiles SOS ha incorporado 709 nuevos "Amigos SOS" desde el año 2007. [1]

Donación de Computadoras Nuevas

Institución	Unidades	Lugar	2008 Bs
Colegio Nacional de Periodistas - Miranda	1	Miranda	5.703,05
Microempresarios (nfa)	1	Caracas	3.724,95
Total	2		9.428,00

NOTA: En el año 2009 no se realizó donación de computadoras nuevas

Programa "Hasta el último cartucho"

Banesco Banco Universal, C.A. colabora tradicionalmente con el programa "Hasta el Último Cartucho" de Fundana, uno de nuestros Socios Sociales. El plan consiste en recolectar los cartuchos usados de impresoras de cinta, láser e inyección, que luego Fundana vende a empresas de reciclaje para generar ingresos.

Donación de juguetes

En el año 2008, el Banco realizó su tradicional donación de juguetes navideños a numerosos organismos públicos y

Cartuchos donados a Fundana

Sede	2009	2008	Variación %
Ciudad Banesco	519	613	(15,33)
Sede El Rosal	108	124	(12,90)
Sede El Recreo	234	254	(7,87)
Agencia San Martín	18	--	100,00
Total	879	991	(11,30)

Nota la diferencia con el total reportado en el Informe de 2008 se debe a que en esa oportunidad se incluyeron los cartuchos de Banesco Seguros, fuente Fundana

1 Fuente: SOS Venezuela.

Niños escolarizados por SOS Aldeas Infantiles de Venezuela

organizaciones no gubernamentales; en total fueron 25.815 unidades, por un monto de Bs 791.861,36.

En 2009, en parte por motivo de la recesión económica, decidimos que resultaba prioritario concentrar los recursos en el apoyo a los programas prioritarios de nuestros Socios Sociales, para maximizar el impacto de la inversión social externa. No obstante, se efectuaron aportes puntuales según solicitud:

En julio, con motivo del Día del Niño se aportaron:

- Fundación del Niño del estado Carabobo: Bs 6.000,00
- Corporación de Salud del estado Táchira: 10.000,00
- Gobernación del estado Mérida: 5.000,00

En diciembre, por Navidad:

- Gobernación del estado Zulia: Bs 10.000,00
- Policía Municipal de Baruta: Bs 5.000,00

Concurso de ensayos sobre el bicentenario de la Independencia

En abril de 2009, Banesco Banco Universal, C.A. abrió el concurso de ensayos "La Independencia de Venezuela, 200 años después", como una forma de celebrar los dos siglos de la emancipación que se conmemoran en el año 2010. Se abrieron dos categorías: estudiantes universitarios y público en general.

En el caso de los estudiantes, el tema del trabajo fueron los aspectos sociales, políticos, económicos y culturales del proceso independentista; mientras que para la categoría "público en general" el ensayo debía enfocarse en cualquiera de los hitos, episodios, análisis o valoraciones relacionados con esa época fundamental en el surgimiento de Venezuela como república independiente.

El jurado lo integran destacados historiadores, escritores y docentes universitarios, quienes centrarán su valoración de los trabajos en el conocimiento y comprensión de la historia de Venezuela, así como en la originalidad del enfoque, la estructura del ensayo y la calidad de la escritura.

El cierre del concurso tuvo lugar en noviembre de 2009; se recibieron 153 trabajos en la categoría abierta y 31 de estudiantes, provenientes de todo el país. El ganador de cada categoría recibirá un premio en metálico, y sus ensayos, junto con los de los finalistas escogidos por el jurado, se publicarán en un volumen editado por el Banco. El veredicto se anunciará en abril de 2010.

Recaudación para rifas de nuestros Socios Sociales y otros eventos

Nuestra acción social en la comunidad cubre un espectro más amplio gracias al respaldo a iniciativas y proyectos de diversos organismos e instituciones. Centramos nuestra acción en la educación y en la salud de cada vez más venezolanos.

Recaudación para rifas de nuestros Socios Sociales y otros eventos

Recaudación Bs

Organización / Institución	Proyecto	2009	2008	Var. %	Aportes directos 2009	Aportes directos 2008
Fund Venezolana Contra la Parálisis Infantil	"Super Bingo de la Bondad"	167.671,20	87.937,20	90,67	10.000,00	6.000,00
Fe y Alegría	Pita de Fe y Alegría	224.458,17	344.852,00	(34,91)	–	–
Fund. Niños con Sida - El Buen Samaritano	Fundación Niños con Sida	106.888,90	79.618,00	34,25	–	–
Sociedad Anticancerosa de Venezuela	"Gran Bono de la Salud"	127.866,00	150.992,00	(15,32)	–	–
Fundana	Ciudad Banesco fue la sede de la IV y V Subastas a beneficio de esta Fundación	1.875.000,00	1.145.000,00	63,76	–	41.140,00
Pedro León Zapata	Subasta a favor de Pedro León Zapata	–	789.200,00	–	–	42.183,30
Total		**2.501.884,27**	**2.597.599,20**	**(3,68)**	**10.000,00**	**89.323,30**

Fuente: Cartas (certificadas emitidas por las respectivas organizaciones)

Nuestro Compromiso con la Comunidad por áreas de atención

Atención a la Infancia en Riesgo, Ancianos y Personas con Discapacidad

Organismo / Institución	Proyecto	2009	Proyecto	2008
Asociación Venezolana para el Síndrome de Down	Patrocinio al XII Congreso Internacional de Ayesd	15.000,00	Patrocinio al XI Congreso Internacional de Ayesd	15.000,00
Fundasalón	-	-	Aporte para mantenimiento de la sede	100.000,00
	Patrocinio Semana de la Salud	50.000,00	-	-
Siempre Amigos A.C.	Patrocinio Cena de los Grandes Chefs 2009	45.451,00	Organización Ronda de Prensa Cena de los Grandes Chefs 2008	50.462,00
	-	-	Patrocinio III Encuentro de Juventud y Familia	15.000,00
Asociación ICARO	-	-	Patrocinio Cena de Navidad	800,00
Asociación de Ayuda a la Infancia Fisicamente Afectada (ADAIN)	-	-	Donación para mantenimiento	30.000,00
SOS Aldeas Infantiles	-	-	Aporte para insumos	1.000,00
Fundación Pasos a Pasos	Patrocinio del concurso fotográfico sobre Discapacidad, juego publicado en cuadernos	6.706,00	Patrocinio del concurso fotográfico sobre Discapacidad, juego publicado en cuadernos	6.540,00
Casa Hogar Madre Teresa de Calcuta	-	-	Donación de dos camas clínicas	-
Casa Hogar Santo Domingo Savio	-	-	Donación para la recreación y entrega de juguetes infantiles	7.014,00
	-	-	Celebración de los 50 años	2.395,00
Fund. Hogar San José de la Montaña	-	-	Mantenimiento y Mejoramiento de Infraestructuras	300,00
Fundación Santo Domingo (*)	Espacio de Usos Múltiples para la comunidad adulta mayor	-	Formación de jóvenes aparatados del Sistema Educativo Formal	136.850
		115.760	Video institucional / Otros	68.185
Fundación Santo Domingo (*)	-	-	Construcción de la Sede	15.192,00
Fundación Amigos de la Tercera Edad	Otros	4.788,00	Construcción de la Sede en el Colegio Filas de Turgua	230.794,00
Fundación Autismo en Voz Alta	-	-	-	50.000,00
Manos Amiga A.C.	Construcción de la Sede en el Colegio Filas de Turgua	50.000,00		

Salud

Organismo / Institución	Proyecto	2009	Proyecto	2008
Sociedad Anticancerosa de Venezuela	-	-	Donación para la dotación de mobiliario	52.288,00
Fundación de Previsión Social de la Enfermera del estado Zulia	Aporte para la celebración del Día de la Enfermera	202,00	-	-
Fundación Amigos del Niño con Cáncer	Dotación de Medicamentos	100.567,00	Dotación de Medicamentos	119.940,00
Fundación Cardioamigos	Apoyo para Feria de recaudación de fondos	15.000,00	Apoyo para Feria de recaudación de Fondos	15.000,00
Senos Ayuda	Patrocinio Concierto Navideño	15.000,00	-	-
Particular	-	-	Otros	13.975,00

Educación

Organismo / Institución	Proyecto	2009	Proyecto	2008
Universidad Central de Venezuela	6to. Concurso de Ensayos de Economía	5.000,00	5to Concurso de Ensayos de Economía	8.000,00
Universidad Simón Bolívar	Patrocinio al desarrollo de la Colección Papiros 2009	300.000,00	Patrocinio Colección Papiros 2008	206.000,00
	-	-	Patrocinio al proyecto de investigación y edición de obras de José Ignacio Cabrujas	90.500,00
	-	-	Patrocinio a Otorgamiento del doctorado Honoris Causa a Mario Vargas Llosa	25.000,00
	-	-	Donación de un Notebook HP	8.420,00
	Otros	30.000,00	-	-
Universidad de Los Andes	Feria Internacional del Libro Univ. 2009	40.000,00	XI Feria Internacional del Libro	40.000,00
	Otros	5.000,00	-	-
Provea	Taller sobre Derechos Humanos	6.000,00	-	-
Fundación Gual y España	Aporte	20.000,00	-	-
Fundación Mariano Picón Salas	Patrocinio VII Bienal de Literatura Mariano Picón Salas	10.000,00	-	-
Fundación Sambila de Venezuela	Aporte para el Programa AIPASIP.	30.000,00	-	-
Foro de Formación Prof. (Exempro)	Participación en Cumbre de Mercadeo Popular	16.500,00	-	-
Universidad Dr. Rafael Belloso Chacín	-	-	Patrocinio de la Fiesta Navideña	2.400,00
	-	-	Patrocinio al Festival Nacional de Teatro Universitario FESTU 2008	2.000,00
Universidad Cecilio Acosta	-	-	Patrocinio de la IV Feria del Libro	3.000,00
UNEXPO	-	-	Aporte institucional a la sede	10.000,00
Univ. Centro Occid. Lisandro Alvarado	-	-	Aporte para dotación de uniformes	15.000,00
Fundarabo Universidad de Zulia	-	-	Patrocinio al proyecto Revista LUZ	27.250,00
Fundación Dr. Luis Beltrán Prieto Figueroa	-	-	Cuentas de Ahorro para ganadores del Premio a la Excelencia Nivel Superior	3.000,00
Fundación ArtesanoGroup	Otros	28.880,00	Artesanía	32.508,00
Fundación Venezolana Alemana Colegio Humboldt	-	-	Patrocinio de 28th Youth music Festival celebrado en Alemania	10.000,00
Asociación de Antiguos Alumnos del Colegio San Ignacio (ASAI)	-	-	Patrocinio Festival de Gaitas	10.000,00
Acupica A.C.	-	-	Proy. educativo infantil Centros atención comun. La Cocromico edo. Apure	30.000,00
Particular	-	-	Patrocinio para la investigación Arqueológica Prehispánica en Los Roques	100.000,00
Fundación para el Desarrollo Social de Margarita (Fundesmar)	Donación de un Autobús	380.000,00	-	-
Asodec Colegio Los Campitos	Patrocinio Modelo Naciones Unidas	3.000,00	Patrocinio Modelo Naciones Unidas	3.000,00

Nuestro Compromiso con la Comunidad por áreas de atención (continuación)

Educación

Asociación Venezolano-Americana de la Amistad	Patrocinio al Programa Beca al Mérito	60.000,00		-
U.E. Centro Educacional de Invidentes Francisco de Asís		-	Patrocinio al XXXVI Aniversario del Centro de Educación Especial	500,00
Soluciones Data Show		-	Patrocinio Exposición Fotográfica de *National Geographic*	20.000,00
Capital Market Finance	Patrocinio Foro "Perspectivas del Mercado Petrolero y Econ.Venezolana"	9.000,00	-	-
ABC Prodein (Escuela Ciudad Santa María Petare - CISAMA)	Construcción de las áreas deportivas	25.000,00		-
Escuela Fiscal Vicente González	Donación de Textos Escolares	320,00		-
Asoc. Servam Ex-alumnas Acad. Merici	Patrocinio Bazar Merici	15.000,00	Patrocinio Bazar Merici	10.000,00
Inst. Univ. Relaciones Públicas (IUDERP)	Otro	4.905,00		-
Colegio San Ignacio	Aporte para el "Domingo Familiar"	5.000,00		-
Invecap	Programa de Fortalecimiento para Microempresarios / Otros	32.115,00	Programa de Fortalecimiento para Microempresarios / Otros	70.910,00
A.C. UCAB Servicios		-	Programa de Fortalecimiento para Microempresarios	68.526,00
Foro Sostenible	Programa de Fortalecimiento para Microempresarios	16.212,00	Programa de Fortalecimiento para Microempresarios	16.212,00
Asunto Público	Programa de Fortalecimiento para Microempresarios	24.125,00		-
FUDEP	Programa de Fortalecimiento para Microempresarios	15.066,00	-	-
Particular	Otro	8.873,00		-
A.C. Colegio Santiago de León de Caracas	-	-	Patrocinio al evento VIMUN 2008	10.000,00

Iglesia

Organismo / Institución	Proyecto	2009	Proyecto	2008
Conferencia Episcopal Venezolana	Apoyo a talleres "Principios y Valores en la Sociedad"	50.000,00	-	-
A.C. Señor de los Milagros	-	-	Donación para la Banda Musical	5.000,00
Iglesia la Sagrada Familia de Nazaret	-	-	Donación para remodelación de la iglesia	50.000,00
A.C. Congregación Hermanas Carmelitas	-	-	Donación para beatificación de la religiosa	10.000,00
Obras Sociales Iglesia Madre Teresa de Calcuta		-	Donación para reparación de la iglesia	7.000,00
Particular		-	Participación en la XXIII Jornada Mundial de la Juventud en Sidney, Australia	9.418,00
Fund. Archivo Arquidiocesano de Mérida		-	Donación para Plan de Publicac. 2008	5.000,00
Iglesia de los Roques	-	-	Donación de cinco ramos de flores para la celebración del día de la Virgen del Valle	1.188,00
AVESAMAR	Aporte para la realización de evento religioso	2.000,00	-	-

Organismos Públicos

Organismo / Institución	Proyecto	2009	Proyecto	2008
Alcaldía Municipio Baruta estado Miranda	-	-	Patrocinio VII Juegos Especiales Baruta 2008	5.000,00
	-	-	Remodelación Módulo Policial Colinas de Bello Monte	357.196,00
	Aporte para Programa Navideño	309.108,00	-	-
Instituto Autónomo Policía de Baruta	Aporte para compra de juguetes navideños	5.000,00	-	-
Alcaldía del Municipio Eulalia Buroz, Mamporal, estado Miranda		-	Patrocinio Feria Internacional de Mamporal	5.000,00
Alcaldía del Municipio Sucre, estado Miranda	Donación de 50 chaquetas a la Policía en Circulación	27.295,00	-	-
	Proyecto "Navidad Alcaldía de Sucre"	1.890.000,00	-	-
Autoridad Única de los Roques	Colaboración para festividades de la Virgen Del Valle	1.000,00	-	-
C.A. Energía Eléctrica de Barquisimeto	Apoyo para la celebración de evento con niños de casas hogares	5.000,00	-	-
Fundación Feria de Cantaura (Fundacan)	-	-	Celebración de las Ferias de Cantaura	15.000,00
Fundación de Deporte Metropolitano (FUNDEMECA)	Aporte para la celebración del Maratón de Navidad 2009	30.000,00	-	-
Gobernación del estado Carabobo	Patrocinio Actividad de Pintura Infantil	6.998,00	-	-
Fund. "El Niño Simón" edo. Carabobo	Aporte para celebración del Día del Niño	6.000,00	-	-
Alcaldía de Santa Teresa del Tuy, estado Miranda	-	-	Patrocinio del "Primer Jompoolismo Internacional"	5.000,00
Alcaldía de Turén y Santa Rosalía	-	-	Donación de 40 sillas de ruedas	16.063,00
Alcaldía de Mérida	-	-	Aporte a la comunidad	9.976,00
Gobernación del estado Zulia	Patrocinio Feria de la Chinita	98.030,00	-	-
	Otro	10.000,00	-	-
Fundación de Atención a la Familia, Niño, Niña y Adolescente (Fundafana)	Aporte para celebración del Día del Niño	10.000,00	-	-
Instituto Autónomo de Alimentación y Nutrición del Estado Mérida	Patrocinio "Taller del Trompo de los Alim. Claves de Higiene y Manipulación de Alim."	2.847,00	-	-
Fundación del Niño del estado Guárico	Aporte para celebración del Día del Niño	10.998,00	-	-
Gobernación del estado Falcón	Patrocinio al programa "Por Amor a mi Escuela"	15.000,00	-	-
Selección de Fútbol del IPSFA	Aporte a la celebración de la clasificación de Fútbol Egipto 2009	10.000,00	-	-
Gobernación del estado Monagas	Otro	8.457,00	-	-

Nuestro Compromiso con la Comunidad por áreas de atención (continuación)

Entes Gremiales

Organismo / Institución	Proyecto	2009	Proyecto	2008
Venamcham	-	-	Comité de Alianza Social	463,00
	Patrocinio Cena Anual Artesanía Popular Venezolana	6.000,00	Patrocinio Cena Anual Artesanía Popular Venezolana	4.000,00
	Simposio de Responsabilidad Social Empresarial	1.600,00	-	-
	Otros	823,00	-	-
Colegio Nacional de Periodistas	Otros	50.000,00	-	-
Caja de Ahorro y Previsión Social de los Trabajadores de la Universidad del Zulia (CAPRELUZ)	Patrocinio edición aniversaria de la revista Caprelu	5.000,00	Patrocinio para la Celebración del 49 Aniversario	3.000,00
Cámara de Industriales del Estado Zulia	-	-	-	-
Cámara de la Construcción	Patrocinio de la III Semana de la Construcción	28.000,00	-	-

Deportes

Organismo / Institución	Proyecto	2009	Proyecto	2008
Administradora Hipo Luis de León C.A.	Patrocinio Instituto Market F.C. Alquiler de canchas	5.600,00	-	-
Fundación Olimpiadas Especiales de Venezuela	-	-	-	-
Particulares	Apoyo para participación de atleta en diferentes competencias	6.000,00	-	-
Particular	-	-	Apoyo para participación del atleta en competencia internacional	20.000,00

Cultura

Organismo / Institución	Proyecto	2009	Proyecto	2008
Grupo Folklórico Luso-Venezolano	-	-	-	-
I.Q. Historiadora	Patrocinio programa de radio "Fijo es un Cuento, es Historia"	43.600,00	Patrocinio programa de radio "Fijo es un Cuento, es Historia"	119.900,00
Fundación Teatrocho Cultural	Patrocinio Exposición Memoria Inmediata de Miguel Otero Silva	15.392,00	-	-
Museo de Arte Contemporáneo del Zulia	Mantenimiento de la Sala de Inducción	57.140,00	Mantenimiento de la Sala de Inducción	20.000,00
Fundación Schola Cantorum de Caracas	-	-	Patrocinio para Programa Social "Cantemos Cantando". Pasión según San Marcos	7.500,00
Fundación Teresa Carreño	-	-	Donación de un vehículo de carga	150.000,00
Sociedad Civil El Cuartito	Patrocinio de evento	50.000,00	-	-

Proyectos Editoriales

Organismo / Institución	Proyecto	2009	Proyecto	2008
Sociedad Venezolana de la Historia de la Medicina	-	-	Patrocinio para la publicación de la revista	7.650,00
Particular	-	-	Patrocinio libro "Utopía"	66.490,00
Parroquia Santa María Madre de Dios	-	-	Patrocinio libro "Parroquia Santa María Madre de Dios"	101.370,00
Editorial C.E.C.	-	-	Patrocinio libro "Las Delicias Zulianas"	21.308,00
Diario Panorama	-	-	Cuadernos Panorama	319.245,00
Diario Últimas Noticias	-	-	Cuadernos Diario Escolar Últimas Noticias	310.000,00
Particular	-	-	Patrocinio libro sobre arbitraje para dictar a las universidades	4.360,00
Otros	-	-	Patrocinio Revista CAPOLIDI	5.000,00
BID & Co. Editor	Patrocinio libro "El Día y La Huella"	45.000,00	-	-
Grupo Editorial Cangular	Patrocinio libro "El Periodista en el Lente"	257.600,00	-	-

Otros

Organismo / Institución	Proyecto	2009	Proyecto	2008
Centro Nacional para la Competitividad	Cuota anual de membresía 2009	7.224,00	-	-
Feria Internacional de Artes y Antigüedades	-	-	Patrocinio para la Feria Internacional de Artes y Antigüedades	27.470,00
Actividades de RSE	Consultoría en Ética y Responsabilidad Social Empresarial (CERSE)	22.400,00	Consultoría en Ética y Responsabilidad Social Empresarial (CERSE)	80.000,00
Inversiones Europa	Patrocinio al evento "La Innovación se Cultiva 2009"	14.571,00	-	-
-	Escultura "Tri-Totem" del artista plástico Rolando Peña; instalación en Plaza Meleé de Colinas de Bello Monte, Caracas	150.000,00	-	-
-	Reductores de velocidad en la Av. Carpio con Motatán Colinas de Bello Monte	14.475,00	-	-

Total

	2009	4.772.153,00	2008	3.521.558,00
	Variación	35,51		

(*) No se había contabilizado en el Informe de 2008

Presupuesto participativo Banesco-Colinas de Bello Monte

En el año 2008 iniciamos un diálogo sistemático con la comunidad de Colinas de Bello Monte, sector de Caracas donde se ubica nuestra sede principal, Ciudad Banesco.

Durante la construcción de esta sede, que inauguramos en 2004, se habían efectuado remodelaciones y refacciones en las aceras de las calles adyacentes, como parte de nuestra política de "Buen Vecino"; en los años siguientes el Banco realizó donaciones a obras puntuales en la zona.

Obra *Tri-Totem*, del escultor Rolando Peña

En el año 2008 se estableció un presupuesto de Bs 300.000 destinado a aportes de beneficio social para Colinas de Bello Monte, y en el Comité de Responsabilidad Social Empresarial de Banesco se tomó la decisión de que estos recursos serían asignados por la propia comunidad. Para cumplir este propósito se convocó a las organizaciones comunitarias y autoridades de la zona: la Asociación de Vecinos, el Consejo Comunal, la Alcaldía del Municipio Baruta, la Sala Técnica del Consejo Local de Planificación Pública, la Universidad Central de Venezuela, el Consejo Municipal de Derechos de Niños, Niñas y Adolescentes, la Junta Parroquial, los Jueces de Paz, así como fundaciones privadas que operan en la zona y varios ciudadanos particulares.

En una primera etapa, se solicitó a estos representantes de la comunidad que presentaran proyectos de beneficio para la zona, y posteriormente se realizó una votación secreta en la cual estos mismos representantes decidieron la prioridad de las obras, que se traduciría en el orden de ejecución. Los proyectos seleccionados fueron:

- "Mantenimiento y Mejoramiento de Infraestructuras" de las instalaciones de la Fundación Santo Domingo, que se dedica a la atención a personas de la tercera edad (por un monto de Bs 136.850).
- "Jóvenes apartados del Sistema Educativo Formal", que consiste en cursos de instrucción en las áreas de la salud para jóvenes no escolarizados y desempleados de entre 15 y 24 años de edad (Bs 68.185), también de la Fundación Santo Domingo.

Como la suma de los montos de estos proyectos no llegó a los Bs 300.000 asignados a la zona, el remanente quedó reservado para el tercer proyecto más votado, "Plan de Recuperación del Espacio Público en Bello Monte" (reconstrucción y acondicionamiento de aceras), propuesto por la Alcaldía del Municipio Baruta sobre un plan de la Universidad Metropolitana.

En el año 2009 se llevó a cabo un procedimiento similar, con un monto de inversión asignado por Banesco Banco Universal, C.A. de Bs 400.000. Los proyectos seleccionados fueron:

- Escultura "Tri-Totem" del artista plástico Rolando Peña, a instalarse en la Plaza Mene (adquisición e instalación, Bs 150.000). Propuesto por el señor Peña. Esta obra fue inaugurada en octubre de 2009.
- Reductores de velocidad en la Av. Caroní con Motatán". Propuesto por el Consejo Comunal I (Bs 14.475). Esta obra se ejecutó a satisfacción.
- Espacio de Usos Múltiples para la comunidad adulta mayor (consultorio). Propuesto por la Fundación Santo Domingo (Bs 115.760). Esta obra fue inaugurada en julio de 2009.

El remanente de Bs 119.765 quedó reservado para el ya citado "Plan de Recuperación del Espacio Público en Bello Monte".

Cabe señalar que el procedimiento seguido en todas las reuniones con la comunidad se cuenta con un moderador externo (es decir, que no representa al Banco ni a la comunidad), se otorga la misma oportunidad de expresarse a todos los participantes, se definen de antemano las reglas y procedimientos, las reuniones se registran en video, y posteriormente se elaboran minutas detalladas con el fin de garantizar la transparencia del proceso.

Una consecuencia adicional de este diálogo con la comunidad consiste en haber permitido que todos los representantes de la comunidad de Colinas de Bello Monte establezcan un vínculo directo entre ellos, que antes no existía, lo que conllevará una mayor coordinación de sus acciones. Así, Banesco Banco Universal, C.A. ha fungido como un auténtico catalizador en beneficio de la calidad de vida en la zona.

Este diálogo con los vecinos de nuestra sede principal continuará desarrollándose en el futuro siguiendo las mejores prácticas internacionales, apuntando a aplicar a mediano plazo la Norma AA1000 sobre el diálogo con los grupos de interés.

Consultorio inaugurado en 2009 en la sede de la Fundación Santo Domingo

Voluntariado Corporativo Banesco

Principales líneas de acción en 2008

- Incrementamos la participación de los trabajadores en el programa de Voluntariado Corporativo.
- Abrimos nuevos espacios para la intervención del voluntariado educativo en las áreas de la niñez, actividades educativas y deportivas.
- Diseñamos y organizamos actividades temáticas en beneficio de los niños de Fundana y la Red de Casas Don Bosco.
- Fortalecimos la atención a minorías y comunidades desasistidas, conjuntamente con la Cruz Roja Venezolana.
- Continuamos el Programa de Formación Complementaria dirigido a los estudiantes del IUJO-Catia, y organizamos nuevos proyectos de formación dirigidos a otras instancias de Fe y Alegría, como el Instituto Radiofónico Fe y Alegría (IRFA).
- Apoyamos a nuestros Socios Sociales en eventos puntuales de acción social.

Evolución de la gestión respecto a 2008 y principales líneas de acción en 2009

- Conocimos la percepción de los voluntarios por medio de mediciones de la gestión (encuesta electrónica), para identificar oportunidades de mejora.
- Formamos a los voluntarios facilitadores en herramientas pedagógicas con el acompañamiento de los Socios Sociales.
- Ampliamos los programas de formación dirigidos a estudiantes y personal de Fe y Alegría en Caracas, Barquisimeto y Maracaibo.
- Desarrollamos, junto con nuestros Socios Sociales, un diseño instruccional para los empleados, con el objetivo de fortalecer las habilidades sociales básicas de toda relación humana, aplicándolas especialmente a relación de ayuda y voluntariado en general.
- Abrimos espacios de participación para los voluntarios, que impulsaron el intercambio de ideas.
- Fomentamos la responsabilidad ambiental en los grupos atendidos por nuestros socios sociales.
- Creamos el Voluntariado Ambiental.

Compromisos contraídos para 2010

- Continuar con las actividades enmarcadas en la iniciativa "Amigos de la Naturaleza".
- Capacitar al Voluntariado Corporativo en materia de Derechos Humanos.
- Desarrollar los programas de formación complementaria en los institutos universitarios de Fe y Alegría de Maracaibo (IUSFRA) y Barquisimeto (IUJO – Barquisimeto).
- Iniciar nuevas oportunidades de trabajo voluntario.
- Continuar promoviendo espacios de participación para los voluntarios.
- Continuar desarrollando el Voluntariado Ambiental.

Nuestra política

El Voluntariado Corporativo Banesco sustenta su acción en la comunidad en el valor organizacional de la responsabilidad individual y social. El objetivo de nuestro programa es acercar nuestro talento humano a las comunidades donde el Banco opera, contando con la experticia y el apoyo de nuestros Socios Sociales.

El proceso de captación de voluntarios es coordinado por la Vicepresidencia Ejecutiva de Capital Humano a través de los canales de comunicación interna, especialmente nuestra intranet, donde nuestros colaboradores pueden acceder a la información y conocer el programa. Instamos a nuestros ejecutivos a captar voluntarios adscritos a sus unidades, conformando equipos comprometidos con la responsabilidad social.

Alineamos nuestras estrategias a las mejores prácticas, apoyando con asesoría técnica, capacitación, logística y atención, los programas desarrollados por nuestros socios sociales en áreas prioritarias de atención social.

Nuestra gestión

En 2009, el número de trabajadores que se incorporó a las actividades del Voluntariado Corporativo se incrementó en 17,88% con relación a 2008. Actualmente, el 59,72% de nuestros voluntarios pertenece a las categorías de cargo profesionales y técnicos.

Asimismo, el promedio de horas de trabajo por voluntario se incrementó en 39,82%, a razón de 9,48 horas de labor por cada uno de los voluntarios, dando cuenta del compromiso y dedicación de nuestro personal con la comunidad y grupos atendidos por nuestros socios sociales.

Horas de voluntariado por trimestre

Trimestre	2009	2008	Var. %
I	200	268	(25,37)
II	371	772	(51,94)
III	703	897	89,86
IV	725	491	251,32
Total	**3.999**	**2.428**	**64,70**

Las áreas de acción del Voluntariado Corporativo son:

- **Voluntariado Profesional:** está conformado por un equipo de profesionales de la Organización que facilitan experiencias de aprendizaje a través de talleres, conferencias, asesoría y aspectos organizativos. Actualmente estas actividades se llevan a cabo a través de la programación semestral para estudiantes universitarios de Fe y Alegría (IUJO-Catia) y a partir del año 2010 a los IUJO de Barquisimeto y Maracaibo.
- **Dedicación de tiempo libre:** equipo de voluntarios que acompaña los niños, niñas y adolescentes que ameritan atención; estas actividades se realizan a través de la programación con Fundana y la Red de Casas Don Bosco.
- **Proyectos grupales:** Participación en proyectos que involucran recursos financieros y humanos en cada actividad, fomentando el trabajo en equipo y la participación. Se motiva la participación a través de nuestros medios internos, invitando a los trabajadores por cada Dirección Administrativa.
- **Eventos puntuales de acción social:** Participación en actividades puntuales para campañas o eventos concretos, que pueden tener un día o una semana de duración, como la entrega de donaciones para determinadas organizaciones, o la intervención del voluntariado en situaciones de emergencia.
- **Capacitación de voluntarios:** Iniciativas de formación y capacitación para fortalecer sus competencias en los ámbitos pedagógicos y comunicacionales.

Horas aportadas por el voluntariado

Modelo de participación	2009	2008	Var. %
Eventos puntuales de acción social	374	472	(20,76)
Dedicación de tiempo libre	297	2	(14.750,00
Proyecto Grupal	2.009	1.407	42,79
Voluntariado Profesional	182	407	(55,28)
Capacitación de voluntarios	137	140	712,14
Total horas	**3.999**	**2.428**	**64,70**

En el tercer trimestre incrementamos en un 90% la cantidad de horas de voluntariado en comparación al mismo período de 2008, mientras que en el último trimestre del año contabilizamos la mayor cantidad de horas de todo el año, con 1.725.

Inversión de Banesco en las actividades del Voluntariado Corporativo

Cifras en Bs

2009	160.550,95
2008	97.293,49

Variación: **65,02%**

Distribución del Voluntariado por niveles de cargo

Categoría de cargo	2009 Voluntarios	2009 % del total	2008 Voluntarios	2008 % del total	Var. %
Base	52	12,32	40	11,17	30,00
Profesionales y técnicos	252	59,72	213	59,50	18,31
Supervisorio y Gerencial	109	25,83	95	26,54	14,74
Vicepresidentes	9	2,13	10	2,79	(10,00)
Total voluntarios	**422**	**100%**	**358**	**100%**	**17,88**
Total horas / hombre aportadas	**3.999**		**2.428**		**64,70**
Prom. horas anuales por voluntario	**9,48**		**6,78**		**39,82**

Principales acciones

Percepción de los voluntarios sobre el programa

Considerando la importancia de conocer la percepción de los empleados que han desempeñado su labor como voluntarios, en 2009 desarrollamos un instrumento de medición electrónico, que se envió luego de concretar cada una de las actividades. Esta encuesta se basa en cuestionarios creados por organismos de la Unión Europea especializados en la materia, y contempla ítems como la percepción sobre la Organización y logística de las actividades, así como las competencias que son desarrolladas al formar parte del Voluntariado Corporativo Banesco; 129 de los voluntarios participantes las respondieron.

Entre las respuestas recibidas sobre los aspectos que más agradaron destacan:

- "Trabajar con los niños y compartir esas horas con ellos, darles atención y mucho cariño".
- "Lo distinto del trabajo y la gran receptividad de los compañeros".
- "El hecho de dar felicidad y alegría a otras personas y en especial a los niños es algo que me hace ser mejor persona".

Percepción de los voluntarios

	Puntuación obtenida (1 2 3 4 5 6 7 8 9 10)	
Organización y logística[1]	● ● ● ● ● ● ● ● ◐ ○	8,63
Competencias desarrolladas[2]	● ● ● ● ● ● ● ◐ ○ ○	7,87
Percepción general	● ● ● ● ● ● ● ● ◐ ○	8,25

(1) 2 ítems evaluados (2) 6 ítems evaluados

Atención a niños y adolescentes

Como parte de las acciones de Banesco Banco Universal, C.A. para contribuir al fomento de la responsabilidad ambiental, emprendimos la iniciativa "Amigos de la Naturaleza" en la cual, desarrollamos actividades lúdicas y educativas en el marco de la ecología y cuidado del ambiente, dirigidas a los niños atendidos por Fundana y los adolescentes de la Red de Casas Don Bosco.

Miembros del Voluntariado Banesco, en actividades deportivas con jóvenes de las Casas Don Bosco

Igualmente mantuvimos nuestra labor con estos socios sociales a través de la realización de dos eventos deportivos en la Casa Don Bosco de Sarría (Caracas), y dos actividades propias de la época decembrina en Fundana, como la decoración navideña y el almuerzo de Navidad, en los meses de noviembre y diciembre respectivamente.

Voluntariado profesional

El voluntariado profesional constituye una de las iniciativas más importantes de nuestro programa; este año focalizamos esfuerzos en la capacitación de nuestros voluntarios profesionales a través del Taller de Formación de Facilitadores, bajo la metodología del ADA (aprendizaje dinámico acelerado). Estas experiencias de aprendizaje fueron dirigidas por la empresa Odinámica, que con su experticia en el tema contribuyó a instruir en herramientas de facilitación y oratoria a nuestros voluntarios. Estos nuevos conocimientos se aplicarán a partir del año 2010, cuando nuestros voluntarios comiencen a dictar talleres a los estudiantes de los Institutos Universitarios de Fe y Alegría (IUJO) en Barquisimeto y Maracaibo.

Actividades realizadas por el Voluntariado con nuestros Socios Sociales

Fecha	Socio social	Equipo responsable	Descripción	Beneficiarios 2009	2008	Var. %
20/06/2009	Fundana	Dir. Gestión estratégica, riesgo y finanzas	Manualidades con material de reciclaje	700	680	2.94
17/07/2009		Dir. Crédito, TDC y Canales	Gymkhana del ambiente			
4/09/2009		VPE Procesos de Negocio	Reciclaje			
25/09/2009		VPE Bancas Especializadas / VPE Segmento Premium	Rally Ecológico			
20/06/2009	Red de Casas Don Bosco	Dir. Inmobiliaria e Infraestructura	Rally Ecológico	250	200	25,00
11/07/2009		Dir. Análisis, Control y Operaciones	Manualidades ecológicas			
				950	**880**	**7,95**

Voluntariado Ambiental

Conjuntamente con la Vicepresidencia de Comunicaciones y Responsabilidad Social Empresarial se desarrollaron charlas para informar y sensibilizar a nuestros trabajadores de las sedes administrativas de Caracas acerca del reciclaje de papel, con miras a impulsar el Voluntariado Ambiental, que fue creado este año. Este es un grupo de Ciudadanos Banesco que fomentará la conciencia y motivará la acción en temas de conservación del ambiente. Sus actividades se iniciaron con una serie de charlas sobre el reciclaje de papel.

Presencia en actos participativos

Acompañamos a la Fundación ArtesanoGroup en la entrega de juguetes a niños de los estados Lara y Nueva Esparta, lo que demostró el compromiso y dedicación de nuestros compañeros del interior del país y fortaleció los vínculos con las comunidades donde laboran.

Aporte monetario a Fundana a través de las utilidades de nuestros trabajadores

Desde el año 2003, durante la época navideña recaudamos fondos en contribución a Fundana por medio de las utilidades de nuestros trabajadores. Este año el aporte disminuyó en cerca de un 11% en comparación al año 2008.

Actividad artístico-educativa con los niños de Fundana

Encuentro del Voluntariado Corporativo

En el mes de octubre realizamos el Encuentro del Voluntariado Corporativo "Por la Paz y la Convivencia Ciudadana", en el cual se congregó parte del voluntariado que participó en las actividades de este año. El objetivo de este encuentro fue promover espacios de interacción entre los voluntarios y los Socios Sociales, para el intercambio de ideas y reflexiones sobre la situación del programa y los planes para 2010.

Nuestros Clientes

Principales líneas de acción en 2008

- Continuamos desarrollando el modelo de atención y las autonomías delegadas en las agencias (*Empowerment*).
- Comenzamos la implantación del Centro Corporativo de Proyectos (CCP), antes conocido como "Programa de *Cluster*".
- Desarrollamos la plataforma tecnológica para las recaudaciones y pagos de servicios electrónicos, para atender básicamente los sectores comunicaciones, energía y comercial.
- Nos consolidamos como el banco líder en red de cajeros automáticos en el ámbito nacional.
- Cierre del proceso de Reconversión Monetaria: se monitoreó la "Hora Cero", se dotó de Bolívares Fuertes a los cajeros automáticos y agencias a nivel nacional, se comenzó a canjear los bolívares (Bs) por bolívares fuertes (Bs) en toda la red de agencias y a retirar los billetes y monedas Bs (convenio con el BCV). Se atendieron consultas del público a través del Centro de Atención Telefónica.
- Automatizamos la generación de la clave secreta de la tarjeta de crédito Banesco, lo cual resulta sumamente conveniente para los clientes, al hacerles innecesario su traslado a nuestras agencias.
- Establecimos programas formativos dirigidos a los promotores de nuestra red de agencias para reforzar los conocimientos sobre tarjetas de crédito.
- Emprendimos un proceso de renovación y reajuste del Modelo Corporativo de Negocios, como una palanca clave para la consecución de su nueva visión a largo plazo, centrada en el sostenimiento de su escala de negocios de forma eficiente, y el mantenimiento del liderazgo en la preferencia de los clientes, gracias a la calidad de sus productos y servicios.

Evolución de la gestión respecto a 2008 y principales líneas de acción en 2009

- Implantamos un Protocolo de Relación con los Clientes de la red de agencias.
- Fomentamos un mayor uso de los canales electrónicos y los cajeros automáticos, con el fin de reducir el tiempo del cliente en las agencias.
- Mejoramos el proceso de otorgamiento de tarjetas de crédito, a través de la metodología Lean Six Sigma.
- Profundizamos el desarrollo del mercado de instituciones públicas regionales.

- Avanzamos en el despliegue de las autonomías delegadas (*empowerment*) hacia las vicepresidencias de las regiones Centro-Los Llanos, Zulia-Falcón y Oriente-Sur, culminando la implantación del modelo a escala nacional.
- Integramos totalmente el Centro Corporativo de Proyectos (CCP) a la gestión estratégica del Banco.
- Modificamos el procedimiento de medición de la Auditoría de Servicios (ADS), con el fin de conocer de manera más eficaz la percepción de nuestros clientes.
- Concluimos el reajuste e iniciamos la implantación del nuevo Modelo Corporativo de Negocios.
- Crecieron sostenidamente los servicios de pagos y domiciliaciones a través de la plataforma de Intercambio Electrónico de Datos (EDI).

Compromisos contraídos para 2010

- Implantar el nuevo Modelo Corporativo de Negocios.
- Emplear las redes sociales de Internet (*Twitter, Facebook*) para el diálogo con nuestros clientes.
- Iniciar la implantación de la Transformación de TI.
- Avanzar en la creación de procedimientos para evaluar y examinar las líneas de negocio en cuanto a los riesgos ambientales y sociales.

Nuestra política

Fomentamos relaciones ganar-ganar basadas en tres premisas: rentabilidad, reciprocidad y calidad de servicio. En concordancia

con nuestra Visión de Negocios 2013 promovemos la bancarización masiva, apoyados en productos y modelos de negocio tecnológicamente innovadores. De esta manera, nuestras estrategias nos garantizan niveles crecientes de inclusión financiera.

Durante el año 2010 realizaremos reuniones entre las distintas áreas de negocio del Banco, con vistas a crear procedimientos para evaluar y examinar las líneas de negocio con respecto a los riesgos ambientales y sociales.

La Primera Institución Financiera del País

Banesco Banco Universal, C.A. continuó expandiendo sus puntos de atención a escala nacional, con el fin de brindar un servicio más oportuno y conveniente a los clientes en todo el territorio. Al cierre del año 2009, el Banco ocupó el primer lugar del mercado financiero venezolano, con un monto de recursos manejados de Bs 41.139, un 13,9% más que al cierre del año precedente. Esta cifra representó el 15,5% del total manejado por la banca comercial y universal.

El liderazgo del Banco fue igualmente ratificado al observar el comportamiento de los principales rubros del balance:

- Activos de Bs 43.066 millones (primer lugar entre los bancos privados), lo que implica una participación de13,4% del mercado. Registramos un incremento en términos absolutos de Bs 5.951 millones (16,0%) respecto a 2008.
- Capitalización durante el año de Bs 668 millones, con lo cual el patrimonio total se ubicó a Bs 3.598 millones (segundo lugar entre los bancos privados del país), alcanzando un nivel de suficiencia patrimonial de 9,34%, superior al mínimo exigido por los organismos reguladores. Las operaciones del período conllevaron la obtención de un resultado neto anual de Bs 612 millones.
- Captaciones del público por Bs 37.763 millones al cierre del año (un 52,73% de ellas en cuenta corriente), lo que representa un crecimiento de 15,52% respecto a 2008, para una cuota de mercado de 14,9%.
- La modalidad de ahorro, por su parte, culminó 2009 con un total de depósitos de Bs 6.800 millones, luego de un incremento neto de Bs 541 millones (8,7%) durante el año.
- Banesco Banco Universal, C.A. mantuvo el primer lugar en cartera neta de crédito con Bs 22.739 millones, lo que representa un incremento del 22,4% respecto al cierre de 2008 y un 15,4% de participación de mercado.
- Se otorgaron Bs 9.700 millones en préstamos a los sectores manufacturero, agropecuario, turístico, de microcréditos e hipotecario. Esta cantidad superó en 9% lo exigido por ley para dichas carteras y representa un crecimiento de Bs.F. 3.276 millones respecto al cierre de 2008, lo cual supone un crecimiento de 57% en las carteras dirigidas.
- Depósitos en Cuenta Corriente por Bs 19.913 millones, que representan una participación de mercado de 15,4%.
- Primer lugar en el mercado en tarjetas de crédito, con un 27,8 % del total en ventas.
- Disponemos de 462 puntos de atención (la mayor red del país), incluso en zonas apartadas como la isla de Los Roques, donde no existe otra oficina bancaria.

Banesco Banco Universal, C.A. se enorgullece además de haber beneficiado a más de 45 mil personas con créditos otorgados con Recursos Propios y del Fondo de Ahorro Obligatorio para la Vivienda (FAOV) para la adquisición de inmuebles, siendo la opción preferida para clientes y no clientes de la Organización. A la fecha, el Banco ha colocado en créditos con Recursos Propios la cantidad de Bs 2.305 millones, superando en 12,17% el porcentaje exigido por ley de 10%.

Personal empleado por Región

Al 31 de diciembre	2009		2008		Variación	
Región	Trabajadores	% del total	Trabajadores	% del total	Trabajadores	% del total
1. Capital	8.289	61,56	8.423	62,14	(1,59)	(0,93)
2. Centro-Los Llanos	1.598	11,87	1.531	11,29	4,38	5,07
3. Occidental-Andina	1.275	9,47	1.278	9,43	(0,23)	0,43
4. Oriente-Sur	1.253	9,31	1.262	9,31	(0,71)	(0,05)
5. Zulia-Falcón	1.050	7,80	1.061	7,83	(1,04)	(0,38)
Total	13.465	100%	13.555	100%	(0,66)	–

Puntos de atención

Región	2009	2008	Var. %
1. Capital	194	192	1,04
2. Centro-Los Llanos	77	76	1,32
3. Occidental-Andina	64	64	–
4. Oriente-Sur	69	70	(1,43)
5. Zulia-Falcón	58	57	1,75
Total	462	459	0,65

Cajeros Automáticos

Región	2009	2008	Var. %
1. Capital	882	782	12,79
2. Centro-Los Llanos	271	241	12,45
3. Occidental-Andina	300	270	11,11
4. Oriente-Sur	276	252	9,52
5. Zulia-Falcón	236	206	14,56
Total	1.965	1.751	12,22

* Los puntos de atención incluyen agencias, taquillas, Centros Express, Sabeles, Autobanco, y otros.

Número de clientes

Al 31 de diciembre

Banca	2009	2008	Variación %
Red de Agencias	4.940.248	4.785.309	3,24
PYMEs	161.569	157.844	2,36
Segmento Premium	59.800	56.721	5,43
Banca Comunitaria	93.234	57.440	62,32
Banca Privada	4.345	5.563	(21,89)
Banca de Empresas	7.014	6.284	11,62
Banca Corporativa	693	659	5,16
Banca de Energía	795	771	3,11
Banca Sector Público*	796	1.279	(37,76)
Banca Agropecuaria	2.546	2.107	20,84
Total	5.271.040	5.073.977	3,88

* Este año Banca Sector Público traspasó los clientes Personas Naturales pertenecientes a las Fuerzas Militares hacia el segmento de Personas Naturales.

Para el cierre de 2009 registramos en cartera un total de 82.317 créditos hipotecarios, tanto con recursos del FAOV como con recursos propios, por un total de Bs 4.255,23 millones, que beneficiaron a más de 400.000 personas de todos los estratos sociales en la adquisición de una vivienda propia.

En las bancas especializadas sí se observó un decrecimiento de actividad durante este año, producto de la tendencia recesiva de la economía.

También debe destacarse que el Banco posee un 23,8 % de la cartera de microcréditos del país, con un total de más de 93.000 clientes (ver el capítulo *Banca Comunitaria Banesco*).

Principales Productos y Servicios

Principales Productos de Pasivo

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

Principales Productos de Crédito

- Tarjetas de Crédito.
- Multicréditos 48 Horas
- ExtraCrédito Banesco.
- Crédito para vehículo: Credicarro por Internet.
- Créditos para vivienda: Fondo de Ahorro Obligatorio, Préstamo Hipotecario.

Detalles de cuentas por Banca

Al 31 de diciembre

Total cuentas pasivas

Banca	2009	2008	Variación %
Red de Agencias	4.495.472	4.087.952	9,97
PYMEs	194.718	179.003	8,78
Segmento Premium	134.553	128.935	4,36
Banca Comunitaria	93.234	57.440	62,32
Banca Privada	11.344	14.575	(22,17)
Banca de Empresas	9.028	10.508	(14,08)
Banca Corporativa	916	1.477	(37,98)
Banca de Energía	1.072	1.350	(20,59)
Banca Sector Público*	1.477	4.385	(66,32)
Banca Agropecuaria	3.339	3.192	4,61
Total	4.945.153	4.488.817	10,17

Total créditos liquidados

Banca	2009	2008	Variación %
Red de Agencias+PYMEs	33.604	69.988	(51,99)
Segmento Premium	3.078	4.257	(27,70)
Banca Comunitaria	49.782	28.118	77,05
Banca Privada	600	701	(14,41)
Banca de Empresas	2.443	8.645	(71,74)
Banca Corporativa	319	326	(2,15)
Banca de Energía	371	509	(27,11)
Banca Sector Público*	28	840	(96,67)
Banca Agropecuaria	2.828	1.204	134,88
Total	93.053	114.588	(19,47)

Total tarjetas de crédito

Banca	2009	2008	Variación %
Red de Agencias	1.679.671	1.778.194	(5,54)
PYMEs	0	0	–
Segmento Premium	85.354	68.946	23,80
Banca Comunitaria	0	0	–
Banca Privada	8.966	9.647	(7,06)
Banca de Empresas	1.141	1.207	(5,47)
Banca Corporativa	217	253	(14,23)
Banca de Energía	240	218	10,09
Banca Sector Público*	186	24.444	(99,24)
Banca Agropecuaria	1.912	1.817	5,23
Total	1.777.687	1.884.726	(5,68)

* Este año Banca Sector Público traspasó los clientes Personas Naturales pertenecientes a las Fuerzas Militares hacia el segmento de Personas Naturales.

- Créditos para los sectores Turismo y Construcción.
- Créditos Agropecuarios.
- Microcréditos.
- Línea de crédito en Cuenta Corriente.

Otros Productos Importantes

- Fideicomisos
- Seguros

Principales Servicios

- Servicios Banca a Distancia: BanescOnline, Mensajería de Texto (SMS), Banca Telefónica, Puntos de Venta, Dispensador Automático de Chequeras, Autoservicio, Taquillas de Turno.
- Recaudación de impuestos y servicios.
- Servicios Nacionales: Pago de cheques de otros bancos, transferencias en moneda nacional del mismo banco u otro, servicios especiales.
- Pago de nómina, pago a proveedores y cobro de domiciliaciones.

Siempre a la Vanguardia en Innovación

Productos y promociones para personas naturales

"Banesco pone todos los puntos a tu favor" (Ticket Premiado)
Este programa es único en el mercado, ya que no solo premia a tarjetahabientes Banesco (débito y crédito), sino también a tarjetahabientes de otros bancos (crédito), al solicitar que pasen su tarjeta por un Punto de Venta Banesco cuando realizan sus pagos o compras en establecimientos comerciales. La premiación era de forma inmediata y automática al momento de hacer la compra o consumo, dado que en el "voucher" de consumo de los clientes ganadores aparecía el mensaje: "Gratis Banesco Paga Por Usted".

Esta promoción se ha convertido en un programa permanente y se promueve a través de todos los medios publicitarios. En total, a 16.352 clientes (entre personas naturales, personas jurídicas y comercios) les salió su compra gratis durante el año 2009.

Promoción "Todos Ganan"
Desde el 5 de octubre hasta el 31 de diciembre de 2009, se llevó a cabo la promoción "Todos Ganan 500.000 Premios", que consistió en la entrega de premios para todos los clientes que depositaran en su cuenta dinero fresco a partir de un monto de Bs 3.000. Todos los clientes que reclamaron su premio a través de BanescOnline, ganaron desde el reintegro de comisiones, entradas a cines de la cadena Cinex, mercados de Bs 200, Televisores LCD, Minilaptops, Blackberries, viajes para la Serie del Caribe 2010, y otros. Estuvo orientada a potenciar la captación de depósitos en la temporada de mayor estacionalidad, y fue difundida por el vasto abanico de medios publicitarios.

De la mano con Baneskín
Durante el primer semestre del año 2009, Banesco Banco Universal, C.A. impulsó una serie de mensajes utilizando en varias piezas a Baneskín como un vocero amigable, logrando altos niveles de recordación publicitaria. Igualmente, ofrecimos una serie de promociones de interés para nuestros clientes, y orientamos nuestra oferta en pasivos hacia la captación de cuentas a la vista.

La Tarjeta del Ahorro…¡ ahorro de tiempo y dinero!
Para incentivar el uso de la Tarjeta de Débito Banesco Maestro y divulgar la comodidad, rapidez y conveniencia de este servicio, en marzo de 2009 Baneskín ofreció gratis la Tarjeta de Débito Banesco, así como las 20 transacciones mensuales sin costo a fin de contribuir a posicionar la Tarjeta de Débito Banesco Maestro como la Tarjeta del Ahorro.

A Disfrutar Lo Mejor de las Cuentas Líquidas Banesco
Como la mejor opción para colocar dinero de manera rentable, segura y con total liquidez, lanzamos en marzo la campaña Cuentas Líquidas Banesco, con la finalidad de favorecer la captación de pasivos a través de la Cuenta Corriente con Intereses y la Cuenta de Ahorros Banesco.

Banca Electrónica Banesco… ¡La llevas contigo!
Para el primer semestre, enfocamos la estrategia de mercadeo en potenciar el uso de los Canales Electrónicos, al direccionar hacia ellos operaciones como Consultas e Impresión de Saldos, Movimientos en Cuentas y Tarjetas de Crédito, Pago de Tarjetas de Crédito Banesco, Creación de Claves de Operaciones Especiales, Depósitos, Retiros, Transferencias, Estados de Cuenta y Retiros de Chequeras. Este tipo de mensajes contribuye con la consolidación de nuestra posición como líder en el segmento de la Banca Electrónica.

> "Todos Ganan 500.000 Premios" estuvo orientada a potenciar la captación de depósitos en la temporada de mayor estacionalidad

Banesco realiza todos sus pagos por usted
Para evitar suspensiones y ofrecer seguridad y comodidad, se inició un operativo orientado a la domiciliación, para que nuestros clientes no tengan que preocuparse más por pagar sus servicios, ya que se harán mensualmente de forma automática. Para ello solo deben dirigirse a las empresas de servicios: agua, teléfono, aseo urbano, luz, TV por cable, entre otras, y solicitar la domiciliación. También se efectuó una campaña a través de encartes en la prensa para que los clientes de las empresas Enelco y Enelven del estado Zulia hicieran sus pagos a través de banesco.com.

Asimismo, existe la opción de domiciliar el pago de la tarjeta de crédito Banesco con una llamada al 0500Banco24.

Impuesto sobre la Renta: Seguro y Rápido
Desde el 8 de marzo incentivamos el pago del Impuesto sobre la Renta, principalmente, con la comodidad que ofrece Banesco.com.

Ticket Premiado para el Día de la Madre y para el Día del Padre

"Gratis que Banesco paga por Usted" fue la frase que leyó el cliente que pagó, desde el 8 de mayo hasta el 30 de junio, con su Tarjeta de Débito Banesco a través de un Punto de Venta Banesco y recibió el voucher de consumo al momento de realizar su compra.

Ticket Premiado recompensó, durante el Mes de la Madre y del Padre, la fidelidad de 1.500 clientes que usaron su Tarjeta de Débito Banesco Maestro a través de un Punto de Venta Banesco.

Baneskín promueve el Pago Puntual

A través de esta promoción se premió hasta con Bs 500 a los primeros 200 clientes que realizaron sus pagos puntuales de tarjeta de crédito cada mes durante un período de tres meses. El premio consistió en otorgar cupones por pagar a tiempo, aumentando las posibilidades de ganar si estos pagos puntuales son consecutivos.

Paralelamente, y de la mano de Baneskín, se difundió a través de ValeTV y varios canales de cable una campaña educativa con el fin de crear conciencia en el cliente sobre el buen uso y manejo de sus créditos.

Viaja Gratis a Argentina - Usa Máximo 2 Cheques Al Mes

Con el fin de incentivar la preferencia de los Canales Electrónicos, desde el 5 de junio hasta agosto se ofreció a los cuentacorrentistas Banesco, la promoción "Usa Máximo Dos Cheques al Mes". Con esta promoción se otorgaba un ticket electrónico a todos los clientes que emitieran como máximo dos cheques al mes, para participar en el sorteo mensual de un viaje a Buenos Aires para dos personas con todos los gastos pagados y entradas para un juego de fútbol River Plate vs. Boca Juniors. Tres clientes ganaron viajes a Argentina.

Visa Go Fans, Juegos Olímpicos Vancouver 2010 y "Tu Suerte está en Camino"

Mediante estrategias que incentivan el uso de las tarjetas de crédito, apalancadas con las franquicias Visa y MasterCard, se lanzaron las promociones "Visa Go Fans", en la cual nuestros clientes Visa podían ganar un viaje a la Copa Mundial FIFA, tarjetas pre-pagadas por US$ 1.000 y premios instantáneos, así como "Banesco y Visa te llevan a los Juegos Olímpicos de Invierno Vancouver 2010" y "Tu Suerte está en Camino", con las cuales podían ganar uno de los tres vehículos sorteados al utilizar nuestras tarjetas de crédito MasterCard. Dos clientes ganaron esta promoción.

"Compra en Navidad y Págalo en Carnaval"

Banesco Banco Universal, C.A. lanzó nuevamente esta promoción dirigida a todos nuestros tarjetahabientes, a través de la cual nuestros clientes podrán cancelar sus consumos de diciembre en el mes de febrero de 2010, disfrutando de puntos de descuento en la tasa de interés.

Productos y promociones para personas jurídicas

Promoción Navidad para clientes del Plan Comercio: ¡Aguanta y Gana!

Con el objeto de incrementar la captación de depósitos en cuentas corrientes de los clientes del Plan Comercio, lanzamos de la promoción "Aguanta y Gana", a través de la cual con sólo incrementar 20% el saldo promedio mensual de su cuenta afiliada al Plan Comercio y mantenerlo al menos un mes, acumulaban puntos con los cuales podían adquirir, sin rifas ni sorteos, premios como descuentos en la tasa de crédito, reintegro de comisiones y otros. Esta promoción estuvo vigente desde el 1º de octubre hasta el 31 de diciembre de 2009. En total hubo 351 comercios ganadores.

MultiCréditos 48 Horas - versión "Lleve Su Empresa Al Siguiente Nivel"

Entre el 27 de agosto y el 10 de septiembre de 2009 realizamos la campaña denominada "Lleve Su Empresa Al Siguiente Nivel", a través de la cual relanzamos el producto MultiCréditos 48 Horas dirigido al sector empresarial del país, orientada a la adquisición de capital de trabajo para el segmento PYME. Esta campaña tuvo como objetivo incrementar la cartera de crédito mediante el otorgamiento de préstamos aprobados en 48 horas (al completar los requisitos), con montos desde Bs 3.500 hasta Bs 300.000 y plazos entre 12 y 18 meses.

De igual manera, a los clientes ya beneficiados con un Multicrédito Banesco y que tuvieron un excelente record crediticio, se les otorgó un nuevo financiamiento bajo el esquema Multicrédito Pre-aprobado 48 Horas Banesco, que favoreció a más de 320 empresas que contaron nuevamente con nuestro apoyo para el desarrollo de su negocio.

Campaña Disminución de Cheques

Para contribuir con la mejora de la productividad y eficiencia administrativa de nuestros clientes de Bancas Especializadas, diseñamos esta innovadora campaña que incentiva el uso de los canales electrónicos, para que en lugar de realizar sus operaciones financieras de siempre con cheques, las empresas efectuaran sus pagos a través del servicio Pago a Proveedores por Internet o realizaran trasferencias a terceros por BanescOnline. Durante esta promoción, las empresas participantes obtuvieron reintegros de hasta un 4% mensual del monto de sus nuevas operaciones realizadas a través de los canales electrónicos.

En sus Propias Sedes

Con el fin de apoyar las áreas de negocio y promover el contacto, diálogo y cercanía con los distintos segmentos, programamos eventos con presencia de marca en las sedes de clientes relacionados, con el fin de fidelizar y educar a nuestros usuarios.

Alianzas estratégicas

Alianza Banesco - Cinex: "Ángeles y Demonios"

Para continuar fortaleciendo esta importante alianza que ya lleva más de 5 años, durante el primer semestre del año 2009 se llevó a cabo la premier de la película "Ángeles y Demonios" con la presencia de nuestros clientes VIP pertenecientes a las Bancas Privada, Premium y Empresas. Asimismo, durante la temporada de los Premios Oscar continuamos celebrando esta alianza con una destacada presencia publicitaria en TV, radio, prensa y salas Cinex, recordando nuestra exitosa promoción de 50% de descuento al pagar la entrada al cine con la Tarjeta de Crédito o Débito Banesco Maestro en las salas Cinex. Esta promoción se convirtió en un programa permanente, y se ofrecerá como un beneficio constante para los tarjetahabientes Banesco.

Dentro del marco de las actividades planificadas para afianzar la alianza, se realizó también el envío de entradas a los clientes de la Banca Privada.

Alianza Banesco – Blancica: "Luna Nueva"

Nuestra alianza con la empresa Blancica premió en diciembre a un grupo de tarjetahabientes Banesco y sus acompañantes para asistir a la premiere exclusiva de la película "Luna Nueva" en las salas Cinex del Centro Comercial San Ignacio en Caracas.

Alianza Banesco – IESA

En apoyo a los alumnos admitidos en el Master de Administración de Empresas (tiempo parcial) que se imparte en el Instituto de Estudios Superiores de Administración, se estableció un convenio especial entre Banesco Banco Universal, C.A. y esta prestigiosa institución para el financiamiento de su matrícula, del cual resultaron favorecidos más de 50 estudiantes. Para dar continuidad a esta iniciativa, se tienen previstos nuevos tipos de alianzas con la Universidad Católica Andrés Bello y la Universidad Nueva Esparta para el año 2010.

Alianza con TeleFlores

A partir del 7 de mayo de 2009, Teleflores ofreció a los poseedores de una Tarjeta de Crédito Banesco un descuento del 10% al comprar sus arreglos florales.

Alianza con El Universal

Este año lanzamos nuestra alianza comercial con el diario El Universal, por medio de la cual se ofrece a nuestros clientes descuentos en sus suscripciones al cancelar con tarjetas de crédito Banesco.

Presencia en eventos en todo el territorio nacional

Nuestra marca, productos y servicios siempre están presentes en los eventos de mayor exposición e interés para nuestros clientes. Durante el año 2009 participamos en los siguientes eventos masivos:

- Triatlón Margarita 2009. Porlamar, estado Nueva Esparta.
- Seprocebú 2009. Valencia, estado Carabobo
- Agroferia 2009. Guanare, estado Portuguesa.
- Semana de la Construcción 2009. Hotel Tamanaco, Caracas.
- Expo-Transporte 2009 (Banca Comunitaria). Valencia, estado Carabobo.
- Espectáculo "Bienvenida Iker Casillas". Estadio Universitario, Caracas.

Banca Electrónica

Canales Electrónicos

En el año 2009 las transacciones a través de los Canales Electrónicos experimentaron un crecimiento relativo del 12,9% con respecto al año anterior, al pasar de 69,6 a 78,6 millones de transacciones promedio mensuales.

La participación de las transacciones realizadas por los canales electrónicos se ubicó en 88,99%, lo cual representa una mejora de 1,69 puntos porcentuales con respecto a 2008.

BanescOnline

El año 2009 cerró con 1,9 millones de clientes afiliados, lo cual significa que en el período se incorporaron 333.328 clientes al canal, cifra que representa un incremento de 20,4% con respecto a diciembre de 2008.

El promedio mensual de transacciones realizadas a través de este canal fue de 45,3 millones, logrando un aumento de 8,7% en comparación al año anterior. En cuanto a montos manejados en 2009, la cifra mensual promedio se ubicó en Bs 6,02 millones, mostrando un ascenso de 48,8% con respecto a 2008.

En 2009 se agregaron a este canal nuevas funcionalidades, entre las cuales destacan: Pago Clic Banesco, Gestión/Seguimiento de Requerimiento, Más Empresas y Servicios, Pago Movistar Fijo Pre-pago y Post-pago, Pago Movistar TV Post-pago, Promociones Todos Ganan.

Centro de Atención Telefónica (CAT)

Durante el año 2009, el servicio manejó un promedio mensual de 4.006.781 llamadas, lo cual representa una disminución de 10,15% de llamadas recibidas en comparación con el promedio del año 2008 (4.413.444), debido fundamentalmente a la automatización a través del IVR (robot) de transacciones como Activación de PIN TDC, Reasignación de PIN TDD y Activación de Tarjetas de Crédito. A través del agente se atendió un promedio mensual de llamadas durante el año 2009 de 1.002.908, lo cual representa un disminución de 7,31%, comparada con la cantidad atendida por agente en el año 2008, que fue de 1.076.207 llamadas.

En cuanto a transacciones, el promedio mensual que manejó el canal durante el año 2009 fue de 1.936.449, con una participación promedio del robot (IVR) de 80% comparado con el año anterior, observando una disminución transaccional en el año 2009 de 2,15% con respecto al cierre de 2008 (1.978.135 transacciones).

En el área de Autorizaciones, el nivel de aceptación general de TDC para el segundo semestre de 2009 (nacional e internacional) se ubicó en 71,86%. En septiembre de 2009 se incorporó a este canal la funcionalidad Pago Click, la cual se realiza directamente a través del Agente y Activación de Tarjetas de Crédito, cuya transacción es automatizada a través del IVR.

Red de Puntos de Venta, Cajeros Automáticos, Autoservicio y Dispensadoras de Chequeras

Al cierre del 2009, Banesco Banco Universal, C.A. contaba con:

- 56.110 Puntos de Venta, a través de los cuales se realizan 11,4 millones de transacciones promedio mensual, lo que representa un crecimiento relativo de 6,30% con respecto a 2008 (10,7 millones de transacciones).
- 1.965 Cajeros Automáticos (214 de ellos instalados durante el año), a través de los cuales se procesaron 10,6 millones de transacciones promedio mensuales (Emisor) y 10,9 millones promedio (Adquiriente) en 2009. Es decir, 23,65% y 33,08% respectivamente más que el año anterior. La red de cajeros electrónicos de Banesco Banco Universal, C.A. se mantiene como líder en operaciones en las redes Suiche7B y Conexus.
- 394 Equipos de Autoservicio, que registraron 714.229 transacciones promedio mensuales, lo que representa un crecimiento de 22,79% con respecto a 2008 (581.659 transacciones).
- 244 Dispensadoras de Chequeras, a través de las cuales se realizaron 196.957 transacciones en promedio mensual, equivalente a un aumento de 18,80% con respecto al año 2008 (165.790 transacciones).

Durante el año 2009 abrimos un total de 8 nuevos puntos de atención, y cerramos 5.

Medios y Servicios de Pago

Servicios de *Cash Management*

Durante 2009 los servicios de Pagos de Nóminas, Pagos a Proveedores y Domiciliaciones a través de la plataforma de Intercambio Electrónico de Datos (EDI), registraron un incremento de 4,72% en transacciones y de 50,7% en los montos manejados con respecto a 2008.

Contamos al cierre del año con 6.281 clientes afiliados a los servicios de Pago de Nóminas, Pago a Proveedores y Domiciliaciones, de los cuales 75,2% corresponden al servicio de Pago de Nóminas, 15,3% a Proveedores y 9,5% a Domiciliaciones.

Servicios de Recaudación

En 2009 recaudamos Bs 19.440 millones y registramos más de 11 millones de transacciones, lo cual representa un incremento de 21,1% y 37,4%, respectivamente, con respecto al año anterior, para un monto por transacción de aproximadamente Bs 1.767, un 24,87% menos que los Bs 2.352 por transacción del año 2008. Se incorporaron 13 nuevos clientes al servicio.

Negocio emisor Tarjetas de Crédito

Banesco Banco Universal, C.A. mantiene al cierre del año 2009 su liderazgo en tarjetas de crédito en el mercado venezolano, reportando un share del 27,75% de ventas. Este logro es el resultado de las diferentes estrategias de negocio que se han implantando y que siguen la línea de innovación que caracteriza al Banco.

Con la finalidad de brindar a nuestros clientes el mejor servicio, mayores beneficios y desarrollar clientes integrales damos continuidad al otorgamiento de tarjetas de crédito a quienes poseen pasivos con la Institución; en segmentos Premium y nómina a través de nuestras bancas especializadas y Gerencia Estratégica de Cuentas Especiales. Asegurándonos de cubrir todas las necesidades de nuestros clientes, se benefició a más de 320 mil tarjetas a través de procesos masivos de up-grade de producto otorgando categorías superior a la que ya el cliente poseía, permitiéndoles gozar de mejores beneficios. Como complemento a estas estrategias y reconocimiento a la fidelidad y buen record crediticio de nuestros clientes, se ejecutaron diferentes procesos de aumento de línea de crédito el cual beneficiaron a más de 520 mil tarjetas fidelizando aún más la relación financiera con nuestros clientes y su preferencia.

Para continuar con el crecimiento dentro del segmento de personas jurídicas, se efectuó un proceso masivo de emisión de tarjetas de crédito empresariales para aquellos clientes con excelente trayectoria en el Banco que aún no contaban con el producto. Con esta estrategia, que viene aplicándose desde mediados del año 2008, logramos posicionarnos como el número uno en el negocio jurídico con una participación del 17,33%.

Negocio emisor Tarjetas de Débito

Banesco mantiene su liderazgo en el mercado de Ventas POS de Tarjetas de Débito con una participación de 22,96% al cierre del año, producto de estrategias innovadoras basadas en las necesidades de nuestros Clientes, al brindarles un mejor servicio e incentivando el uso y preferencia de las Tarjetas de Débito Banesco Maestro a través de beneficios diferenciadores como:

- Las primeras transacciones del mes en los Cajeros Automáticos de Banesco son gratuitas.
- Programa permanente Banesco-Cinex, con el cual nuestros clientes pueden seguir disfrutando del 50% de descuento sobre el valor de la entrada del cine de martes a viernes al pagar con la TDD Banesco.
- La destacada alianza con Blancica, que logró premiar a un grupo de tarjetahabientes Banesco y sus acompañantes para asistir a la Premiere exclusiva de la película "Luna Nueva" en el mes de diciembre, en las salas Cinex de San Ignacio.

Asimismo, a través del Programa "Tu Compra te Puede Salir Gratis" (Ticket Premiado), el Banco premió a 4.592 clientes (personas naturales) durante el año por haber pagado sus compras con su TDD a través de los Puntos de Venta Banesco.

Avances y Desarrollos Tecnológicos

Pago Click

Es una solución de comercio electrónico que entró en servicio en septiembre de 2009, y permite a los clientes realizar el pago de sus servicios, facturas y otros a través de Internet cuando ingresan en la página web de nuestros asociados comerciales, lo que les brindan facilidad, comodidad y sencillez a la hora de hacer sus pagos.

Pago de Servicios por BanescOnline

Permite realizar el pago a empresas recaudadoras con grandes beneficios para la conciliación del Asociado Comercial, lo que ofrece estas ventajas:

- Diversificación el servicio de recaudación a través de la incorporación de nuevos canales de pago de productos y servicios, lo cual permitirá incrementar nuestra cartera de clientes y fortalecernos como banco recaudador.
- Incremento de los montos de recaudación.
- Ahorros al incrementar el uso de medios electrónicos y disminuir el uso de medios tradicionales (cheques, agencias, etc.).
- Mayores facilidades para los clientes finales, permitiendo el pago de sus productos y servicios a través de cargo en cuenta Banesco vía Internet.

Este año se incorporaron tres nuevas empresas a este servicio: TV Digital y Telefonía fija residencial Movistar, así como Enelven y Enelco (Energía Eléctrica del Zulia).

Múltiples Descripciones EDI

En el año 2009 se implantó una mejora sustancial en el servicio de *Cash Management*, para que nuestros asociados comerciales puedan enviar de manera electrónica otros pagos, contribuyendo a la meta de disminución de uso de cheques. Actualmente, además de pagar la nómina y realizar pagos a proveedores vía electrónica, las empresas pueden gestionar cualquier otro tipo de pagos como utilidades, viáticos, comisiones, anticipos y cancelación de siniestros, entre otros.

Servicio de Recaudación en Línea

Durante 2009 estuvieron disponibles estos servicios:

- Recaudación en línea Movistar para pagos de TV Digital y Telefonía Fija Residencial.
- Servicio de Recaudación *Batch* para varias empresas.

Adicionalmente, se efectuaron mejoras en los servicios de importantes clientes por cambios en sus modelos de negocio.

Banca Electrónica

Los logros más relevantes en el año 2009 fueron:

1. Actualización de la plataforma puntos de venta (POS) para fortalecer la seguridad de las transacciones realizadas con PIN de clientes que usen nuestros dispositivos.
2. Implantación del Sistema de Monitoreo y Prevención de Fraudes para los canales BanescOnline, Autoservicios, ATM y POS.
3. Migración de algunas transacciones de agencias a los canales de ATM, Autoservicio y ATM multifuncionales:

   a. Retiros en efectivo de montos menores a 500 Bs en ATMs

   b. Constancia de los últimos tres estados de cuenta en Autoservicios

   c. Pagos y depósitos en los ATM multifuncionales
4. Incremento de transacciones completadas en el canal IVR sin transferirlos a un operador.
5. Implantación del Código de Seguridad en los cheques Banesco para minimizar el fraude.
6. Inicio de migración de la tecnología microcircuito (CHIP) en las tarjetas de Débito y Crédito y en los canales POS y ATM. Este proceso debe completarse en 2010.

Automatización de TDC y Gestión de Cobranzas

Durante en año 2009 se cumplieron los siguientes avances:

1. **Reingeniería de Procesos de TDC devueltas y destruidas Extranet con Courier y Call Center, fase II**
   Continuamos optimizando la confiabilidad de la información en el Modulo de E&D, a través de un habilitador tecnológico que permite el intercambio de información diaria con los

Courier, así como el seguimiento y control de la gestión de entrega de las tarjetas.

Asimismo, implantamos el Call Center para realizar contactos proactivos con el cliente, a fin de acordar el punto de entrega de la tarjeta devuelta o retenida

2. **Implantación Nueva Providencia Operaciones Cambiarias 2009**
   Nuevo esquema de procesamiento, que implica cambios estructurales, de procesos y adecuaciones tecnológicas que permiten garantizar la continuidad de las operaciones, siendo imprescindible la gestión inmediata de rechazos a fin de mitigar el riesgo de pérdida para la Organización y que puedan interrumpir el proceso:
3. **Solicitudes de TDC solo se procesan por BOL**
   Optimizamos el proceso de solicitudes de TDC captadas por banesco.com, permitiendo la captación, migración a FACT y evaluación automática del cliente por el Proceso Decisorio Automatizado, manteniendo comunicación vía correo electrónico con el cliente, informando los resultados de la evaluación.
4. **Fortalecimiento Liquidación Comercial**
   Fortalecimos el proceso de liquidación a los comercios, con el fin de tomar acciones proactivas y mejoras a los procesos y sistemas actuales, que permiten garantizar el correcto funcionamiento del posteo, liquidación y contabilización de las transacciones procesadas en nuestros POS.

Segmentos Especializados

Segmento Premium

La Vicepresidencia de Segmento Premium alcanzó una participación en los pasivos del Banco de 14,98% en el segundo semestre del 2009. Para finales del año en referencia, el total de clientes atendidos en este canal de distribución asciende a 59.800, un incremento del 3,82% respecto a 2008. Contamos con 233 asesores diseminados por todo el país, prestos a atender las necesidades de los clientes con el valor diferencial de Banesco Banco Universal, C.A.: calidad de servicio.

En lo relativo a la Cartera de Crédito, durante el año 2009 se liquidaron un total de 3.078 créditos concentrándose el 88% en los rubros Comercial (69%) y Vehículo (19%), con una morosidad al cierre del año de 0,20%.

Durante el año 2009 continuamos también el proceso de formación de asesores de negocios, con excelentes resultados, lo que fortalece nuestra política de capacitación del capital humano en pro de su incorporación a nuevos roles a nivel superior, lo cual nos permite disminuir el proceso de formación de nuevos ingresos.

Cabe señalar que, como consecuencia de las intervenciones estatales a algunas instituciones financieras, se realizó un operativo especial de "Asistencia a Clientes del Sistema Financiero", el cual coadyuvó la potenciación de relaciones financieras con nueva clientela y con clientes actuales.

Banca Privada

En 2009 continuamos con el proceso de cruce de productos de crédito con los tradicionales productos del pasivo, en pro de consolidar el fortalecimiento de la Banca Privada como Banca de Negocios. Las sinergias con las Bancas de Personas Jurídicas destinadas a incorporar a los más importantes empresarios del país se mantienen como parte de la estrategia de expansión del negocio.

Continuando con el plan que implica la estandarización de la atención y asesoría a nuestros clientes; ocho nuevos Gerentes de Negocio participaron del Programa de Actualización de Asesores, capacitación que conjuntamente con el desarrollo del Programa de Actualización en Mercados Financieros dirigido a nuestros Gerentes Regionales, constituyen las principales acciones llevadas a cabo en la Banca Privada en beneficio de la optimización del Negocio y en consecuencia el crecimiento del mismo.

Al cierre de 2009 los pasivos de la Banca Privada mantienen la participación del 5% respecto al total del Banco. La calidad de nuestra cartera de crédito se evidencia al registrarse una morosidad del 0,01% (0,09% al cierre de 2008).

Siendo las Personas Naturales el sector de mayor susceptibilidad en el mercado financiero, los resultados al cierre del 2009 demuestran el mantenimiento de la confianza de los clientes en la administración de sus bienes financieros a través de la Banca, al incrementar en un 9% la posición pasiva mantenida al cierre del 2008 y en un 27% su posición crediticia.

En el año 2009 se logró la certificación de la totalidad de los Gerentes de Negocio de la Banca Privada, a través de un riguroso

Oficinas de Bancas Especializadas

	Privada			Corporativa			Sector Público			Energía			Agropecuaria			Empresas		
Región	2009	2008	Var. %	2009	2008	Var. %	2009	2008	Var. %	2009	2008	Var. %	2009	2008	Var. %	2009	2008	Var. %
Capital	1	1	–	1	1	–	1	1	–	1	3	(2)	1	1	–	1	5	(4)
Centro-Los Llanos	2	2	–	1	1	–	1	1	–	1	1	–	4	4	–	2	2	–
Occidental-Andina	3	3	–	0	0	–	2	2	–	0	3	(3)	5	3	2	3	3	–
Oriente-Sur	3	3	–	0	0	–	2	1	1	4	1	3	0	0	–	4	4	–
Zulia-Falcón	1	1	–	0	0	–	1	1	–	3	2	1	3	3	–	2	2	–
Total	10	10	--	2	2	--	7	6	1	9	10	(1)	13	11	2	12	16	(4)

y exigente programa de formación impartido por la firma de consultoría IDF. Igualmente, y para nivelar los conocimientos del equipo, se certificó a los Gerentes Regionales con un programa de adiestramiento y fortalecimiento de conocimientos financieros.

Banca Corporativa

En el año 2009 esta Banca alcanzó una participación de 25,13% del total de pasivos del segmento de personas jurídicas, con un crecimiento de 20,26% en su cartera de crédito.

Destaca nuestro aporte en programas especiales de financiamiento dirigido a inversiones en proyectos ferroviarios e manufactura (31,27%), agroindustria (2,40%) y turismo (4,31%). También apoyamos los principales programas hidroeléctricos, ferroviarios y otras infraestructuras del país.

En los últimos tiempos nos hemos concentrado en el desarrollo de las cadenas de valor, otorgando ventajas especiales en condiciones de plazo y tasa a los proveedores y distribuidores de las empresas beneficiadas.

Banca Sector Público

Durante el año 2009 se observó un incremento de la rentabilidad de esta Banca a través de la recomposición de la cartera pasiva, así como un mayor posicionamiento en las instituciones de gobierno, regionales y locales, en el marco de una estrategia de diversificación de pasivos y negocios, además de la optimización de la atención a los pensionados del IVSS a través de aplicaciones y operativos orientados a mejorar la calidad de servicio y los tiempos de respuesta.

Banca de Energía

La Banca de Energía Banesco se consolidó como líder del sistema financiero en el área, al concretar significativos aumentos tanto en créditos como en cartera pasiva. Adicionalmente, logró apuntalar la cartera dirigida al sector manufacturero (gaveta obligatoria), contribuyendo de forma importante a impulsar la cartera total de crédito de la Banca.

En materia de presencia y crecimiento local del negocio, vale destacar el notable incremento de actividad en el centro y oriente del país. En particular en la ciudad de Valencia, donde la cartera alcanzó un cierre con 37 nuevos clientes, principalmente del sector metalúrgico y metalmecánico. En la región Oriente, el cierre de cartera pasiva alcanzó un crecimiento superior al 120% durante el último semestre de 2009, convirtiéndonos en el primer banco de la región para las empresas de este segmento.

La Banca de Energía Banesco se ha convertido en el primer banco privado receptor de fondos del sector eléctrico por intermedio de CORPOELEC y sus empresas asociadas.

En el año 2009 se logró la certificación de la totalidad de los Gerentes de Negocio de la Banca Privada, a través de un riguroso y exigente programa de formación

Banca Agropecuaria

Al cierre de 2009, la cartera agrícola se ubicó en Bs 3.813 millones, lo que convierte a Banesco Banco Universal, C.A. en el mayor actor en la oferta de servicios financieros para el agro en el país por segundo año consecutivo.

El requerimiento de cartera obligatoria de 21% de la cartera bruta promedio de 2007 y 2008 se cumplió con un exceso de Bs 100 millones, para un total alcanzado de 21,57%. Esta posición se alcanzó gracias a una estrategia orientada a la atención de los principales rubros que se producen en el país (maíz, arroz, ganadería de carne, ganadería de leche, producción avícola y porcina), a la constante presencia en el campo, y al conocimiento del negocio por parte del equipo que conforma esta Banca.

Banca de Empresas

La Banca de Empresas Banesco registró un fuerte impulso del pasivo neto, equivalente a cumplimento de la meta propuesta para el año de 117%.

Por otra parte, se observó un importante crecimiento de la cartera activa, lo que permitió el cumplimiento de la meta pautada para el año 2009 en 213,31%. Es importante mencionar que el 12,3% de la cartera activa fue destinado al sector manufacturero. Se logró igualmente un 126% de cumplimiento en relación a la meta del semestre en primas cobradas.

Banca Comunitaria Banesco

A tres años y medio de gestión, Banca Comunitaria Banesco (BCB) se consolida como la iniciativa del Banco en materia de microfinanzas para satisfacer las necesidades económicas de la población de bajos ingresos. Tal y como se diseñó desde sus inicios, continúa siendo un modelo exitoso de negocio que combina el retorno económico de la empresa con un alto impacto social.

Al cierre de 2009 la Banca Comunitaria Banesco ha beneficiado a 93.234 clientes. Se han otorgado 49.782 Préstamos para Trabajar, 76.680 clientes se han afiliado al Ahorro Paso a Paso y 233 han adquirido una Póliza de Vida Integral. El Préstamo para Trabajar alcanza un monto liquidado de Bs 134,7 millones, con una tasa de morosidad de apenas 1.47%. Se han abierto 93.234 Cuentas Comunitarias, con un saldo en cuenta de Bs 22,2 millones. Por otra parte, la BCB a través del Ahorro Paso a Paso, registró un incremento en el pasivo con un saldo en cuenta de Bs 2,40 millones.

Al cierre de 2009, la Banca Comunitaria Banesco alcanzó una participación en el mercado de microcréditos del país del 23,8%.

Dada la importancia y desarrollo que ha alcanzado este servicio, le dedicamos un capítulo aparte en este Informe.

Fideicomisos

La Cartera de Fideicomiso se ubicó en Bs 6.020 millones al cierre del mes de diciembre de 2009, incrementando sus activos en Bs 275,72 millones con respecto al cierre de 2008, lo que representa una variación de 4,80%.

La cartera de Fideicomiso se encuentra compuesta de la siguiente forma: Bs 2.535 millones corresponden a activos del sector privado (42% de la cartera) y Bs. 3.485 millones a recursos provenientes del Estado (58% de la cartera), entes centralizados y descentralizados.

De igual forma, el 48% de los fondos corresponden a Fideicomisos Colectivos con Bs 2.920 millones, el 19% de Administración por un monto de Bs 1.126 millones, 18% a Fideicomisos de Garantía, representados en Bs 1.078 millones, y 11% los de Inversión que ascienden a Bs 637 millones; asimismo, los fideicomisos de Características Mixtas componen el 4% de la cartera con Bs 259 millones.

Durante el año 2009 se constituyeron 579 nuevos Fideicomisos, para un total en la Cartera Fiduciaria de 7.377 planes (3,62 % más que al finalizar 2008), de los cuales 4.876 son Fideicomisos de Administración, 1.472 Fideicomisos Colectivos, 986 de Inversión y 43 de Garantía.

Los activos de los fideicomisos para el total del sistema financiero se ubicaron al cierre del 2009 en Bs. 72.806,33 millones, un aumento de Bs 1.476,33 millones (2,07%) respecto al cierre de 2008. Banesco Banco Universal, C.A. en su condición de fiduciario, se mantuvo en segundo lugar en el mercado del sector privado con una cartera de Bs 6.020 millones y una participación de 19,32%, mientras que en relación al mercado fiduciario total culminamos el año con una participación del 8,27%.

Durante el año 2009 concluimos el diseño e iniciamos la implantación del nuevo Modelo Corporativo de Negocios (MCN)

Internacional

Durante el año 2009, la Vicepresidencia de Internacional realizó la homologación de los Acuerdos de Servicio a SLA con las distintas dependencias de la Organización, que interactúan con procesos y/o servicios con las Gerencias adscritas a esta unidad. Todo ello con la intención de mejorar los niveles de atención al cliente y reducir los tiempos de solución a sus requerimientos.

También se logró publicar en la Biblioteca Virtual los Manuales de Normas y Procedimientos de la VP Internacional, con el fin de dar a conocer de manera general la información y características de los servicios y productos gestionados en el área, además de contribuir con el ahorro de recursos por concepto de envío de material impreso a la red de colaboradores del Banco.

Cartera de fideicomisos

Montos en Bs

Segmentos	2009	2008	Var. %
Red de Agencias	1.049.953.118,50	976.643.781,74	7,51
PYMEs	1.934.248,05	719.567,92	168,81
Segmento Premium	12.458.476,07	6.749.635,24	84,58
Banca Privada	11.082.804,02	2.318.117,99	378,09
Banca Empresas*	556.045.434,24	686.766.812,41	(19,03)
Banca Corporativa	189.542.086,96	113.046.904,61	67,67
Banca de Energía	354.873.462,41	275.622.280,82	28,75
Banca Sector Público	3.634.837.011,54	3.677.703.351,70	4,27
Banca Agropecuaria	9.356.445,79	4.474.167,45	109,12
Sub-total segmentos	**6.020.083.087,58**	**5.744.044.619,89**	**4,81**
No Asignados a Segmentos	—	320.795,11	(100,00)
Total	**6.020.083.087,58**	**5.744.365.415,00**	**4,80**

* El decrecimiento de la Banca de Empresas se debe en gran parte a los fideicomisos que venían por créditos de carteras dirigidas al monto erogado por este concepto fue de Bs 105.532.808,69

Gestión Estratégica

Protocolo de Relación con los Clientes

El 1° de agosto de 2009 pusimos en vigencia el nuevo "Protocolo de Relación con los Clientes para Promotores de Agencia Banesco", que incluye tres partes:

- Visión del promotor financiero de Banesco
- Funciones del promotor
- Procesos clave asociados

El objetivo de este Protocolo es optimizar no solo la calidad de servicio y conveniencia para nuestros clientes en las agencias, sino ofrecerles información sobre los demás productos de la Organización, con énfasis en la cordialidad y la eficiencia.

El Protocolo está disponible en nuestra Biblioteca Virtual: http://tiempobanesco2/sites/BibliotecaVirtual/PersonaNatural/pages/GuiaVentas/ATC.aspx

Transformación del Modelo Corporativo de Negocios

Durante el año 2009 concluimos el diseño e iniciamos la implantación del nuevo Modelo Corporativo de Negocios (MCN), reorganizando las principales funciones y procesos por su afinidad, e identificando sinergias que permitan alcanzar la visión del Banco.

Este cambio organizacional y de procesos permitirá:

- Mejorar la relación costo/ingreso, aumentando la rentabilidad y la productividad.
- Ganar y mantener la preferencia de nuestros clientes,

aumentando la calidad, y mejorando la sencillez y conveniencia de nuestros servicios.

- Generar un portafolio de productos simple, eficaz y adaptado a las potencialidades de cada segmento.
- Mejorar la gestión sobre nuestros clientes de forma inteligente.
- Mantener motivado y con alto sentido de pertenencia a nuestro talento humano.

El cambio del modelo actual al diseñado será un proceso gradual durante el año 2010, de manera de minimizar el posible impacto en las operaciones diarias, garantizando de esta forma la continuidad del negocio.

Son principios rectores de esta transformación hacer lo que hacemos de una forma cada vez más sencilla y eficiente y con calidad, para mantenernos como el Banco Número 1 de Venezuela en preferencia de sus clientes, escala de operaciones y tecnología. Esta iniciativa estratégica promete para los próximos años un alto impacto en la configuración de nuestro negocio, y por ello ha convocado la participación de todas las áreas del Banco para adecuarnos a las mejores prácticas nacionales e internacionales.

Centro Corporativo de Proyectos (CCP)

El Centro Corporativo de Proyectos (CCP), antes llamado "*Cluster* de Proyectos", es la nueva manera de ejecutar el portafolio de proyectos del Banco, con el fin de mantener una estructura preparada y formulada en la anticipación de los cambios jurídicos, económicos y sociales y de otra índole para hacer frente a los nuevos desafíos. Hemos dispuesto en un solo espacio físico un equipo multidisciplinario con representantes de las áreas de Negocios, la Oficina de Proyectos, Procesos de Negocio, Tecnología, Seguridad y Continuidad del Negocio, Riesgo, Auditoría y Finanzas. Este equipo, después de acordar una metodología común de trabajo basada en las mejores prácticas y en la experiencia que en el Banco hemos desarrollado, recibe los proyectos aprobados, elabora la definición detallada, planifica, ejecuta y controla los proyectos, hasta su puesta en producción.

El CCP ha sido auditado por la empresa Indudata (especialista en Metodologías de Desarrollo de Proyectos y Sistemas) que le otorgó una calificación favorable en función de los estándares internacionales, además de recibir una invitación para presentar el caso de nuestro Centro Corporativo de Proyectos en una convención internacional en Estados Unidos como una buena práctica del uso de metodologías para desarrollar portafolios.

Datos que podemos destacar:

- 62% de proyectos y acciones defensivas con avance superior a 75% o culminados.
- 83% de los proyectos iniciados en Cluster han culminado a tiempo.
- Los proyectos desviados han disminuido aproximadamente 25% con respecto al período 2006-2007.
- Mejoras sustanciales por Cambios de Alcance, Requerimientos de Ambientes y Procura.
- Repositorio centralizado de la documentación de los proyectos.
- Se han liberado 20% de recursos por sinergia de procesos y 24% de Infraestructura.
- Visión consolidada de los proyectos lo que impulsa sinergias.
- De las oportunidades de ahorro identificadas por sinergia (5,9 millones de Bs) se han concretado a la fecha 3,04 millones de Bs.
- 43% de los proyectos iniciados en el CCP han culminado dentro de los 30 días siguientes a su planificación inicial.
- Se ha implantado el proceso de mejora continua en los procesos diseñados, el cual permitió, con entrevistas y encuestas a los involucrados con proyectos, identificar un conjunto de mejoras, de las cuales ya el 70% han sido logradas.
- 86% de los proyectos del CCP tienen una desviación menor a 5%.

El CCP forma parte de las iniciativas de transformación del Modelo de Negocios del Banco, es decir que formará parte integral del nuevo modelo que el Banco adelanta. Se está culminando el diseño y estará totalmente integrado a la gestión estratégica de la Organización. El CCP contará con un equipo dedicado y una estructura organizativa formal dentro de la corporación, en la que a futuro se desarrollarán todos los proyectos. Se trata de una oportunidad para que profesionales y ejecutivos inicien una exitosa carrera profesional en nuestra Organización.

El Centro Corporativo de Proyectos reporta directamente su gestión al Comité de Alineación y al Comité Directivo.

Facultamiento de autonomías en las agencias (*Empowerment*)

En 2009 culminó la implantación del modelo de Empowerment a escala nacional (anteriormente solo se aplicaba en la Región Capital y el estado Aragua), logrando ajustes en el plan de capacitación, definición formal de las funciones y tareas, estandarización de los permisos de accesos según roles, revisión del modelo de atención y logro de homologación y estandarización en plantillas, así como aplicación de la herramienta coaching en los funcionarios, con el fin de lograr mejoras en la comunicación y estimular al personal de la red de agencias.

Certificación ISO 9001:2000, garantía de la calidad del servicio

En 2008, Banesco Banco Universal, C.A. se convirtió en la primera institución del sistema financiero venezolano en contar con procesos de medición de satisfacción de clientes certificados

por la Norma ISO 9001:2000. Esta certificación en Sistemas de Gestión de la Calidad es garantía de que una empresa diseña, elabora y suministra sus servicios o productos dentro de una metodología de gestión acorde con los más altos estándares internacionales.

Dentro del compromiso de mantener la excelencia en el servicio que ofrecemos a nuestros clientes, certificamos con esa norma los programas de Auditorías de Servicio, Cliente Misterioso y Clientes Comerciales, con la finalidad de garantizar la información y seguimiento que nos permitan mejorar continuamente. Así se garantiza un sistema de control de calidad enfocado en las expectativas de los usuarios.

El ente encargado del proceso de certificación fue la empresa *Bureau Veritas Certification,* acreditada ante Sencamer y por la UKAS (Reino Unido).

Seguridad, Prevención y Continuidad del Negocio

En el área de Prevención de Pérdidas, continuamos impulsando la ejecución de los proyectos estratégicos que apalancan la gestión de prevención en nuestros canales y medios de pago de cara al 2010, entre ellos la implantación de la Tecnología CHIP en tarjetas y el Proyecto de Clave Dinámica (OTP), que permitirán fortalecer la seguridad de los mismos. En paralelo, se ha logrado la optimización de los sistemas y las herramientas tecnológicas, así como las estrategias orientadas a la detección y prevención de fraudes, entre ellas la consolidación y optimización de la plataforma de monitoreo, la implantación de habilitadores tecnológicos para la detección de eventos internos y la gestión para la optimización constante de acuerdo a la evolución de las modalidades de fraude identificadas. Asimismo se diseñaron e implementaron los sistemas de seguridad física para las nuevas sedes de Banesco Seguros, Sucursal del Este y para las nuevas agencias, entre ellas World Trade Center, Sambil Paraguaná y Líder.

Adicionalmente, en nuestra búsqueda de incrementar los niveles de satisfacción de nuestros clientes tanto internos como externos, mantenemos nuestra labor de constante mejora de la calidad en la prestación de los servicios, garantizando una respuesta oportuna y eficaz a los requerimientos y operaciones de la organización, asociados al proceso de Gestión de Prevención de Pérdidas y Continuidad del Negocio, logrando niveles de servicio superiores a 95% en concordancia a los estándares internacionales, lo que significa un mejoramiento de este indicador en 3 puntos porcentuales en comparación con el año 2008.

En el aspecto regulatorio, se dio continuidad a las acciones y proyectos para la alineación de nuestros procesos y sistemas en función de las regulaciones establecidas por Sudeban, las franquicias (MasterCard / VISA) y la red interbancaria Suiche7B.

Asimismo, se hizo especial énfasis en la ejecución de campañas de sensibilización a los clientes del Banco a través de los diferentes medios de comunicación, en función de crear conciencia en temas relacionados con la seguridad de la información, específicamente para la utilización de los diversos canales electrónicos y medios de pago del Banco.

Por otro lado, hemos continuado con las campañas de adiestramiento y sensibilización a los comercios y clientes en las mejores prácticas de uso y aceptación de medios de pago y canales, en las cuales atendimos a 187 comercios para un total de 613 personas adiestradas. Internamente se desarrollaron campañas de sensibilización a más de 1966 empleados en materia de prevención, y por sexto año consecutivo se desarrollaron las Jornadas de Prevención y Continuidad 2009, donde nuestros empleados, tanto de las sedes administrativas como los de la red de agencias, tuvieron la oportunidad de obtener capacidades de modelaje para conductas de Seguridad Integral y su aplicación en el día a día de su trabajo.

Protección

Conscientes de la importancia de optimizar los sistemas de protección física de la organización, emprendimos la actualización tecnológica de los sistemas de control de acceso, sistemas de circuito cerrado de televisión (CCTV) y alarmas en la red de agencias, para lo cual se diseñó un programa de adecuación tecnológica que ha permitido iniciar la instalación de sistemas de última generación, todo esto reforzado por el establecimiento de estándares de seguridad a través de la definición, documentación y divulgación de normas para la operación segura en agencias. Adicionalmente se reforzaron los sistemas de precisión para la detección y extinción de incendios en el centro de cómputo principal.

En el área de seguridad industrial, se concluyó la actualización de los sistemas de precisión para la detección y extinción de incendios en los centros de cómputo; gestión que apoya la continuidad operacional de la institución. Además, se dio inicio a la revisión y actualización de los planes de contingencia destinados a preservar la integridad del patrimonio del Banco, privilegiando el recurso humano, considerado como el más importante.

Control de Pérdidas

Se fortalecieron los procesos de detección e investigación, tanto internos como externos. Especialmente, se formalizaron los procesos, dirección y coordinación de las investigaciones administrativas, análisis y evaluación de los casos de denuncias presentados, como componente fundamental de la implantación del Código de Ética y Conducta, garantizando la transparencia de las acciones y eficacia en la solución de los casos.

Continuidad del Negocio

En el área de Continuidad del Negocio se cumplió con el 100% de las pruebas previstas de los planes desarrollados para cada

uno de los procesos críticos definidos en el BIA (Análisis de Impacto al Negocio) de la Organización, determinando oportunidades de mejora tanto para los procesos de contingencia como para la plataforma tecnológica que los soportan. Adicionalmente, se dio continuidad a los Proyectos de Contingencia Tecnológica para los servicios críticos, y se desarrolló el Centro de Comando y Control para el seguimiento y monitoreo de variables correspondientes a la implantación de proyectos de gran impacto para el Negocio.

Nuevas medidas de seguridad en banca electrónica

Optimización para la Gestión de Páginas Web Falsas (*Phishing*)

Orientados a continuar optimizando nuestra gestión de Prevención de Pérdidas y Continuidad del Negocio, seguimos con nuestro compromiso de mejorar los procesos operativos para mitigar la posibilidad de que nuestros clientes sean víctimas de páginas falsas que buscan el robo de claves secretas para la realización de transacciones financieras. En este sentido, en el 2009 incorporamos una herramienta que apoya la gestión automática para la deshabilitación oportuna de dichas páginas falsas, incluyendo también el respaldo de una empresa de reconocimiento mundial para reportar estos eventos.

Certificados Digitales Extendidos (Barra Verde)

En junio de 2009 se implantó para todos nuestros clientes de BanescOnline un esquema de seguridad que les permite identificar de manera rápida si están en una página verdadera y no en una imitación o suplantación del site *(phishing)*. Cuando los clientes ingresan a la página banesco.com, la barra del navegador aparece en color verde; si es de color rojo se trata de una página "no segura", y deberá salir de inmediato.

Incorporación de Imágenes para transacciones por Internet

Este año se incorporó un esquema de seguridad adicional en BanescOnline, el cual permite a nuestros clientes seleccionar una imagen personalizada para realizar sus transacciones a terceros. Este nuevo servicio refuerza la autenticación de las personas, con el fin de validar si quien está realizando la transacción es efectivamente el dueño de la cuenta.

Sistema de Mensajería de Texto (SMS)

En 2009 fue implantada la notificación de operaciones a los clientes por mensajería de texto, en función de fortalecer la gestión de prevención de fraude en los canales electrónicos y medios de pago, donde se conjugan la telefonía móvil celular y los sistema de monitoreo de Banesco Banco Universal, C.A. para alertar en forma rápida a nuestros clientes sobre posibles transacciones fraudulentas. En este sentido, entre las diferentes comunicaciones realizadas a nuestros clientes, podemos resaltar:

- Transacciones por Puntos de Venta y Cajeros Automáticos
- Cheques cobrados por taquilla
- Solicitudes de chequera
- Cambio de Pin TDC
- Transferencia por Internet

Por otra parte, en el año 2009 no se registraron reclamos sustentados de clientes en relación con fugas de su información privada. Tampoco organismos como la Superintendencia de Bancos o el Indepabis remitieron oficios al respecto.

Certificado de Seguridad de McAfee

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

Esta certificación implica, según Computer Security Center (CERT/CC®), que banesco.com y BanescOnline están libres de todas las vulnerabilidades conocidas que se pueden escudriñar remotamente, y sobre los cuales se puede prevenir en 99,9% el crimen informático.

McAfee realiza revisiones diarias a nuestros *sites,* empleando las mejores prácticas de seguridad, en función de detectar vulnerabilidades e identificar nuevas oportunidades de mejora, que nos ayudan a tomar acciones rápidas y efectivas con el fin de continuar garantizando la seguridad y privacidad de la información de nuestros clientes.

Adecuación de las sedes de Banesco para personas con discapacidad

Nuestra sede central, Ciudad Banesco, cuenta con las adaptaciones necesarias para personas con discapacidad: rampas, sanitarios especiales tanto para caballeros como para damas, puestos especiales de estacionamiento, botonera Braille y voz digitalizada en los ascensores.

En cuanto a la sede administrativa de El Rosal, Caracas (Región Capital): la Torre 2 dispone de rampa de acceso, y está previsto construir una en la Torre 1 durante el año 2010. Los ascensores serán dotados de botoneras Braille y voz digitalizada.

En cuanto a las sedes administrativas del resto del país:

- Sede Torre Las Delicias, Maracay (Región Centro-Los Llanos): se colocará botonera Braille y voz digitalizada en los ascensores.
- Sede Torre Unida, Valencia (Región Centro-Los Llanos): cuenta con rampa de acceso. Se colocarán botonera Braille y voz digitalizada en los ascensores.
- Sede Centro París (Barquisimeto, Región Occidental Andina): cuenta con rampa de acceso a la Planta Baja.

- Sede Torre Bella Vista (Maracaibo, Región Zulia-Falcón): se colocarán botonera Braille y voz digitalizada en los ascensores; se construirá rampa de acceso.
- Sede Torre Unión (Maracaibo, Región Zulia-Falcón): cuenta con rampa de acceso.
- Sucursal Puerto la Cruz (Región Oriente-Sur): cuenta con rampa de acceso.

Sistemas Financieros y Gestión de la Información

Gestión de la Demanda de Tecnología

Desde el año 2008 implantamos el Proceso de Gestión de la Demanda de Tecnología, que permite gestionar los requerimientos de los negocios, con foco en la captura de beneficios, ahorrando capacidades y recursos al establecer sinergias en los procesos de construcción de las soluciones diseñadas.

Nuevos productos y servicios de Banca Especializada

Durante el año 2009 se desarrollaron e implantaron trece (13) nuevos Sistemas de Recaudación Electrónica, a través de una plataforma confiable y adecuada a las necesidades de cada cliente, para realizar sus cobranzas y pagos de servicios o proveedores, dirigidos tanto a empresas privadas como a organismos públicos en los sectores de Comercio, Energía y Universidades; lo cual ha permitido mantener de forma continua la penetración en la cadena de valor de nuestros clientes.

Asimismo, se han efectuado mejoras para optimizar la plataforma de Pago a Proveedores, de acuerdo con las necesidades de cada cliente persona jurídica; se incorporó al portafolio de productos y servicios el Pago Click; y comenzamos a ofrecer a nuestros clientes la nueva opción de Estados de Cuenta a través de CD, para un mejor control de las conciliaciones bancarias.

Administración, Finanzas y Sistema Integrado de Requerimientos

Desde el año 2007 el Banco emplea el Sistema Integrado de Administración y Finanzas (SIAF), con el cual ha alcanzado la máxima eficiencia en costos y control presupuestario.

En línea con la optimización de la productividad del negocio y apalancando la calidad de servicio que nos diferencia de los competidores, implantamos el Sistema Integrado de Requerimientos (SIRWeb), a través del cual gestionamos automatizadamente los requerimientos relacionados con Créditos, Liberación de Hipoteca, Tarjetas de Crédito y Débito y el Fondo de Ahorro Obligatorio para la Vivienda (FAOV), también tenemos disponible el SIRWeb en BanescOnline, que permite a los clientes autogestionarse para consultar el estado de sus requerimientos a través de canales electrónicos, lo que descongestiona las agencias y el Centro de Atención Telefónica, brindando al mismo tiempo mayor flexibilidad y control de los requerimientos.

Gestión Electrónica de Documentos (Gelecon)

Nuestra área de Gelecon (Gestión Electrónica de Documentos) tiene como objeto principal que el papel solo se utilice principalmente en la conformación de expedientes, evitando la duplicidad de copias innecesarias y agilizando los flujos de trabajo en la Organización. Este año 2009 se digitalizaron 675.481 expedientes, para un total de 2.480.697 páginas.

La incorporación a Gelecon en años anteriores del área de Crédito Comercial y su Cartera de Mayores Deudores, el área de TDC, así como la de Apertura de Cuentas, contribuyen a la menor solicitud de recaudos a los clientes, en virtud de que aquello que se encuentra digitalizado y vigente no es necesario consignarlo de nuevo para la gestión de una nueva operación o la apertura de una nueva cuenta del mismo cliente. Todo ello contribuye, además del menor consumo de papel, a la optimización del espacio y la organización en cuanto a la custodia de los expedientes.

Gelecon está trabajando en un proyecto conjunto con el área de Documentación de Crédito, con el objetivo de sistematizar y homologar los procesos de generación de documentos e instrumentos legales, lo cual permitirá disminuir los tiempos de respuesta a los clientes, así como optimizar el uso del papel. Se proyecta una disminución de la necesidad de papel del 15% al 20% para esta área en el año 2010.

Actualización Tecnológica en 2009

Durante el segundo semestre del año, realizamos una nueva consolidación de ambientes tecnológicos mediante el uso de las últimas herramientas de virtualización y consolidación de componentes para optimizar los espacios en nuestros data centers, liberando así el espacio para más de 100 servidores, lo que permite a nuestra Organización contar con mayores capacidades de crecimiento a la vez que se disminuyen los consumos de energía y los costos operativos.

En cuanto a los componentes de la red de telecomunicaciones, en 2009 se actualizó uno de los Firewalls principales, duplicando sus capacidades y aumentado los niveles de seguridad.

Asimismo continuamos con la actualización de software y políticas de seguridad para nuestra de red de cajeros automáticos; trabajamos 1483 ATMs (un 80% del total), para continuar siendo

la red más segura y disponible de cajeros en Venezuela.

Plataforma del Computador Principal *iSeries*

Mediante la optimización de programas y actualización del software operativo, ampliamos las capacidades del computador principal, obteniendo el máximo rendimiento y capacidad para procesar un 30% más de transacciones, preparándonos para aumentar nuestra cartera y continuar siendo el primer Banco del país.

Modelo *Multisourcing* en TI

El área de Tecnología ha continuado enfocándose en la eficiencia en sus procesos y de sus capacidades, orientándose a modelos multisourcing para satisfacer las necesidades de sus clientes y proveer oportunidades de crecimiento a las empresas especialistas en Tecnología, y por ende a sus empleados y asociados. En este sentido hemos incrementado la cantidad de aplicaciones transferidas al modelo Software Factory hasta llegar a un 30% de su portafolio total. Asimismo, se dio inicio al proceso de sourcing para Sedes y Agencias, otorgando la buena pro a una empresa líder en el área tecnológica que estará ofreciendo este servicio a nivel nacional para el Banco. Con ello se incentiva el crecimiento tecnológico especializado, lográndose economías de escala y eficiencia en los procesos internos.

Arquitectura Empresarial, en línea con las últimas tendencias

El año 2009, conjuntamente con representantes de Arquitectura de Procesos y Planificación de TI, asociamos nuestras aplicaciones al Mapa de la Arquitectura de Procesos del Banco. A partir de este Mapa se generó una primera versión del Mapa de la Arquitectura Aplicativa Empresarial de Banesco Banco Universal, C.A. agrupando las aplicaciones en Dominios. La idea detrás de esta agrupación en Dominios es:

- Identificar por cada uno de estos bloques, soluciones modernas, integradas y de mayor cobertura funcional.
- Alinear el Mapa con estándares de la industria para la reutilización de servicios; y
- Que sirva como una herramienta de comunicación con el negocio, para expresar impactos por la demanda (del negocio) o el estado en la ejecución de la estrategia de modernización y simplificación de cada uno de los dominios.

Adicionalmente, hemos continuado trabajando en la migración de servicios al Bus Corporativo Empresarial, incorporando servicios de Tesorería, Riesgo y Digitalización de Documentos. El objetivo de este Bus es disponer de un catálogo de servicios de nuestras aplicaciones con funciones de negocio estandarizadas que permitan su reutilización, e incrementar la agilidad del desarrollo de nuevas soluciones.

El mejor desempeño en procesos de negocio del mercado

Con el fin de abordar las más novedosas tendencias mundiales en el tema de Procesos de Negocios y Metodologías de Calidad y Mejoramiento Continuo, emprendimos la Transformación de la Vicepresidencia Ejecutiva de Calidad y Procesos, acompañados de la firma *Expertia Consulting Group,* consiguiendo un modelo de actividad innovador, que sin duda continuará posicionándonos como el banco líder también en Procesos de Negocios ágiles y efectivos.

Procesos de Negocios de Alto Impacto y Metodologías de Última Generación para Gestionar la Calidad

Consolidando todo el trabajo de Diseño realizado en el año 2008 con la Metodología DIADIA, en 2009 se realizó toda la formación del staff de consultores de proceso, desarrollando las competencias técnicas clave requeridas para abordar un grupo importante de iniciativas que garantizará soluciones integrales a los clientes del Banco, mejorando los servicios, reduciendo las quejas, los reclamos y los costos, facilitando el trabajo de los empleados y garantizando la calidad en nuestras operaciones.

Concentrados en cumplir con la intención estratégica del Banco de "ganar y mantener la preferencia de nuestros clientes gracias a la calidad, sencillez y conveniencia de nuestra oferta de servicios", se realizó la selección de iniciativas que permitiera mejorar la percepción de nuestros clientes en dichos atributos de valor.

Apalancados en DIADIA, se abordaron iniciativas en procesos clave para el Banco que tienen relación directa con nuestros clientes, entre ellas 31 de diseño, 21 de mejoras y 7 iniciativas de transformación, de las cuales se destacan:

- **Modelo de Atención Operaciones Cambiarias (CADIVI):** logró reducir los tiempos de respuesta en la gestión de divisas, mejorar el servicio asesoría a los clientes sobre los lineamientos de los entes reguladores, y reducir los riesgos de incumplimiento de la normativa CADIVI.
- **Proceso de Emisión y Distribución de Tarjetas de Crédito:** garantizó una mayor efectividad en la entrega de las TDC a los clientes, mejorando los tiempos de registro y aprobación de las TDC.
- **Proceso de Correspondencia Interna:** se redujeron los tiempos en todos los servicios que requieren envío de documentos a áreas centrales, incrementando la efectividad en la entrega de dichos documentos.
- **Migración a Canales Electrónicos:** se facilitaron para nuestros

clientes canales alternativos donde pueden realizar sus operaciones mucho más rápidamente, sin esperar para ser atendidos.

Macroproceso de Innovación

Durante el año 2009, la Vicepresidencia de Innovación consolidó y mejoró el Macroproceso de Innovación diseñado durante el año 2008, certificando así que todas los nuevos productos, servicios y promociones de la organización cuenten con estudios de mercado y de factibilidad técnica, legal y financiera que garanticen los niveles de calidad requeridos y minimicen los riesgos de cara al cliente y las entidades regulatorias.

Específicamente, la evaluación de la factibilidad técnica mejoró con la intervención del área Gestión de la Demanda, logrando la participación de un equipo multidisciplinario que toma en cuenta todas las aristas de la iniciativa.

Para el año 2010, el reto principal de la VP de Innovación consiste en difundir su capacidad medular en toda la organización, a través de la descentralización de los procesos de Innovación.

Nuestro equipo aplica métodos de ingeniería conceptual, gestión de proyectos y generación de innovación para agregar valor en su papel coordinador, con orientación a la excelencia en el logro efectivo de sinergia entre nuestras unidades proveedoras y clientes, de manera que el Grupo nos perciba como cantera de talentos técnicos y gerenciales.

De las metodologías existentes en el mercado sobre modelos de innovación, Banesco Banco Universal, C.A. ha decidido recopilar las mejores prácticas de cada uno y realizar un modelo propio.

Estas metodologías son:

- ***Stage-Gate (etapa-puerta)*** es un mapa conceptual/plan operacional para el desarrollo de nuevos productos, que divide el esfuerzo separándolo en etapas controladas.
- ***Innovation Diamond*** está basado en la metodología *Stage-Gate.* La diferencia es que se incorporan factores que facilitan el éxito en los procesos de innovación, tales como el clima y la cultura organizacional, el entorno estratégico de la organización y la gerencia del portafolio.
- ***Prototyping:*** Consiste en poner rápidamente en marcha un modelo de trabajo o piloto, con el que se puedan llevar a cabo pruebas en varios aspectos de diseño y/o funcionalidad, y recolectar ideas o características provenientes del uso temprano del piloto para implantar mejoras posteriores.
- ***Lead User (LU):*** Es una metodología que consiste en involucrar a clientes innovadores en el proceso de definición y validación de nuevos conceptos.

Para la formulación del nuevo Macroproceso, los criterios direccionantes o premisas de diseño fueron fundamentales:

- **Ciclo** (Velocidad en el Desarrollo y Lanzamiento de Productos)
- **Frecuencia** (Lanzamiento de productos por año)
- **Alineación con Clientes** (Valor agregado)
- **Rentabilidad**
- **Integración Interfuncional** (integración y coordinación de todas las áreas funcionales)
- **Estructuración** (grado de estructuración en la ejecución de las tareas)
- **Alineación con los Focos Críticos del Negocio.**
- **Competitividad** (diferenciación sostenida, que permita mayor resistencia a la imitación)
- **Variabilidad** (manejar distintas versiones para los diversos contextos)

Todos los productos o servicios de la Organización son consecuencia de estudios de mercado, tanto interno como externo, y una vez lanzado el producto se le va realizando el seguimiento correspondiente para determinar si se necesita realizar algún ajuste que se adapte a las expectativas del cliente.

En el diseño y creación de cada uno de los productos y servicios trabaja un equipo multidisciplinario de la organización, el cual evalúa de manera sistemática sus riesgos y operatividad.

Medición de la Calidad de Servicio

Como parte del proceso de seguimiento y gestión que se mantuvo durante este período, se aplicaron diversos programas de monitoreo al servicio y satisfacción de los clientes Banesco con el objetivo de determinar las fortalezas y oportunidades de mejora en la prestación de nuestros servicios.

También se realizaron esfuerzos para apoyar el mejoramiento de la oferta de comunicación, productos y servicios.

- Tarjeta de Crédito Plus
- Mejoramiento del servicio emisión y distribución de chequeras
- Tracking publicitario trimestral Banesco vs. *Peer Group*
- Auditorías de Servicio y Satisfacción de Clientes
- Auditoría Banca Telefónica
- Programa de Satisfacción Clientes Banca Privada
- Proceso de atención y satisfacción clientes FAOV.

De igual forma, se mantuvo el apoyo de las iniciativas relacionadas con el tablero de indicadores para la gestión del servicio y la valoración del público en relación con el uso de los mismos.

Diálogo con Grupos de Interés

Personas Naturales

Grupos focales / Entrevistas / Encuestas	Cantidad 2009	Participantes 2009	Cantidad 2008	Participantes 2008	Segmentos
Promoción Fin de Año	1	150	-	-	C y D
Grupos focales evaluación Promoción de fin de año	-	-	6	48	C
Estudio Satisfacción Banca Comunitaria Banesco	1	600	1	1.560	C y D
Encuesta Segmentos Naturales	2	870	4	15.869	Masivo
Banca Telefónica	4	3.600	1	3.600	Masivo
Banca Privada	2	760	1	382	Clientes Banca Privada
Banca Premium	1	449	-	-	Clientes Premium
Banca Internacional	1	370	-	-	Internacional
Share de Segmentos Naturales	1	1.200	-	-	Masivo
Tracking Publicidad T1/T4	4	3.725	-	-	Naturales
Estudio Brand Equity (Valor de Marca)	1	1.875	1	1.530	Masivo
Evaluación Comunicaciones Internas	1	521	-	-	Empleados Banesco
Grupos focales campaña publicitaria	-	-	8	64	C y D
Grupos focales Desempeño de Marcas	-	-	17	136	C
Grupos focales Internet Banking Créditos	-	-	6	48	C
Encuesta Fideicomiso	-	-	1	300	
Encuestas medios y publicidad	-	-	2	7.260	Masivo
Medicion de Eventos	-	-	1	600	Masivo
Encuesta Pasivo Personas Naturales	-	-	1	606	Masivo
Total	**19**	**14.120**	**50**	**32.003**	

Personas Jurídicas

Grupos focales / Entrevistas / Encuestas	Cantidad 2009	Participantes 2009	Cantidad 2008	Participantes 2008	Segmentos
Evaluación de Oferta Pasivos	1	900	-	-	Naturales y jurídicos
Evaluación Comunicaciones Internas	1	521	-	-	Empleados Banesco
Relación BCB - Aliados Comerciales	1	100	1	24	Aliados comerciales
Fideicomiso	1	500			Clientes jurídicos
Estudio exploratorio PYMES	-	-	1	50	Clientes y no clientes, industria y com.
Grupos focales Proyecto Plan Universidades	-	-	12	96	Estudiantes y docentes universitarios
Estudio Brand Equity (Valor de Marca)	-	-	1	1.530	Masivo
Total	**4**	**2.021**	**15**	**1.700**	

Disminución de conflictos y lealtad del consumidor

Banesco Banco Universal, C.A. dispone de una herramienta web para la atención y seguimiento de los casos planteados por los clientes del Banco, y de los recaudos necesarios para atender dichos requerimientos (SIR-Web), mediante la cual se canalizan a las áreas internas solucionadoras, ya sea de servicio o de situación.

Cada año el Banco invierte en mejorar este sistema. El cliente puede ver el estatus de su requerimiento por BanescoOnline, y algunas respuestas se generan de manera automática de acuerdo con un árbol de decisión, lo que redunda en la rapidez y confiabilidad de la respuesta. Se trabaja para generar mejoras en cuanto a reducir la documentación requerida. La Vicepresidencia de Gestión de la Calidad vela por el cumplimiento de los compromisos establecidos sobre estos temas.

Para el año 2010 se tiene previsto que Banesco Banco Universal, C.A. se incorpore a las redes sociales (Twitter, Facebook) como medio de interactuar con los clientes y el público en general, lo que permitirá desarrollar una relación más directa y cercana.

Agencia de Banesco Banco Universal, C.A. en Coro, estado Falcón

Conferencias formativas sobre temas financieros

Continuando con su programa de formación del público en temas financieros, durante 2009 Banesco Banco Universal, C.A. ofreció conferencias formativas gratuitas destinadas al público y a personal de empresas en las principales ciudades del país. Estas actividades contaron con un importante número de asistentes (más de 3.800 personas del público en general y más de 400 de personal de empresas, en ambos casos más de lo previsto), quienes acudieron en busca de información actualizada sobre créditos en sus diferentes modalidades.

Los temas fueron: Crédito Hipotecario con Recursos del FAOV, Turismo, Microcrédito y Multicrédito 48 horas. El mayor interés del público estuvo centrado en los créditos hipotecarios para la adquisición de vivienda primaria.

Cerca del 31% de los asistentes a estas conferencias no tenía relación alguna con el Banco. La convocatoria fue realizada a través de la prensa nacional y regional y la entrada fue absolutamente libre, restringiéndose el acceso del público solo cuando la capacidad del recinto así lo exigía.

Conferencias

Al público en general

Lugar	Fecha	Esperada	Asistencia Efectiva
Caracas, DC	25/03/2009	200	216
Maracaibo, Zulia	16/04/2009	100	452
Ciudad Ojeda, Zulia	22/04/2009	100	172
Coro, Falcón	28/04/2009	150	331
Punto Fijo, Falcón	29/04/2009	150	235
Maracaibo, Zulia	05/05/2009	100	216
Porlamar, Nueva Esparta	06/05/2009	100	264
Puerto La Cruz, Anzoátegui	12/05/2009	100	276
Puerto Ordaz, Bolívar	20/05/2009	100	231
Maturín, Monagas	10/06/2009	100	223
Caracas, DC	08/07/2009	150	242
San Cristóbal, Táchira	08/09/2009	100	153
Maracay, Aragua	16/09/2009	100	140
Mérida, Mérida	17/09/2009	100	152
Valencia, Carabobo	29/09/2009	100	136
Barinas, Barinas	12/11/2009	100	79
Caracas, DC	05/11/2009	100	106
Higuerote, Miranda	11/11/2009	100	68
Maracaibo, Zulia	17/11/2009	100	100
Acarigua, Portuguesa	12/11/2009	100	70
Total		**2.250**	**3.802**

A público empresarial

Lugar	Fecha	Esperada	Asistencia Efectiva
Conferencia sobre Turismo, Edo. Aragua	17/11/2009	50	50
Conferencia para empleados de la empresa Lenovo, Caracas, DC	01/07/2009	32	32
Conferencia para emprendedores PYME, Caracas, DC	27/10/2009	100	330
Total		**182**	**412**

Nuevas facilidades y medidas de seguridad para nuestros clientes

Reordenamiento de la estructura de la red de agencias

En el año 2009 se llevó a feliz término la apertura de tres nuevas agencias, una en el Distrito Capital, y las otras en las regiones Zulia-Falcón y Occidental Andina. También se procedió a efectuar tres reconversiones de Taquillas a Satélites, ampliando de esta manera nuestra presencia en los Estados Lara, Yaracuy, Carabobo y Zulia.

Tenemos identificadas las zonas donde los volúmenes de negocios se han incrementado, con el fin de incrementar nuestros servicios y, de esta manera, mantenernos como el Banco Nº 1 en cantidad de agencias a nivel nacional, con 462 puntos de atención.

Cajeros automáticos que permiten hacer depósitos

Este año comenzamos a poner a disposición de nuestros clientes nuevos equipos ATM con los cuales se pueden efectuar depósitos, en dos variantes: depósito en línea (efectivo) y depósito en sobre (efectivo o cheques).

Módulos de Banca por Internet

También en 2009 instalamos módulos de Banca por Internet en diez centros comerciales ubicados en Caracas, Valencia, Barquisimeto, Puerto La Cruz y Acarigua. Tras una sencilla afiliación, estos equipos ofrecen los siguientes servicios: consultas, transferencias, pago de servicios, referencias bancarias, créditos hipotecarios, Multicréditos 48 Horas, CrediCarro, Tarjetas de Crédito y operaciones cambiarias.

Estos nuevos equipos están destinados a ofrecer mayor flexibilidad y comodidad a los clientes, así como descongestionar nuestras agencias.

Chequeras con Código de Seguridad

Para brindar mayor seguridad dentro del mejoramiento continuo, en 2009 Banesco Banco Universal, C.A. incluyó un código de barras a sus chequeras. Entre el 31 de mayo y el 30 de junio se efectuó la campaña publicitaria "¡Cámbiala ya!" para invitar a sus clientes a realizar el cambio de sus chequeras con el nuevo código de barras, pues los cheques anteriores dejaron de ser procesados el 30 de junio de 2009.

Campaña de Seguridad con Baneskín

A mediados del mes de abril de 2009, el personaje "Baneskín, el Pana del Ahorro" ofreció a través de los medios masivos nuevos consejos de seguridad a nuestros clientes para que realicen transacciones seguras y sean precavidos al momento de utilizar los servicios, canales y medios de pago.

Esta campaña publicitaria se manejó bajo el concepto *Banesco - el Sistema más Seguro de la Banca,* haciendo mención sobre cómo protegerse al momento de introducir las claves secretas de las Tarjetas de Crédito y Débito Banesco Maestro, además de recomendar cómo cuidar las chequeras y utilizar los cajeros automáticos.

Campaña "¡No pases por Conejo!"

El objetivo de esta campaña fue concienciar a los clientes con una pieza de alto impacto, con el fin de minimizar el riesgo de fraudes de las operaciones dentro de las agencias, evitando el uso de la figura de los "gestores" o intermediarios. Los mensajes estuvieron presentes en distintas piezas dentro del sistema de *merchandising* en agencias.

Tips de Seguridad

En agosto de 2009 se lanzó esta campaña, cuyo principal objetivo fue ofrecer consejos a los clientes para la prevención de fraudes al momento de realizar sus transacciones bancarias y usar los servicios, canales y medios de pago. Esta campaña estuvo apoyada en el envío de correos electrónicos, mensajes en los estados de cuenta de nuestros tarjetahabientes, y el sitio banesco.com.

Servicio de Micropagos

Tenemos en desarrollo un proyecto de servicio de micropagos, que consiste en ofrecer a nuestros clientes la opción de poder cancelar bienes y servicios vía celular en quioscos, líneas de taxis, mercados, y otros puntos de venta al menudeo. Originalmente estaba previsto ponerlo en funcionamiento en 2009; sin embargo, durante el proceso se hizo evidente la necesidad de un estudio y evaluación adicionales del mercado antes de definir la tecnología más adecuada, pues se trata de una plataforma sumamente compleja. Se prevé implantar este servicio en el año 2011.

Mientras tanto, también está en desarrollo la opción de poder transferir y pagar las tarjetas de crédito y débito a través de su teléfono móvil, que podría entrar en servicio en el segundo semestre de 2010.

Programa de Auditoría de Servicios (ADS) en la Red de Agencias

La Auditoría de Servicios es un programa anual de medición de calidad que se encarga de velar por el cumplimiento de los

Agencia de Banesco en Valle de Camoruco, Valencia, estado Carabobo

estándares establecidos por la organización, en relación con el proceso de atención en agencias.

La ADS tiene como objetivo fundamental generar información a los proveedores internos de la organización, para que estos gestionen a través de indicadores los procesos relacionados con la prestación de nuestros servicios en las agencias.

El programa de ADS forma parte del Sistema de Gestión de la Calidad recientemente certificado bajo la Norma Internacional ISO 9001:2000, que se fundamenta en el cumplimiento de los requisitos exigidos por el cliente, a través de procesos controlados y desarrollados bajo un esquema de mejoramiento continuo.

En línea con la Misión Banesco y como consecuencia de la adecuación al entorno que debe realizar toda empresa, la estructura de evaluación de la ADS ha sido modificada, dándole así mayor peso a la voz de cliente y utilizando escalas de evaluación estandarizadas para toda la organización.

La Auditoría de Servicios consta de dos procesos que son ejecutados de manera simultánea: la evaluación de las agencias (auditoría física) y la Encuesta de Satisfacción, que busca conocer entre otras cosas cuál es la percepción de los clientes sobre el servicio ofrecido por las agencias. Estos procesos son efectuados por los auditores de servicios y un proveedor externo, respectivamente.

La Encuesta de Satisfacción es un cuestionario estructurado en función de los objetivos específicos, aplicado a 50 clientes

seleccionados de manera aleatoria en cada agencia auditada. La estrategia se centra en obtener información relativa a cada contacto que tiene el cliente con la Organización, a través de las visitas que este realiza a la agencia. La encuesta se aplica anualmente y se dan avances de resultados trimestrales.

La auditoría física y la encuesta de satisfacción se aplican a toda la red de agencias y se presentan avances de resultados trimestrales, con la finalidad de poder tomar acciones de manera oportuna.

Tal y como lo establece en su Misión, Banesco Banco Universal, C.A. está "dedicada a conocer las necesidades de sus clientes y satisfacerlas". Por ello que la organización, haciendo foco en los principales procesos de interacción con el cliente, considera necesario que la opinión de este tenga un peso importante en la conformación de indicadores que permitan controlar la prestación del servicio. El Programa de ADS y su estudio de Satisfacción

Dimensiones evaluadas

Aspecto Físico

- **Apariencia de la Agencia**
  - Apariencia Exterior
  - Activos Operativos Internos
  - Condiciones Higiénicas
- **Elementos para el Servicio al Cliente**
  - Servicio al Cliente (área de público)
  - Impresoras y Cintas
  - *Q-Matic*
- **Impresos y Formatos Operativos**
  - Existencia de Papelería
  - Libretas, Certificados y Cheques de Gerencia
  - Chequeras y Formatos
  - Existencia de Planillas de Operaciones
- Material Publicitario
  - *Merchandising* / Vidrieras
  - Existencia de Folletos

Personal de Servicios

- Imagen y Apariencia
- Comportamiento y Atención
- Gestión de Negocios
- Conocimiento
  - Información Institucional
  - Productos y servicios
  - Calidad de servicios
  - Procedimientos Tecnológicos
  - Procedimientos de Seguridad
  - Procedimiento Operativo

Servicios Externos

- ATM
- Taquilla de Turno
- Dispensadora Automática de Chequeras
- Auto-Banco
- Autoservicios

de Clientes en Agencias, son vías pertinentes para que la opinión de los encuestados permita crear controles más allá del cumplimiento de los estándares operativos implantados por la organización.

Sobre esta base, a partir del Ciclo ADS 2009 se incorporaron algunas mejoras relevantes al programa; una de ellas fue de corte metodológico: el cambio de la escala tradicional de evaluación del cuestionario de satisfacción de 1 a 7 a una de 1 a 10, con el objetivo de estandarizar y facilitar los análisis comparativos entre los diferentes estudios, así como determinar de manera más especifica la percepción del cliente de agencia.

En segundo lugar, y como resultado de la revisión de las metas de la Vicepresidencia Ejecutiva de Red de Agencias (Ventas), el Comité de Directores decidió asignar mayor importancia a la opinión del cliente. En este sentido, el peso de la voz de cliente pasó de 40% a 50%.

Debido a estas modificaciones, orientadas como se dijo a mejorar nuestro conocimiento sobre la calidad del servicio que ofrecemos, la data de 2009 no puede compararse con la reportada en años anteriores.

Estructura de la Encuesta de Satisfacción del Cliente

Aspectos considerados en la evaluación de la agencia

- Cuenta Corriente (proceso entrega de chequeras)
- Servicios
- Atención del Personal
- Apariencia de la Agencia
- Información Suministrada
- Operaciones Realizadas en Taquilla
- Operaciones Realizadas en Promoción
- Tiempo Total

Programa "Cliente Misterioso"

El programa de "Cliente Misterioso" del Banco se desarrolla anualmente como un mecanismo para reconocer el desempeño y la disposición del personal de la red para ofrecer calidad de servicio. Se ha obtenido, además, valiosa información sobre algunos aspectos vinculados al proceso de atención, a través del resultado de una evaluación estructurada que se realiza durante la interacción de un "supuesto cliente" y un promotor financiero, sin que este último tenga conocimiento de dicha evaluación.

En el año 2009 el Banco obtuvo de manera global 74,8%, el mismo porcentaje que en la evaluación de 2008, con una disminución de 5,6 puntos en la dimensión "trato al cliente".

Auditoría de Servicios - Calificación Promedio

Calificación según Escala (puntos)

Servicios	1 a 10 2009	1 a 7 2007/08	2006	2005
Auto Servicios	8,71	6,23	5,88	5,93
Banca Telefónica Agencia	7,37	5,78	5,60	6,05
CableBanesco	6,69	4,66	5,44	4,58
Cajeros Automáticos	7,78	5,90	5,66	5,97
D.A.T.	8,42	6,23	6,39	6,25
Taquillas de Turno	7,85	6,15	6,06	5,78
Turno Rápido (O.Matic)	8,70	5,49	5,84	5,76
Promedio Evaluación de Servicios Banesco[1]	7,93	5,78	5,87	5,76

Otros Servicios Evaluados (no considerados para la calificación de agencia)	2009	2007/08	2006	2005
Banca Telefónica	8,11	6,31	6,11	6,15
BanescOnline	9,38	6,69	6,65	6,64
Página Web	9,48	6,81	6,63	6,57
Tarjetas de Crédito	9,61	6,88	6,69	6,68

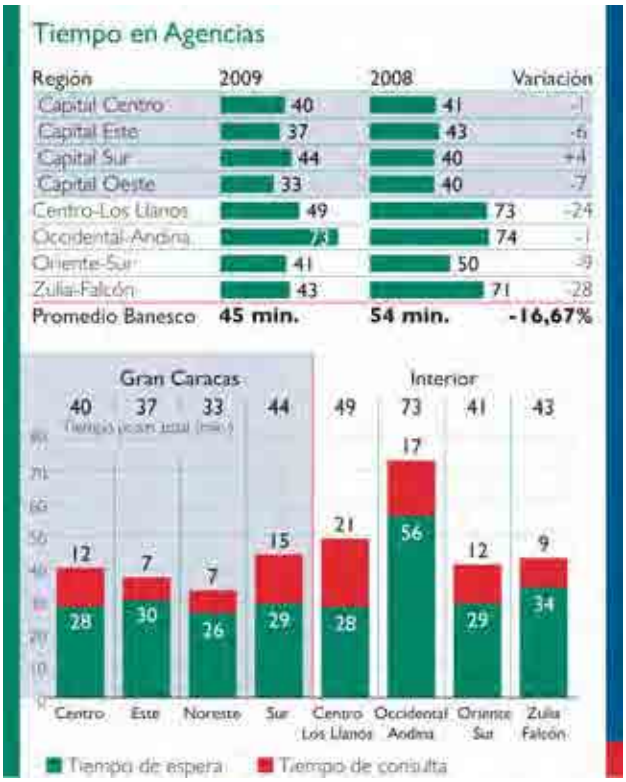
[1] Servicios considerados para la calificación de agencias

Entre las fortalezas y áreas de oportunidad de mejora de la evaluación efectuada en diciembre de 2009 destacan:

- **Fortalezas:** Los Promotores interactúan de manera efectiva con el cliente, proporcionando un trato formal y respetuoso, lo cual revela que la mayoría posee competencias comunicacionales y de interacción social bien consolidadas. Adicionalmente disponen de un buen conocimiento de las características, recaudos y requisitos de los productos evaluados, con mayor dominio en la Cuenta Corriente y Créditos para personas Naturales.
- **Áreas de oportunidad de mejora:** El recibimiento al cliente presenta debilidades, tomando en cuenta que pocos utilizan las pautas de saludo, bienvenida e invitación a sentarse. Esto genera un impacto negativo durante los primeros minutos de la interacción. La gestión de ventas continúa presentando brechas importantes, aun cuando han venido cerrándose de manera paulatina. Los promotores responden a las preguntas de los clientes pero no intentan conocer sus necesidades, expectativas o perfil.

La venta cruzada se da más por insistencia del propio cliente que por la del promotor. Con frecuencia se escuchan quejas por los tiempos de espera y por los pocos promotores que se observan en la agencia.

En cuanto al tiempo empleado por nuestros clientes en las agencias, durante 2009 se observaron reducciones notables en las regiones Centro-Los Llanos y Zulia-Falcón, si bien en el resto del país resulta necesario fomentar un mayor uso de la Banca Electrónica y de los cajeros automáticos. A escala nacional, el tiempo promedio en agencias se redujo en un 20,71% durante el último año.



Ofertas y Publicidad para generar Bienestar

La Vicepresidencia Ejecutiva de Mercadeo e Innovación es la responsable de la promoción, renovación, oferta y comunicación de soluciones innovadoras que suplen necesidades diferenciadas a los distintos segmentos de clientes, y están orientadas a la satisfacción de sus necesidades propiciando el crecimiento de personas y empresas.

El equipo de Innovación aplica métodos de ingeniería conceptual, gestión de proyectos y generación de nuevas ideas y propuestas, a la vez que agrega valor en su rol coordinador de equipos de alto desempeño orientados a la excelencia y al logro efectivo de sinergias entre nuestras unidades proveedoras y los clientes.

Los responsables de generar comunicaciones efectivas y que permiten posicionarnos como líderes dentro del mercado, se apoyan en alianzas con equipos creativos integrados a nuestra cultura y con relaciones de confianza y larga data, para generar soluciones de comunicación oportunas, efectivas y memorables. Igualmente cuentan con un equipo técnico comprometido con la rentabilidad, que garantiza la óptima negociación, planificación, pauta y seguimiento de nuestra presencia publicitaria en medios tradicionales, digitales y alternativos.

En particular en el año 2009, creamos y lanzamos una campaña denominada *Bienestar,* a través de la cual mostramos las diferentes facetas del ejercicio de responsabilidad social que Banesco despliega ante cada una de sus distintos grupos de interés.

Mensajes

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

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

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

- Ley de Responsabilidad Social en Radio y Televisión.
- Ley para la Defensa de las Personas en el Acceso a los Bienes y Servicios.
- Normas que Regulan los Procesos Administrativos Relacionados con la Emisión y Uso de las Tarjetas de Crédito, Débito, Prepagadas y Demás Tarjetas de Financiamiento o Pago Electrónico, cuyos artículos 23, 24 y 25 (Capítulo I, De las Obligaciones de los Emisores) se hace referencia a los casos de ofertas de premios y promociones.
- Reforma de las Normas Técnicas sobre Definiciones, Tiempo y Condiciones de la Publicidad, Propaganda y Promociones en los Servicios de Radio, Televisión y Difusión por Suscripción, de la Comisión Nacional de Telecomunicaciones.
- Ley Orgánica para la Protección del Niño y del Adolescente (LOPNA).

Una vez diseñado el producto y su campaña publicitaria, remitimos toda la información exigida por la SUDEBAN en un plazo de cinco días continuos siguientes a la fecha en que se introduce en el mercado. Dicha información debe contener:

1) Denominación, descripción y características del nuevo instrumento o producto financiero.
2) Tipo de modificación del producto preexistente (de ser el caso).
3) Análisis del impacto económico-financiero en la Institución que lo promueve.
4) Beneficios que otorgará al público usuario.
5) Informe detallado del análisis del riesgo para los depositantes e inversionistas del nuevo instrumento o producto financiero.

La publicidad que se utiliza para la introducción de productos al mercado debe ser clara en cuanto a la finalidad y descripción y en cuanto a los beneficios (tasa de interés, etc). Debe estar expresada en términos comprensibles y claramente legibles. En caso de no cumplir con la notificación dentro del plazo de los cinco (5) días antes indicados la SUDEBAN podrá suspenderla o prohibirla de acuerdo con lo establecido al respecto en la Ley General de Bancos y ello, a su vez, puede acarrear adicionalmente sanciones establecidas en la misma Ley. Una vez remitida la información, la SUDEBAN cuenta con un lapso de 15 días para emitir opinión. Este organismo puede realizar observaciones o suspender los productos de acuerdo con lo indicado.

Por otra parte, la publicidad de los productos y servicios está sujeta a la regulación establecida en la Ley para la Defensa de las Personas en el Acceso a los Bienes y Servicios. La publicidad debe contener información en el idioma oficial, veraz, precisa, comprensible,

no debe incitar a la violencia, a la discriminación o a lesionar valores ambientales y morales. INDEPABIS puede sancionar a los proveedores de bienes y prestadores de servicios que infrinjan esta normativa.

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

Adicionalmente, existen regulaciones contenidas en el Código de Ética de la Asociación Nacional de Anunciantes (ANDA), que establece las normas éticas generales que deben cumplir los anunciantes. La publicidad debe estar integrada al proceso de desarrollo económico, cultural y educativo de la población, y no deberá establecer competencia desleal, irrespetar la dignidad de la persona, favorecer o estimular discriminaciones, ni inducir a actividades ilegales.

Todas estas normas son de obligatorio cumplimiento para el Banco en la difusión de mensajes publicitarios destinados a informar a sus clientes y al público en general sobre las características y beneficios de sus productos y servicios.

Adicionalmente, debe remitirse información al BCV en caso de solicitar autorizaciones para nuevas comisiones o tarifas. Ello implica una justificación del incremento y/o establecimiento de cada comisión, tarifa o recargo, estructurado de la siguiente manera:

Aspectos Cualitativos

- Descripción de la comisión, tarifa o recargo.
- Beneficio actual y adicional (si aplica) para el cliente.
- Opinión del banco acerca de la percepción del cliente respecto al incremento, la cual debe ser calificada como muy sensible, sensible o poco sensible.

Aspectos Cuantitativos

- Número de clientes a los cuales se les cobra o cobrará la tarifa, comisión o recargo.
- Número de transacciones mensuales con la red del banco y con las redes interbancarias.
- Número de transacciones mensuales (en caso de uso de Internet u otros canales)
- Estructura de costos detallada de cada comisión, tarifa o recargo, identificando: costos directos, costos indirectos y cualquier otro.
- Información comparativa de la comisión, recargo o tarifa con relación al mercado.

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

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

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

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

Banca Comunitaria Banesco

Tercer Reencuentro del personal de Banca Comunitaria, efectuado en 2009

Principales líneas de acción en 2008

- Bancarización: Incrementamos en un 121% el número de clientes atendidos, de los cuales un 46% recibió créditos por primera vez. Otorgamos en total 14.741 créditos, con un acumulado desde el año 2006 de 28.118 créditos.
- Agencias Comunitarias: Inauguramos nuevas Agencias Comunitarias en Puerto Cabello, Valencia Centro e Higuerote.
- Canales de Atención: Incrementamos a 46 el número de Barras de Atención ubicadas en los comercios aliados. Aumentamos el número de PosWebs a 161.
- Capital Humano: Cerramos el año con un total de 328 trabajadores.

Evolución de la gestión respecto a 2008 y principales líneas de acción en 2009

- **Bancarización:** Bancarizamos un 42% de nuestros clientes. Otorgamos 21.663 créditos (aumentando en un 46,96% el número de clientes atendidos), para un acumulado al cierre de 2009 de 49.782 créditos.
- **Agencias Comunitarias:** Llevamos los servicios de Banca Comunitaria a Maiquetía, Santa Teresa (Valles del Tuy) y comenzamos a atender Los Teques.
- **Productos y Servicios:** Continuamos desarrollando el Programa de Formación de Microempresarios.
- **Canales de Atención:** Consolidamos nuestra red de aliados comerciales. Para el año 2009 contamos con 51 Barras de Atención y 110 Pos Webs.
- **Capital Humano:** Cerramos el año con un total de 342 trabajadores.
- Con la Implantación del Sistema Orion en las Agencias Comunitarias Antímano, Petare, San Martín y Catia, continuamos mejorando la calidad de servicio de nuestros clientes; 110 de nuestros Asesores Comunitarios ya poseen dispositivos móviles (PDA), lo cual les permite mejorar los tiempos de respuesta en el procesamiento de los créditos.
- Durante 2009 se fortaleció y consolidó nuestra red de Aliados Comerciales: se instalaron 7 nuevas Barras de Atención y 10 PosWebs.
- La apreciación global sobre la satisfacción de los clientes y aliados sobre la Banca Comunitaria Banesco fue de 9,6 en una escala del 1 al 10. Utilizando esta misma escala para evaluar los productos, servicios y canales de atención, la puntuación promedio para cada uno de ellos fue de 9,4; 8,9; y 8,5 respectivamente.
- Durante 2009 se formó a 108 microempresarios de las zonas de Antímano y La Vega. Al finalizar el curso, 94% de los microempresarios manejaba el concepto de costos fijos; 96% conoce el concepto de Costos Variables; 83% conoce el concepto de Margen de Contribución; 76% domina el concepto de Balance General, y 54% maneja el concepto de Punto de Equilibrio. Cada uno de estos contenidos es de vital importancia para el manejo de sus unidades productivas.

Banca Comunitaria Banesco

Principales Indicadores

	2009	2008	Variación %
Bancarización[a] *	42% de los clientes recibieron crédito por primera vez 20% de los clientes recibieron créditos y abrieron una cuenta por primera vez	46% de los clientes recibieron créditos por primera vez 23% de los clientes recibieron créditos y abrieron una cuenta por primera vez	
Clientes Atendidos*	93.234	57.440	62,32
Barrios Atendidos*	1.750	1.605	9,03
Nuevas Agencias Comunitarias[b]	Santa Teresa (una)	Pto. Cabello, Higuerote y Valencia-Centro (tres)	(33,33)
Canales de Atención Barras de Atención*	51	46	10,87
Canales de Atención PosWeb[c] *	110	161	(31,68)
Recurso Humano*	342	328	4,27

* Acumulado

(a) La relación que existe entre el crecimiento de la cartera de clientes y la bancarización es inversamente proporcional. Es decir, mientras la cartera de clientes de una agencia crece, el porcentaje de personas bancarizadas disminuye. Esto ocurre porque a mayor número de personas atendidas, disminuye la calidad de cliente no bancarizados.

(b) La disminución del número de Agencias Comunitarias se debe a una decisión de la Junta Directiva.

(c) Durante 2009 la política que se aplicó a los Aliados Comerciales fue de consolidación, por ello que durante ese año se mudaron y desincorporaron todos aquellos Aliados que no tenían un número de transacciones significativo.

Compromisos Contraídos para 2010

- Atender tres nuevos estados: Aragua, Lara y Zulia, con la apertura de tres nuevas agencias en Maracay, Barquisimeto y Maracaibo.
- Ampliar en 43 nuestra red de aliados comerciales (15 Barras de Atención y 28 PosWebs).
- Mantener nuestra calidad de servicio y la satisfacción de nuestros clientes, indicadores que se medirán a través del estudio Satisfacción de Clientes y Aliados de Banca Comunitaria Banesco.
- Seguir brindando capacitación administrativa, financiera y tecnológica a los microempresarios.
- Lograr el 30% del *market share* en el segmento de las microfinanzas.
- Abrir una nueva Agencia Comunitaria en el Litoral Central (estado Vargas).
- Realizar nueva medición del impacto social del microcrédito.

Banca Comunitaria: ¡Ahora el banco viene a ti!

La Banca Comunitaria Banesco (BCB) es la iniciativa de Banesco Banco Universal, C.A. en materia de microfinanzas destinada a atender a los sectores populares con productos y servicios financieros adecuados a sus necesidades, que ofrezcan oportunidades de crecimiento y tengan un fuerte impacto en la economía popular, así como en el desarrollo del tejido social.

Para atender estos sectores, Banesco Banco Universal, C.A. ha dispuesto Agencias Comunitarias, oficinas de información ubicadas en zonas populares. En estas los clientes y no clientes se acercan para obtener información acerca de los productos, abrir cuentas, afiliarse al ahorro o solicitar y formalizar créditos. Todo el proceso de documentación se lleva a cabo en dichas agencias, y aunque guardan gran similitud con una agencia bancaria convencional, en estas oficinas no se maneja efectivo. Además, tienen un diseño sencillo que busca que las personas se sientan cómodas.

Actualmente, Banca Comunitaria cuenta con 14 agencias ubicadas en: Antímano, Petare, La Vega, Catia, San Martín, El Cementerio, Guarenas, Higuerote, Los Roques, Valles del Tuy, La Isabelica, Puerto Cabello, Valencia-Centro y Cúa.

Debido a retrasos en las obras, desde abril de 2009 seguimos atendiendo el Litoral Central desde una agencia provisional de la red Banesco ubicada en Maiquetía. Sin embargo, durante 2010 se culminarán las obras y nos instalaremos en nuestra agencia comunitaria correspondiente al Litoral Central.

BCB cuenta con un innovador modelo de atención que, a través de alianzas con cadenas y locales comerciales, ofrece a nuestros clientes la oportunidad de realizar sus operaciones financieras en la comodidad de sus comunidades. Estos canales de atención son conocidos como Barras de Atención y PosWebs. Las Barras de Atención son taquillas atendidas por personal de BCB en las cuales se pueden realizar depósitos, retiros, solicitud de referencias bancarias, afiliaciones de Ahorro Paso a Paso, apertura de Cuentas Comunitarias, consultas de saldo y últimos movimientos. Igualmente se puede solicitar la visita del asesor comunitario para

Personal contratado por agencia

Al 31 de diciembre de 2009

Agencia	Asesores Comun.	Asesores Avance	Promotores Comun.	Promotores Avance	Analista	Superv.	Coord. de microcréd.	Coord. operativo	Ejecut. de cobranza	Mensajero	Ejecut. móvil	Total
Catia	8	2	5	1	4	2	1	1	1	1	1	27
Antímano	5	2	4	1	3	1	1	1	1	1	0	20
La Vega	5	2	4	1	2	1	1	0	0	0	0	16
San Martín	6	1	4	1	4	1	1	1	1	1	1	22
Los Roques	1	0	0	0	0	1	0	0	0	0	0	2
Maiquetía	3	1	3	1	2	0	1	1	0	1	0	13
El Cementerio	6	2	6	2	4	1	2	1	1	1	1	27
Guarenas	6	2	4	1	4	1	1	1	1	1	0	22
Petare	11	3	5	1	5	1	2	1	1	1	1	32
Cúa	8	2	5	1	4	1	1	2	1	1	0	26
Santa Teresa	5	1	3	1	2	0	1	1	0	1	1	16
Higuerote	5	1	2	1	3	1	1	0	0	0	0	14
La Isabelica	11	1	8	2	5	2	2	1	1	1	1	35
Valencia Centro	9	2	4	2	5	0	2	1	0	1	1	27
Puerto Cabello	5	1	4	1	3	1	1	1	0	1	0	18
Total Agencias	**94**	**23**	**61**	**17**	**50**	**14**	**18**	**13**	**8**	**12**	**7**	**317**
Sede (Caracas)												**25**
Total Personal												**342**

aquellos microempresarios que estén interesados en adquirir el Préstamo para Trabajar.

Por su parte, el PosWeb es un canal atendido por los dueños de los comercios, que permite a nuestros clientes realizar depósitos, retiros, consultas de saldo y últimos movimientos.

El cliente de BCB tiene además acceso al Internet banking a través del sitio www.bancacomunitariabanesco.com, al IVR, a los tradicionales puntos de venta Banesco en comercios a nivel nacional, a la red de cajeros automáticos, mensajería de texto y equipos de autoservicio en agencias Banesco Banco Universal, C.A. Además, los clientes disponen del centro de atención telefónica al llamar al 0-500-TUBANCO (0-500-8822626).

Nuestro equipo

Al cierre de 2009, el equipo de BCB estaba integrado por 342 personas entre gerentes, supervisores, promotores, asesores, analistas, referencistas, coordinadores de microcréditos y operativos, ejecutivos de cobranza, ejecutivos móviles, asistentes administrativos y mensajeros. Bajo la premisa de acercar el banco a las comunidades, en la BCB ofrecemos una atención personalizada a todos nuestros clientes; muestra de ello es la visita constante que realizan los asesores comunitarios a los lugares de trabajo de los microempresarios para establecer juntos sus prioridades de inversión y dar seguimiento a los créditos otorgados.

Total trabajadores

al 31 de diciembre de 2009

	2009	2008	Variación %
Gran Caracas y Miranda	256	249	2,81
Carabobo	84	77	9,09
Los Roques	2	2	
Total	**342**	**328**	**4,27**

Inversión total en programas de Capacitación y Certificación

Total inversión Bs

2009	349.505,12
2008	449.536,18
Variación	(22,25)%

Programas de Certificación

Taller	2009	2008	Variación %
Programa de Formación de asesores, coordin. y supervisores	51	67	(23,88)
Programa de Formación de promotores y analistas	28	66	(57,58)
Programa de inducción de ejecutivos de cobranza	11	6	(83,33)
Total Participantes	**80**	**139**	**(42,45)**
Total de talleres	**9**	**3**	**200,00**

NOTA Durante 2009 se abrió una sede agencia nueva por lo que hubo un número mayor de talleres y asistentes. El aumento en los Programas de Certificación se debe a reemplazo de equipos ya existentes.

Programas de Capacitación

Cursos	2009	2008	Var. %
Calidad de servicio	0	43	-
Desarrollo de Competencias para la Venta	0	89	-
Impacto e influencia personal	0	58	-
Gestión Efectiva de Cobranza	0	67	-
Desarrollo de Habilidades Supervisorias	21	11	90,91
Liderazgo Integracional	16	0	-
Desarrollo de Habilidades Gerenciales	48	30	60,00
Líder Visionario	2	0	-
Líder Innovador	2	0	-
Líder Visionario I	3	0	-
Líder Innovador I	2	0	-
Entorno legal	1	0	-
Líder y trabajo en equipo	1	0	-
Ética Gerencial	1	0	-
Gerencia de Proyectos	4	0	-
Strategy MA	2	0	-
Formando Líderes Competentes	0	3	-
Microfinanzas Boulder	0	1	-
Seminarios de Microfinanzas	7	1	600,00
Congreso de Cobranzas en Microfinanzas	1	0	-
Excel	0	2	-
Access	0	3	-
El arte de persuadir negociando	179	0	-
Incrementando el valor de nuestras acciones	96	0	-
Total Participantes	**335**	**308**	**8,77**
Total temas de los cursos	**33**	**11**	**200,00**

NOTA: Los temas que dejaron de dictarse en 2009 fueron sustituidos por "El arte de persuadir negociando", que tiene un carácter más integral.

Desayunos Comunitarios y Tour Comunitario: Espacios para compartir logros y expectativas

Tour Comunitario 2009

El Tour Comunitario 2009 constituyó un recorrido por las principales Agencias Comunitarias, que permitió a Directores y Vicepresidentes de Banesco Banco Universal, C.A. observar de cerca nuestro modelo de atención y compartir con algunos de nuestros clientes y aliados sus éxitos y experiencias. Cada uno de los invitados compartió con los equipos de las diferentes Agencias Comunitarias, y conversó en un ambiente cálido y ameno sobre los éxitos y las oportunidades de mejora de la Banca Comunitaria.

En respuesta al éxito de esta actividad y a las numerosas peticiones de sus participantes, Banca Comunitaria seguirá realizando este tipo de actividades de integración con las diferentes Vicepresidencias.

Durante el Tour Comunitario 2009, que se repitió en tres ocasiones, se visitaron las agencias Catia, Antímano, Petare, La Vega, San Martín, Guarenas, Cúa y Santa Teresa.

Desayunos Comunitarios

Desde el mes de agosto de 2009, Banca Comunitaria Banesco realiza en nuestra sede principal los Desayunos Comunitarios, cuya finalidad es compartir los logros y expectativas con nuestro personal en un ambiente agradable y diferente.

Para Banca Comunitaria Banesco es sumamente enriquecedor escuchar de primera mano las expresiones de nuestro equipo de trabajo, con el fin de aclarar dudas, mejorar o canalizar las inquietudes de cada uno de nuestros empleados, así como conocer de cerca sus experiencias en el trabajo del día a día, opiniones sobre el mercado y puntos de vista sobre los clientes. Las anfitrionas de estas citas fueron la Directora de Ventas de Banesco Banco Universal, C.A. Josefina Fernández, y la Vicepresidenta de Banca Comunitaria, Claudia Valladares.

Los Desayunos Comunitarios se realizan mensualmente, y la participación de los diferentes miembros del equipo se determina por sorteo. Cabe destacar que a cada desayuno asiste un representante por cada agencia.

Nuestros Productos

En Banca Comunitaria ofrecemos productos destinados tanto al ahorro como al crédito:

- Cuentas Comunitarias
- Ahorro Paso a Paso
- Préstamos para Trabajar
- Póliza de Vida Integral

Las Cuentas Comunitarias se abren con cero bolívares y se manejan con una tarjeta de débito, la cual permite realizar consultas, retiros y depósitos, así como hacer compras y transacciones en los canales electrónicos de Banesco Banco Universal, C.A.

Por su parte, el Ahorro Paso a Paso es un mecanismo de ahorro popular parecido al *bolso*, el *san* o la *cajita*, tradicionalmente utilizados en las comunidades. A través de este producto el cliente decide cómo y cuánto ahorrar, dependiendo de sus posibilidades. El monto mínimo de apertura es de Bs 5.

En cuanto a créditos, ofrecemos el Préstamo para Trabajar, diseñado para atender a los microempresarios. Este crédito de carácter productivo va desde Bs 1.500 hasta Bs 100.000, y es conocido tradicionalmente como microcrédito.

Una iniciativa sostenible

Durante el año 2009 continuamos con el Programa de Formación de Microempresarios. Esta actividad tuvo como objetivo fortalecer a un grupo de 108 microempresarios de las zonas de Antímano y La Vega, a través de un conjunto de herramientas administrativas,

gerenciales y tecnológicas orientadas a contribuir al mejoramiento de la capacidad productiva de sus negocios y a optimizar la competitividad de los mismos.

Para ejecutar este programa, BCB realizó alianzas estratégicas con instituciones de reconocida trayectoria en la formación de microempresarios: Instituto Venezolano de Capacitación Profesional de la Iglesia (Invecapi), Fomento del Desarrollo Popular (Fudep), Microsoft Venezuela, y Consultora Asunto Público.

El programa de formación está conformado por varios módulos, y tiene una duración de 48 horas académicas. El primer módulo brinda un conjunto de valores y herramientas para la vida; seguidamente se imparten los principios de técnicas administrativas y gerenciales; finalmente, el último módulo brinda herramientas tecnológicas que permitirán a los microempresarios mejorar el manejo de su negocio.

Paralelamente, los clientes son visitados por los facilitadores en sus lugares de trabajo para brindarles asesoría técnica.

Al finalizar el curso, los microempresarios obtienen un certificado de participación. Este certificado se entrega en un acto que representa un momento muy emotivo para nuestros clientes, porque además de recibir el diploma de manos de la Junta Directiva de Banesco Banco Universal, C.A., se reconoce su valor, empeño y esfuerzo en la construcción de un mejor país.

Desde el inicio del programa, la empresa *Asunto Público* ha aplicado instrumentos de medición para determinar el nivel de conocimiento de los microempresarios tanto al inicio como al finalizar el curso. De esta manera, podemos conocer si efectivamente hubo un proceso de adquisición de aprendizaje. Posteriormente, a los seis meses de finalizado el proceso se realiza una nueva medición, con la finalidad de determinar si se ha producido un aumento en la productividad de los microempresarios.

Entre los cambios significativos que encontramos, se evidencia una mayor adquisición de conocimiento sobre aspectos básicos del funcionamiento del negocio:

- Al inicio del Programa de Formación de Microempresarios el 58% de los participantes cree conocer el concepto de Costos Fijos, al final del programa el 94% de los participantes manejaba este concepto.
- Al inicio del Programa el 57% de los participantes creía conocer el concepto de Costos Variables, al final del programa el 96% de los participantes lo conocía.
- Al inicio del Programa el 58% de los participantes creía conocer el concepto de Margen de Contribución, al final del programa el 83% de los participantes efectivamente lo comprendía.
- Al inicio del Programa el 57% de los participantes creía conocer el concepto de Balance General, al final del programa el 76% de los participantes lo dominaba.
- Al inicio del Programa el 40% de los participantes creía conocer el concepto de Punto de Equilibrio, al final del programa el 54% de los participantes lo manejaba.

En el año 2010 difundiremos los resultados de una nueva medición del impacto social del microcrédito en la empresa, el individuo, el hogar, la familia y la comunidad, realizada a través de la consultora *Advantis.*

Convenio Banca Comunitaria- Microsoft Venezuela

A raíz del éxito del módulo tecnológico del Primer Programa de Formación de Microempresarios realizado en el año 2008, Banesco Banco Universal, C.A. y Microsoft Venezuela decidieron firmar un convenio de colaboración que permitirá ofrecer capacitación tecnológica a los participantes de los estos Programas con el fin de dar continuidad a esta actividad.

Programa de Formación de Microempresarios

	2009	2008	Variación %
N° Microempresarios inscritos	112	76	47,37
N° Microempresarios que terminaron el curso	108	56	92,86
Zonas atendidas	Dos: Antímano y La Vega	Una: San Martín	
Horas académicas	48	35	37,14

De acuerdo con este convenio, Microsoft, a través de su voluntariado corporativo, impartió en noviembre de 2009 el Módulo Tecnológico a los 108 microempresarios de las zonas de La Vega y Antímano, y lo continuará realizando mientras las dos partes así lo decidan. De esta manera, pretendemos fomentar el uso de la tecnología para brindar a nuestros clientes nuevas oportunidades que les permitan un mejor desempeño laboral, económico y social.

Para Microsoft Venezuela esta iniciativa forma parte de su enfoque activo de ciudadanía y activación del potencial ilimitado que tiene toda persona, pues la tecnología como herramienta de inclusión social puede contribuir a un desarrollo sostenible para los sectores más amplios de la población venezolana.

Con esta alianza, ambas empresas continuarán favoreciendo eficazmente a los microempresarios en la búsqueda de soluciones que fomentarán su competitividad en una economía global basada en la información.

Primera Feria de Microempresarios

En diciembre de 2009 se realizó la Primera Feria de Microempresarios de BCB en las instalaciones de El Caney de Invecapi, ubicadas en Montalbán. Este evento nació del deseo de un grupo de clientes de promover y mercadear sus productos dentro de las comunidades donde viven. En tal sentido, BCB e Invecapi unieron esfuerzos para dar vida a esta exposición en la que 56 microempresarios pudieron ofrecer ante un concurrido público una variedad de artículos que incluyó trajes de baño, ropa casual, pijamas, dulces, bebidas, comidas navideñas, comidas andinas, repuestos, accesorios para vehículos y motos, y cámaras fotográficas, entre otros.

La Feria de Microempresarios ofreció a los participantes del Programa de Formación de Microempresarios un espacio cálido y adecuado para exponer y comercializar sus productos. Al mismo tiempo, se planteó como una excelente oportunidad para evaluar la aplicación de las técnicas de mercadeo aprendidas en los salones de clase.

Programa de Formación de Microempresarios

Uno de los grandes logros de la Feria fue contribuir a unir aún más a los participantes como una gran familia. Se compartieron gratas experiencias y se crearon redes que les permitirán darse a conocer en sus comunidades y promocionarse entre ellos, ya que en este segmento la recomendación personal juega un rol significativo. Es importante destacar que los participantes intercambian roles durante la actividad, ya que actúan de manera simultánea como clientes y proveedores.

Evaluación de satisfacción clientes y aliados comerciales

Para Banca Comunitaria Banesco es de suma importancia la opinión de sus clientes y aliados. Por tal motivo, cada año realizamos a través de una consultora externa una encuesta de satisfacción de aliados y clientes de Banca Comunitaria, que permite además identificar oportunidades de mejora en procesos generales de ofertas y servicios de Banca Comunitaria.

La ficha técnica de este estudio fue:

- **Universo:** 93.234 clientes activos de BCB.
- **Muestra aleatoria:** 501 entrevistas a clientes activos (250 en Caracas y 251 en Valencia)
- **Cobertura:** 15 zonas de atención de BCB.
- **Instrumento:** cuestionario estructurado de acuerdo con los objetivos del estudio, con una duración máxima de 15 minutos.
- **Técnica de recolección:** entrevistas telefónicas a clientes de BCB seleccionados al azar y a aliados de BCB.
- **Fecha de Campo:** octubre-noviembre 2009
- **Empresa:** *Dakduk Consultores, C.A.*

Mientras que la ficha del estudio de 2008 fue:

- **Universo:** 35.095 clientes activos de BCB.
- **Muestra:** 500 entrevistas a clientes activos (300 en Caracas y 200 en Valencia).
- Cobertura: 12 zonas de atención de BCB.
- **Instrumento:** cuestionario estructurado de acuerdo con los objetivos del estudio, con una duración máxima de 15 minutos.
- **Técnica de recolección:** entrevistas telefónicas a clientes de BCB seleccionados al azar.
- **Fecha de campo:** octubre-noviembre 2008.
- **Empresa:** *Dakduk Consultores, C.A.*

Entre los hallazgos más relevantes de estos estudios se cuentan:

1. El nivel de satisfacción de los clientes de BCB fue de 9,6 en una escala del 1 al 10, en comparación con 9,3 en el año 2008.
2. Utilizando esta misma escala para evaluar los productos, servicios, y canales de atención, la puntuación promedio para cada uno de ellos fue de 9,4; 8,9 y 8,5, respectivamente. En 2008, estas puntuaciones habían sido 9,5; 9,0 y 8,1, respectivamente. Es decir que no se ha producido un cambio significativo.
3. Entre los beneficiarios finales, el principal elemento movilizador de la demanda de BCB sigue siendo la oferta de créditos. Sin embargo, entre los clientes nuevos, la intención de ahorro ha experimentado un crecimiento importante.
4. El tema de precios/tasas está siendo valorado como uno de los principales atractivos de la oferta de BCB, tanto para clientes recientemente captados como aquellos que tienen menos de seis meses de antigüedad.
5. En relación a los aliados comerciales, los dueños de los locales las expectativas de aumento de su clientela como uno de los elementos motivadores de relación con BCB; lo cual implica la búsqueda de oportunidades de mejora y la confianza puesta por el banco en ellos como figura para las transacciones.
6. Finalmente, Banca Comunitaria Banesco es percibida como una marca que da respuesta rápida a las solicitudes de crédito, un atributo altamente valorado por nuestros clientes, destacando entre sus principales fortalezas la facilidad para el manejo de las cuentas y los procesos de solicitud entre clientes, así como el diseño de productos y servicios especialmente pensados para el *target*.

Primera medición anual de impacto social de la Banca Comunitaria

Un estudio sobre el impacto social de la Banca Comunitaria durante el año 2009 mostró los siguientes resultados en los clientes que obtuvieron recréditos durante el año:

- Un 73% de los clientes señalaron un incremento en sus ventas mensuales. Más de 7000 clientes venden en promedio un 25% más.

- Un 63% de los clientes señalaron un incremento en sus utilidades mensuales. Más de 7700 clientes tienen en promedio un 23% más de utilidad.
- La proporción de individuos con vivienda propia se incrementó dos puntos porcentuales, al pasar del 62% al 64%. Más de 230 clientes adquirieron vivienda en el período.
- La proporción de individuos con acceso a seguro de Hospitalización, Cirugía y Maternidad se incrementó dos puntos porcentuales, al pasar del 12% al 14%.
- La proporción de clientes que generaron empleo fuera de su grupo familiar se incrementó en tres puntos porcentuales, al pasar del 27% al 30%. En total, 350 clientes generaron más de 300 nuevos empleos en sus comunidades.

La ficha técnica de este estudio fue:

- **Universo:** 25.463 clientes activos de BCB, para un total de 16.139 créditos.
- **Data analizada (depurada):** 3.513 clientes, para un total de 7.755 créditos.
- **Instrumento:** cuestionario aplicado en agencias de BCB.
- **Data analizada:** enero-diciembre 2009.
- **Empresa:** *Advantis Consultoría Gerencial.*

Premios al esfuerzo

En octubre de 2009, Banca Comunitaria Banesco se hizo acreedora de los tres primeros lugares en la Categoría Comercio del Premio Citibank para Microempresarios. Este galardón se otorga desde el año 2005, y es una iniciativa de la Fundación Citigroup, a través de Citibank Venezuela, con la colaboración de ACCION Internacional y del Grupo Social CESAP. El objetivo es contribuir a aumentar el conocimiento sobre el importante papel que los microempresarios juegan en sus economías locales, y la relevancia de las microfinanzas como una herramienta para aliviar la pobreza.

Belmar López, cliente de la Agencia Comunitaria Catia, recibió el primer lugar del Premio en la Categoría Comercio por Bs. 8.000 y Bs. 4.400 para material POP. López tiene 26 años de edad y es dueña de "Carolventas", un portal de venta de artículos de computación con sucursal en Panamá; además posee un local de venta de teléfonos. Como muchas mujeres, goza de los beneficios de la independencia con renovadas esperanzas de continuar creciendo como microempresaria. Su caso demuestra que la dedicación y mucho esfuerzo son la fórmula para alcanzar los sueños.

Por su parte, Julia Calderón, clienta de la Agencia Comunitaria Guarenas y dueña del "Vivero Las Tres Jotas" (tuvivero.com), ocupó el segundo lugar, montante a Bs 5.600. El éxito de su negocio se basa en una atención personalizada, lo que permite identificar los productos realmente necesarios para equipar, mantener o crear un jardín. Con el fin de permanecer a la vanguardia de los estilos decorativos, Calderón ha viajado para hacer cursos en Italia, Francia, Alemania y España.

Finalmente, el tercer puesto correspondió a María Denis González (Agencia Comunitaria San Martín) por su venta de artesanías, postres y ponches artesanales en el sector San Isidro de Galipán (Parque Nacional Waraira Repano, Caracas), que se hizo acreedora de un premio por Bs. 3.500. Para María Denis el crecimiento como microempresaria fue lento pero constante. En 1999 padeció las consecuencias del deslave de Vargas con una disminución significativa en sus ingresos por la falta de afluencia turística a Galipán. Sin embargo, su administración eficaz y el apoyo de Banca Comunitaria Banesco le permitieron superar los obstáculos y consolidar su negocio.

Personal de Banca Comunitaria Banesco junto a los ganadores del Premio Citibank para Microempresarios 2009

Inauguración de la Agencia Santa Teresa de Banca Comunitaria Banesco

Reconocimientos

Por segundo año consecutivo, Citibank Venezuela le otorgó a BCB un reconocimiento por postular a Belmar López, ganador de la Categoría Comercio del Premio Citibank al Microempresario 2009, pues consideraron que "El esfuerzo de la institución por promover el desarrollo de los pequeños empresarios permite que Venezuela cuente cada día con más casos de éxito que mostrar al mundo".

Acción Social: Cine Comunitario gratis para la comunidad

En septiembre de 2009, Banca Comunitaria Banesco patrocinó proyecciones gratuitas de filmes en plazas y espacios públicos de algunas parroquias de Caracas y los estados Carabobo y Vargas. Esta iniciativa, llevada adelante junto con la Vicepresidencia de Mercadeo e Innovación, ofreció momentos de esparcimiento sano para la familia.

La primera cita del "Cine Abierto Banca Comunitaria Banesco" se realizó el domingo 20 de septiembre en la Plaza Brión de Chacaíto, donde disfrutamos el film "Tocar y Luchar", documental dirigido por Alberto Arvelo.

El domingo 27 de septiembre se proyectó el film británico "Quiero ser como Beckham", de Gurinder Chadha, en la sede del Consejo Comunal de Vista Hermosa, La Vega (Caracas). En el mes de octubre el cine en la calle tuvo lugar en la Plaza La Candelaria con "Elsa y Fred" del argentino Marcos Carnevale, y en el Bulevar Pérez Bonalde de Catia frente al Registro Civil, con la película ganadora del Oscar "Cinema Paradiso", de Giuseppe Tornatore.

El día 8 de noviembre, "Tocar y Luchar" pudo ser vista por los habitantes del estado Vargas en una función en la Plaza El Cónsul de Maiquetía; en tanto que el 15 de noviembre se proyectó "Patch Adams", de Tom Shadyac, en el Anfiteatro de Caricuao.

También en noviembre se proyectaron films en el estado Carabobo: "Tocar y Luchar" en Puerto Cabello el día 7 y en La Isabelica (Valencia) el día 14, y "Cinema Paradiso" en Valencia el día 15.

En diciembre el cine volvió a la Plaza Brión de Chacaito con "La Vida es Bella" de Roberto Benigni. El ciclo cerró el 13 de diciembre en el Casco Histórico de Petare con la taquillera "La Era del Hielo II", de la 20th Century Fox.

Diálogo a través de *El Comunitario*

El Comunitario

Tres emprendedoras de Banca Comunitaria Banesco recibieron reconocimiento

En marzo de 2009, Banca Comunitaria Banesco publicó la primera edición de su boletín *El Comunitario,* que pretende constituirse en un espacio de acercamiento de BCB con sus públicos de interés y, por supuesto, con el resto de la familia Banesco.

A través de sus diferentes secciones se dan a conocer nuestros productos, se publican noticias de actualidad dirigidas al sector que atendemos, y reconocemos a nuestros mejores empleados y aliados comunitarios. Igualmente publicamos historias exitosas de los mejores clientes, que motivan a otros microempresarios a acudir a Banca Comunitaria y gozar de los privilegios de nuestros productos.

Este boletín se publica de forma trimestral y se distribuye a nuestros clientes (y potenciales clientes) a través de las 15 agencias, barras de atención, comercios aliados y diferentes sedes administrativas.

Nuestro Compromiso Ambiental

Principales líneas de acción en 2008

- Trabajamos en la preparación de campañas de reciclaje de papel para nuestras sedes principales.
- Incorporamos a Gelecon el archivo de TDC, y en el área de negocio Apertura de Cuentas.

Evolución de la gestión respecto a 2008 y principales líneas de acción en 2009

- Implantamos un sistema de reciclaje de papel, comenzando por nuestra sede central, Ciudad Banesco.
- Continuamos desarrollando el sistema Gelecon, que consiste en digitalizar documentos para reducir el uso de expedientes en papel.
- Continuamos la sustitución de los monitores CRT por los de cristal líquido en todas nuestras sedes y agencias.
- Implantamos la nueva herramienta de correo electrónico LotusNotes 8.5, entre cuyas funciones se encuentra la audio y videoconferencia, mensajería instantánea y otras que pueden hacer innecesarios numerosos traslados y la impresión de documentos.
- Incrementamos el uso de las teleconferencias para sustituir las reuniones personales.
- Desactivamos más temprano las escaleras mecánicas de Ciudad Banesco para reducir el consumo de electricidad.
- Apagamos más temprano las luces de nuestras sedes administrativas.
- Comenzamos a sustituir los equipos de aire acondicionado que se acercan al final de su vida útil por otros más eficientes.
- Comenzamos a extender la medición de energía y agua consumida, así como residuos y gases generados, a las demás sedes en todo el país.
- Implantamos en la Caja de Ahorros del personal (Cabanesco) un sistema de solicitudes de requerimiento a través de la Intranet, que sustituye las planillas impresas.

Compromisos contraídos para 2010

- Extender el reciclaje de papel a otras sedes administrativas.
- Continuar desarrollando el sistema Gelecon.
- Intensificar la racionalización de los recursos (papel, agua, energía eléctrica), y las campañas concienciadoras al respecto para nuestro personal.
- Sustituir los *chillers* de los equipos de aire acondicionado en Ciudad Banesco (que tienen 12 años de uso) y El Rosal (20 años de uso).

Nuestra política

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

Nuestro objetivo inicial es la reducción que sobre el entorno tienen nuestras actividades mediante el diagnóstico, evaluación, establecimiento de indicadores y metas tendentes a un mejor uso de los recursos naturales, ahorro energético y reciclaje de residuos. Por la naturaleza de nuestras actividades, nuestro impacto ambiental se limita a subproductos como el papel, los consumibles ya utilizados (toner, tinta) y la llamada "basura electrónica" (equipos obsoletos o inutilizables).

Por el momento, la única forma previsible en que el cambio climático podría afectar las actividades de nuestra organización sería en una mayor necesidad de acondicionamiento de aire en nuestras sedes y agencias, lo que incrementaría el consumo de energía eléctrica y las consiguientes emisiones a la atmósfera. Estas consecuencias no han sido sistemáticamente identificadas o cuantificadas. Sin embargo, la Organización se dispone a sustituir a mediano plazo sus equipos de aire acondicionado por unidades nuevas, de tecnología más eficiente.

Nuestra gestión

Desde hace varios años, el papel de oficina desechado en Ciudad Banesco se le entrega a una organización de beneficencia, Hogar Renacer, que lo vende a empresas recicladoras para procurarse fondos; sin embargo, esa organización no emite reportes que cuantifiquen el peso del papel así procesado. En total, durante el año 2009 se reciclaron a través de Renacer 15.370 kg de papel.

En el segundo semestre de 2009 comenzamos a implantar, en forma más sistemática, el reciclaje del papel de oficina, a través de un convenio con la empresa Repaveca. Esta actividad incluyó las siguientes actividades:

- Se dictaron cuatro conferencias sobre el tema, incluyendo una inducción especial para el personal de limpieza, con el fin de poder implantar la logística de la recolección.
- Se colocaron cajas especiales para recuperar el papel utilizado en lugares estratégicos (cerca de las impresoras) de Ciudad Banesco, así como las sedes administrativas de El Rosal (Torres I y II) y El Recreo en Caracas.
- Se realizó una intensa campaña de concienciación a través de nuestros medios internos: carteleras, Intranet, Boletín Semanal y pantallas de TV de circuito cerrado.

Tenemos previsto extender este proceso a las demás sedes de la Gran Caracas en el corto plazo.

Este año también se intensificaron las campañas internas para promover un uso más racional y eficiente del papel (imprimir solo lo necesario y por ambas caras), el agua y la energía eléctrica, con el uso del personaje "Baneskín". Cabe señalar que se creó el Voluntariado Ambiental en la Organización (ver capítulo *Voluntariado Corporativo*).

En el cuadro destaca la importante reducción que se produjo entre 2008 y 2009 en el consumo de papel en nuestras oficinas a nivel nacional, de casi un 40%, así como una disminución en el que se utiliza para las transacciones de nuestros clientes, de cerca de un 14%; esto se reflejó en el consumo por empleado y por cliente, respectivamente, e implica una mayor eficiencia, producto de nuestras campañas de concienciación y el incremento en el uso de las plataformas digitales.

De acuerdo con los registros el consumo de energía eléctrica se mantuvo constante. Debe señalarse que durante el año 2009 se presentaron irregularidades en el suministro eléctrico en varias regiones del país, incluyendo la capital, lo que implicó un incremento en el uso de las plantas de generación diesel, y el consiguiente aumento en las emisiones de CO_2.

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

Consumo de energía

Por la naturaleza de nuestra organización, Banesco Banco Universal, C.A. consume únicamente energía eléctrica. En Caracas, como en el resto del país, la fuente principal de energía es producida en centrales hidroeléctricas. Disponemos de generadores diesel de emergencia en Ciudad Banesco, El Rosal y otras sedes, que representan aproximadamente un 15% de nuestras instalaciones. Estas plantas se activan en caso de una caída de la tensión en la red; debido a estas circunstancias, durante el año 2009 generamos 900.564 KwH en todas nuestras sedes. En 2010 se instalarán nuevos generadores de este tipo, para evitar las consecuencias negativas de posibles fallas en la red.

Consumo de agua

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

Nuestra sede central, Ciudad Banesco, es la única que por su magnitud podría justificar un sistema de reciclaje de aguas grises o sub-drenaje; sin embargo, se trata de una edificación preexistente que el Banco remodeló, por lo cual la construcción de una infraestructura para reciclar el agua habría implicado una inversión desproporcionada para obtener un beneficio muy limitado. Por ende, en los actuales momentos no disponemos de un sistema de reciclaje.

Donación de mobiliario y computadoras desincorporados

El mobiliario y las computadoras que dejan de utilizarse en nuestras sedes y agencias, y aún es utilizable o reparable, se dona a organizaciones, preferiblemente de carácter social, para que tengan un nuevo uso. Durante el año 2009 donamos 11.031 kg de mobiliario, así como 2.814 computadoras que corresponden a 47.838 kg.

Mecenazgo ambiental Fundación Científica Los Roques

Uno de nuestros Socios Sociales, la Fundación Científica Los Roques, tiene la misión de conservar el medio ambiente y la

Indicadores ambientales clave

	Unidad	Consumo / emisión total 2009	2008	Var. %	Consumo / emisión por persona 2009	2008	Var. %
Emisiones de CO2 vehículos de empleados[1]	kg	1.353.408,00	1.236.672	9,44	346,23	301,77	14,73
Emisiones de CO2 equipos generadores diesel[1]	kg	66.933,23	36.768	82,04	4,97	2,71	83,26
Electricidad consumida[2]	KwH	95.652.795	95.676.000	(0,02)	11.970,07	11.749,48	1,88
Agua consumida[1*]	m3	385.075	370.864	3,83	28,60	27,35	4,56
Papel consumido por empleado[3]	kg	23.166	38.270	(39,47)	1,72	2,82	(39,06)
Papel consumido por cliente[3]	kg	283.258	328.393	(13,74)	0,05	0,06	(10,44)

(1) Incluye únicamente las oficinas administrativas de Ciudad Banesco y El Rosal (Caracas). La base de cálculo es Población: 1.070 trabajadores en 2008; 1.069 trabajadores en 2009.
(2) Incluye todas las oficinas administrativas y agencias de la Región Capital. La base de cálculo es Población: 8.143 trabajadores en 2008; 7.991 trabajadores en 2009.
(3) Total nacional.
* Estimado.
Notas:
• En el informe de 2008 se habían calculado los consumos (1) y (2) sobre la base del número de empleados de todo el país.
• El consumo de papel por los clientes fue reportado erróneamente en el Informe de 2008 como 304.774 kg.

diversidad biológica en el archipiélago del mismo nombre, mediante la investigación y ejecución de soluciones que garanticen su protección y un uso sustentable de los recursos marinos.

Donación de mobiliario desincorporado

2009

Institución	Unidades	Kg
Hogar Renacer	941	4.532
Escuela de Medicina José María Vargas	2	60
Omdex	15	520
Bomberos Municipio Iribarren, estado Lara	58	470
Escuela Fe y Alegría La Vega, Caracas	48	1.730
Alcaldía del Municipio Baruta	70	1.532
Hospital Ortopédico Infantil	12	1.475
Sistema Nacional de Orquestas	2	357
Casa de Apoyo al Maestro AVEC	4	165
Centro Comercial Metro-Mercado, Caracas	14	180
Particular	1	10
Total	**1.167**	**11.031**

2008*

Institución	Unidades	Kg
Hogar Renacer	2.835	44.373
Div. Contra Homicidios del CICPC	12	n/d
Policía de Baruta	3	30
CEI J.J. José Gregorio Monagas	23	755
Unidad Educativa Luis Hurtado Higuera	12	370
Subdelegación del CICPC La Guaira	20	710
Fundación Siembra de Venezuela	25	785
Bomberos Municipio Iribarren, estado Lara	72	n/d
Total	**3.007**	**n/d**

* Este cuadro reporta información más completa que la que apareció en el reporte de 2008.

Durante el año 2009 Banesco Banco Universal, C.A. otorgó a esa Fundación un aporte por Bs 41.000 para este proyecto. "El conocimiento científico de la mano con la comunidad del Parque Nacional Archipiélago Los Roques". Este programa consiste en que, durante el año escolar, profesores integrantes de la comunidad científica asisten a Los Roques para dictar charlas y realizar trabajos de campo en diferentes cayos con los estudiantes de la Escuela Bolivariana Archipiélago de Los Roques, quienes entran así en contacto directo con la fauna y la flora local y su interesante pasado arqueológico, para crear la motivación y la conciencia de conocer, valorar y proteger el medio en que viven.

Cabe mencionar que este programa educativo-ambiental recibió el Premio "Expo-Aventura Venezuela 2009".

Operaciones de Banesco que producen impacto ambiental

■ **PRODUCTOS Y SERVICIOS**: En los estudios de factibilidad que realizamos de los créditos al constructor, hacemos énfasis en los siguientes aspectos relacionados con el ambiente:

- Se verifica que el proyecto tenga los permisos otorgados por las autoridades correspondientes, especialmente en lo concerniente al estudio de impacto ambiental, que por mandato constitucional deben poseer todos los proyectos de construcción: viviendas, galpones industriales, hoteles, fábricas, centros comerciales y otros.
- En relación con el suministro de aguas blancas, se verifica

Donación de computadoras desincorporadas

2009

Institución	Unidades	Kg*
A.C. Don Bosco	50	850
Alcaldía del Municipio Sucre	15	255
Casa Arturo Uslar Pietri	30	510
Colegio Univ. de Administración y Mercadeo (CUAM)	2	34
Colegio Universitario Francisco de Miranda	50	850
Conferencia Episcopal Venezolana	5	85
Fundapalice	10	170
Hogar Renacer	2.436	41.412
Hospital Dr. Luis Razetti	25	425
Hospital Los Magallanes de Catia, Caracas	100	1.700
Liceo 25 de Julio	30	510
Particulares	16	272
Universidad Católica Andrés Bello (UCAB), Caracas	15	255
Univ. Nacional Exp. de las Fuerzas Armadas (UNEFA)	30	510
Total computadoras	**2.814**	**47.838**
Total instituciones o personas beneficiadas 2009	**20**	

2008

Institución	Unidades	Kg
Arquidiócesis de Barquisimeto	5	85
Escuela Nacional Bolivariana Anchuna, Caracas	2	34
División Contra Homicidios del CICPC, Caracas	2	34
U.E.N. Bolivariana Pedro Fortes, Caracas	10	170
U.E. Nuestra Señora De Belén, Mérida	10	170
Guardería Preescolar Rafael María Baralt, Miranda	2	34
Escuela Básica Nacional Coquivacoa, Zulia	2	34
Particulares	2	34
Instituto Pedagógico De Caracas	50	850
Colegio Claret María Luisa de Pórtle, Caracas	15	255
CEI J.J. José Gregorio Monagas, Caracas	10	170
Ministerio de la Defensa, Caracas	10	170
Alcaldía de Baruta	25	425
Escuela de Comunicación Social de la UCV, Caracas	40	680
Colegio Fe y Alegría La Rinconada, Caracas	8	136
E.B.N. Diego Renato Mejías, Caracas	10	170
Alcaldía de Baruta / Módulo Concha Acústica, Caracas	2	34
Cátedra Paulo Freire - UCV, Caracas	15	255
Obras Misionales Pontificias, Caracas	10	170
Centro de Educ. Inicial Aminta de Manzanilla, Caracas	5	85
Fundación Champagnat, Caracas	20	340
Primera División de Infantería, Zulia	20	340
Total computadoras	**275**	**4.675**
Total instituciones o personas beneficiadas 2008	**23**	

(*) Se estima un promedio de 17 kg por computadora de escritorio, según el estudio "Residuos electrónicos en Latinoamérica y Argentina". Alejandro Prince, enero de 2009 (http://www.slideshare.net/alaprince/[illegible]).

que el proyecto disponga de las capacidades de servicio y la constancia de suministro requeridos. En caso de no contar con factibilidad de suministro de servicios públicos y que el promotor proponga un pozo profundo como solución, se constata que el mismo cuente con los permisos del Ministerio del Ambiente y que el agua sea apta para el consumo humano. Generalmente se solicitan los resultados realizados después del aforo: pureza y composición mineralógica, entre otros.

- Con respecto a las plantas de tratamiento, además de solicitar los permisos del Ministerio del Ambiente, se efectúan inspecciones para determinar que su ubicación en el proyecto no acarree consecuencias ambientales, y se verifica que en los documentos de condominio o parcelamiento existan los compromisos de mantenimiento de los pozos o plantas de tratamiento.
- Se está estudiando la posibilidad de comenzar a ofrecer un "sello verde" a los constructores que soliciten crédito, si implementan medidas de protección ambiental no previstas en la legislación. Es decir, un reconocimiento por ir más allá de los requerimientos que impone la normativa ambiental vigente.
- Generalmente apoyamos los sistemas constructivos tradicionales. Cuando se presenta un proyecto con sistemas constructivos no tradicionales constatamos que hayan sido previamente ensayados y adaptados a las normas venezolanas. Se solicitan certificados de idoneidad técnica expedidos por institutos reconocidos como el INME (Instituto Nacional Modelos Estructurales). Asimismo, se constata que los elementos constructivos no incluyan altos contenidos de polímeros, acetatos o asbesto.
- Se procura que los proyectos cumplan con las distancias normativas a afluentes, torres de alta tensión y zonas protectoras, al tiempo que cumplan con los estándares de equipamiento urbano para un hábitat digno.
- Cuando los proyectos están en las costas, se verifica el cumplimiento de las normas especiales para este tipo de iniciativas, sean turísticas o habitacionales.
- Durante el proceso de construcción, un ingeniero inspector del Banco supervisa mensualmente que no se produzcan impactos ambientales no previstos, así como la seguridad industrial del personal obrero.
- Por último, cuidamos que los proyectos financiados cuenten con los certificados de habitabilidad antes de iniciar el proceso de ventas.

Cabe mencionar que el Banco se ha involucrado directamente en el desarrollo habitacional "Viviendas de Salamanca" ubicado en Ocumare del Tuy, Municipio Lander, estado Miranda. Decenas de trabajadores del Banco han adquirido su vivienda en este desarrollo, gracias a las facilidades crediticias que les ofrece la Organización. Estamos trabajando para que Salamanca constituya un proyecto modelo desde el punto de vista ecológico, con actividades de educación ambiental, separación de residuos, arborización (con el apoyo del Voluntariado Ambiental Banesco).

■ **TRANSPORTE DE PRODUCTOS:** Banesco Banco Universal, C.A. no ejerce impactos ambientales mensurables por esta actividad, ya que los productos que se trasladan a nuestra red de agencias en todo el territorio nacional son materiales de oficina, impresos, así como equipos de tecnología y sus consumibles.

■ **TRANSPORTE DE PERSONAL:** El personal se moviliza desde su vivienda al Banco y viceversa, así como entre las diferentes sedes administrativas de la región capital, por sus propios medios. Cuando se lleva a cabo algún tipo de evento para el cual el personal debe trasladarse desde su sitio de trabajo, el Banco cubre los gastos incurridos en dicho traslado y, de ser necesario, contrata los servicios de transporte.

■ **APERTURA DE AGENCIAS:** No realizamos estudios previos de impacto ambiental en las zonas donde abrimos agencias, excepto cuando ello es requerido por las autoridades municipales, y son específicos dependiendo de las dimensiones de los trabajos a ejecutar.

■ **CONSUMO DE PAPEL PARA IMPRESIÓN Y FOTOCOPIADO:** Integramos el *Workflow* de Crédito Comercial Web con el sistema de Gestión Electrónica de Documentos, obteniendo un único expediente electrónico digitalizado del cliente, lo que minimiza el uso de papel en nuestros procesos de negocios y agrega mayor velocidad de respuesta para los trámites de crédito de los clientes.

■ **DONACIÓN DE MOBILIARIO Y EQUIPOS:** El mobiliario y los equipos electrónicos desincorporados se donan, es decir que son reutilizados por los respectivos beneficiarios; por ende, no generan un impacto ambiental directo aun si contuvieran sustancias peligrosas.

Medidas que hemos asumido para reducir nuestro impacto ambiental

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

- La mayor parte de la fachada es un *curtain wall* de color verde y baja reflectividad, que además propicia un ambiente de trabajo confortable y minimiza el gasto en aire acondicionado.
- La edificación cuenta con un *software* que maneja integralmente todos los comandos del circuito cerrado de televisión, los controles de acceso de seguridad y de electromecánica (aire acondicionado, ascensores, escaleras mecánicas e iluminación), lo que conlleva una mayor eficiencia en consumo energético y seguridad.
- Los ascensores son "inteligentes", y entran en función de *standby* cuando no se utilizan durante un lapso determinado.
- La grifería de los sanitarios es automática, es decir que tanto

los lavamanos como los WC y urinarios se activan automáticamente y emplean solo la cantidad de agua necesaria.

- Nuestra contratista para los servicios alimentación en Ciudad Banesco, Restoven, emplea productos de limpieza biodegradables producidos por la empresa Ecolab.
- En lo posible, el mobiliario y los equipos electrónicos descartados se donan a entes públicos u organizaciones de beneficencia para darles nuevo uso. Asimismo, los cartuchos de *toner* se donan a nuestro socio social Fundana (ver capítulo *Nuestros Socios Sociales*).
- Se han implantado medidas para la reducción del consumo energético en Ciudad Banesco y otras sedes administrativas, tales como apagar más temprano las luces y escaleras mecánicas. Los equipos de climatización de esta sede que se acercan al final de su vida útil serán reemplazados a corto plazo por otros más eficientes.

Otras medidas de tipo ambiental

- Fomentamos un uso creciente de la banca electrónica, para reducir el uso de materiales impresos en las transacciones de nuestros clientes, además de la conveniencia que representa no tener que trasladarse a las agencias. Por otra parte, todas las comunicaciones con nuestros empleados, así como sus consultas y operaciones bancarias personales, se efectúan a través de la Intranet, por lo cual no generan consumo de papel, tinta o toner. A lo largo de los años se ha trabajado en la racionalización de la ubicación de los equipos de fotocopiado y escaneo en todas nuestras sedes.
- Desde 2007 estamos desarrollando la plataforma denominada Gelecon (Gestión Electrónica de Contenidos), que tiene el objetivo de reducir el espacio que ocupan los documentos y agilizar su disponibilidad. En 2008 se procesaron 539.147 expedientes, cifra que aumentó en 2009 a 675.481, correspondientes a las áreas de Crédito Comercial, Pasivo, Multiplica y Tarjetas de Crédito. A mediano plazo, la progresiva extensión de este procedimiento a áreas adicionales del Banco habrá de incidir en un menor consumo de papel y mayor eficiencia en el manejo de documentos, optimización del uso del espacio y menor exigencia de documentos a los clientes para sus transacciones cuando ya se disponga de ellos en forma digital.
- Durante los últimos dos años hemos reemplazado buena parte de nuestros equipos informáticos, sobre todo monitores de CRT por los de cristal líquido, más eficientes en el consumo de energía, tanto en las oficinas administrativas como en las agencias de todo el país: 4000 unidades en una campaña intensiva en 2008, y 250 en 2009. Este proceso continúa a medida que los monitores CRT remanentes finalizan su vida útil.
- A partir de noviembre de 2009, las solicitudes de préstamos y retiros de la Caja de Ahorros de los Trabajadores del Banco se reciben a través de un requerimiento por la herramienta SirWeb de la Intranet. Esto agiliza la recepción de las solicitudes, minimiza el uso de papel y el transporte de valijas.
- Como parte de nuestra política, exhortamos a las empresas contratistas de aire acondicionado que se certificaran en "Buenas Prácticas en Refrigeración" por el Fondo de Reconversión Industrial (Fondoin). Sin embargo, la mayor parte de estas compañías han alegado que debido a la alta rotación de su personal no les resulta rentable cumplir con este requisito.
- Entre 2008 y 2009 reemplazamos el gas halon de los sistemas de extinción de incendio de nuestros centros de cómputo por el gas FM200, que no daña la capa de ozono. Para 2010 tenemos previsto sustituir los chillers de los equipos de aire acondicionado en Ciudad Banesco (que tienen 12 años de uso) y El Rosal (20 años de uso), por nuevos aparatos más eficientes.
- En 2009 comenzamos a implantar la nueva herramienta de correo electrónico LotusNotes 8.5, entre cuyas funciones se encuentra la audio y videoconferencia, mensajería instantánea y otras que pueden hacer innecesarios numerosos traslados y la impresión de documentos. Si bien no es factible estimar cuantitativamente el ahorro de energía o la reducción en emisiones atmosféricas como consecuencia de esta medida, de seguro habrá de incidir positivamente, además del ahorro de tiempo por los traslados que se harán innecesarios.
- Las impresoras que se utilizan en buena parte de nuestras sedes administrativas de todo el país tienen certificación ISO 14001, lo cual implica que cumplen con los estándares internacionales de consumo de recursos y generación de contaminantes.

Banesco Banco Universal, C.A. no ha recibido ninguna multa o demanda por incumplimiento de las normativas ambientales de carácter nacional o local.

Expedientes procesados por Gelecon

	Número de Expedientes			Número de páginas		
Area	2009	2008	Var. %	2009	2008	Var. %
Credito Comercial	1.683	2.972	(41,40)	249.411	631.973	(60,53)
TDC (Solicitud/Servicio)	666.032	524.612	26,91	2.125.078	941.117	125,80
Pasivo	1.065	0	100,00	21.275	0	100,00
Multiplica	6.701	11.463	(41,54)	84.933	161.907	(47,54)
Total	**675.481**	**539.147**	**25,29**	**2.480.697**	**1.734.997**	**42,98**

Nuestros proveedores

Principales líneas de acción en 2008

- Creamos un Centro de Responsabilidad dirigido a la Excelencia Operacional alineado con el programa de Planificación Estratégica del Banco, para lograr que el 100% de los proveedores con transacciones importantes y/o estrategias cumplan con lineamientos del Comité de Procura.
- Ejecutamos el proyecto "Assessment Fase I" para determinar la planificación y ejecución del segundo semestre 2008 y los siguientes 2 años.
- Como metas de Centro de Responsabilidad dirigido a la Excelencia Operacional:

  a) Logramos que en Gelecon esté cargado el 100% de los expedientes de créditos comerciales de los mayores 500 deudores con saldo por encima de Bs 500.000 y Bs 750.000, 100% de los nuevos expedientes de crédito comercial y 30% de los expedientes de archivo TDC.

  b) Cumplimos con las actividades de formación en el uso de esta herramienta de las áreas que se incorporarán a la plataforma Gelecon (Banca Agropecuaria y de Energía).

  c) Redujimos los costos y tiempos de respuesta en el servicio, tanto de clientes internos como externos.

Evolución de la gestión respecto a 2008 y principales líneas de acción en 2009

- Creamos una nueva Vicepresidencia de Procura, con el objeto de atender de manera centralizada los diferentes requerimientos de la Organización.
- Se reforzó la utilización el Registro Único de Proveedores.
- Mejoramos el uso de los módulos de SAP relacionados con la gestión de procura.
- Comenzamos a aplicar anualmente encuestas de satisfacción entre nuestros principales proveedores.

Compromisos contraídos para el 2010

- Desarrollar la Vicepresidencia de Procura como un ente centralizado, que estandarice el proceso de compra de bienes y servicios de la organización con transparencia, control y eficiencia.
- Diseñar e implantar procesos de Procura (Planificación de Compras, Negociación, Autonomías, entre otros).
- Capacitar a los usuarios en uso de la herramienta SAP e incrementar su utilización en el Módulo de Materiales.
- Incrementar la cantidad de proveedores registrados y evaluados en nuestra base de datos del Registro de Proveedores Banesco (RPB).
- Robustecer las RFP (Solicitudes de Propuesta de Servicios) de nuestros proveedores más importantes con una cláusula que los comprometa a cumplir con los principios del Pacto Mundial (ver capítulo *Gobierno Corporativo*).

Nuestra gestión

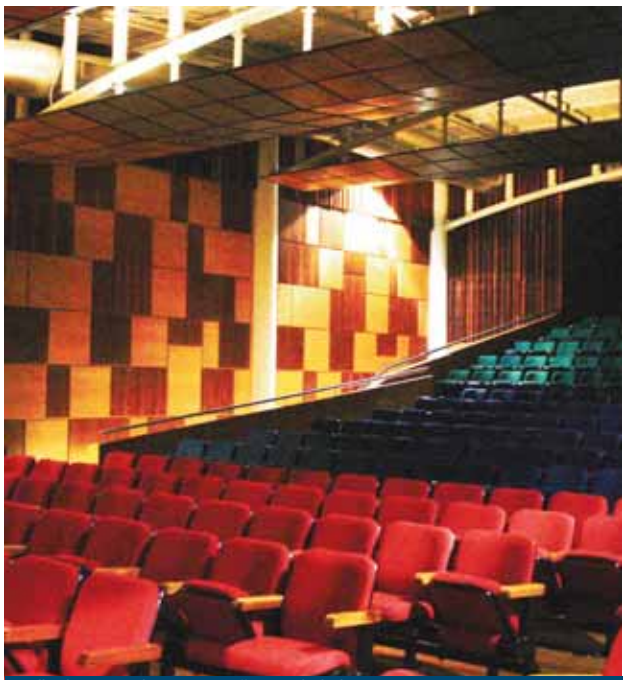
Durante el año 2009 se trabajó en la conformación de la Vicepresidencia de Procura, para concentrar la contratación de bienes o servicios requeridos por las diferentes áreas de la organización en forma eficiente y transparente.

Esta área, cuyo desarrollo continuará en 2010, velará porque en todas las etapas del proceso de procura se cumplan los controles, lineamientos y niveles de exigencia de la organización. Tratándose de una Vicepresidencia de reciente creación, se están diseñando los procedimientos y normas para cada fase del proceso de compras.

Durante este período también se fortaleció el Registro Único de Proveedores Banesco (RPB) incorporando nuevas propuestas, actualizando, clasificando y evaluando las ya existentes, en sinergia con las áreas Legal, de Crédito y Seguridad.

Al mismo tiempo se continuaron concentrando esfuerzos en la utilización eficiente del Módulo de Materiales del sistema SAP, bajo el cual se registran los movimientos relacionados con el proceso de compras, con el objetivo de agilizar los procesos, mejorar la toma de decisiones, establecer una mejor trazabilidad (capacidad de hacer seguimiento) de las adquisiciones y sustentar la transparencia del proceso. En este sentido se presenta el monto total pagado a los proveedores, ya que la reestructuración del sistema no ha permitido determinar el monto y porcentaje para cada proveedor local. Se podrá disponer de esta información en el Informe de 2011.

Cada destacar que el Módulo de Materiales del sistema SAP tiene actualmente un uso reducido, por lo cual este proceso habrá de extenderse al año 2010, con la necesaria capacitación al personal relacionado con el proceso de compras.


Auditorio Fernando Crespo Suñer en Ciudad Banesco

Nuestra política para la contratación de proveedores

Todo proveedor involucrado en un proceso de compra o contratación debe estar registrado en la base de datos del RPB, una vez consignada la documentación necesaria. Entre dicha documentación se exige:

- Información legal (Registro Mercantil, RIF, Certificación de Accionistas, Solvencias Laborales, recibo de Electricidad y/o teléfono, cédula de identidad de las personas que obligan a la empresa).
- Documentación financiera (Balance General, estado de ganancias y pérdidas, y balance de comprobación en los casos de tener más de seis meses del cierre contable de la empresa, todos ellos expresados en valores históricos).
- Documentación comercial (como lista de productos, marcas que distribuyen, cartas de exclusividad, catálogos, referencias comerciales, trabajos que han realizado con el Banco, entre otros).

Para la realización de las compras se solicitan por lo menos tres cotizaciones. Posteriormente se realiza un análisis, y se adjudica

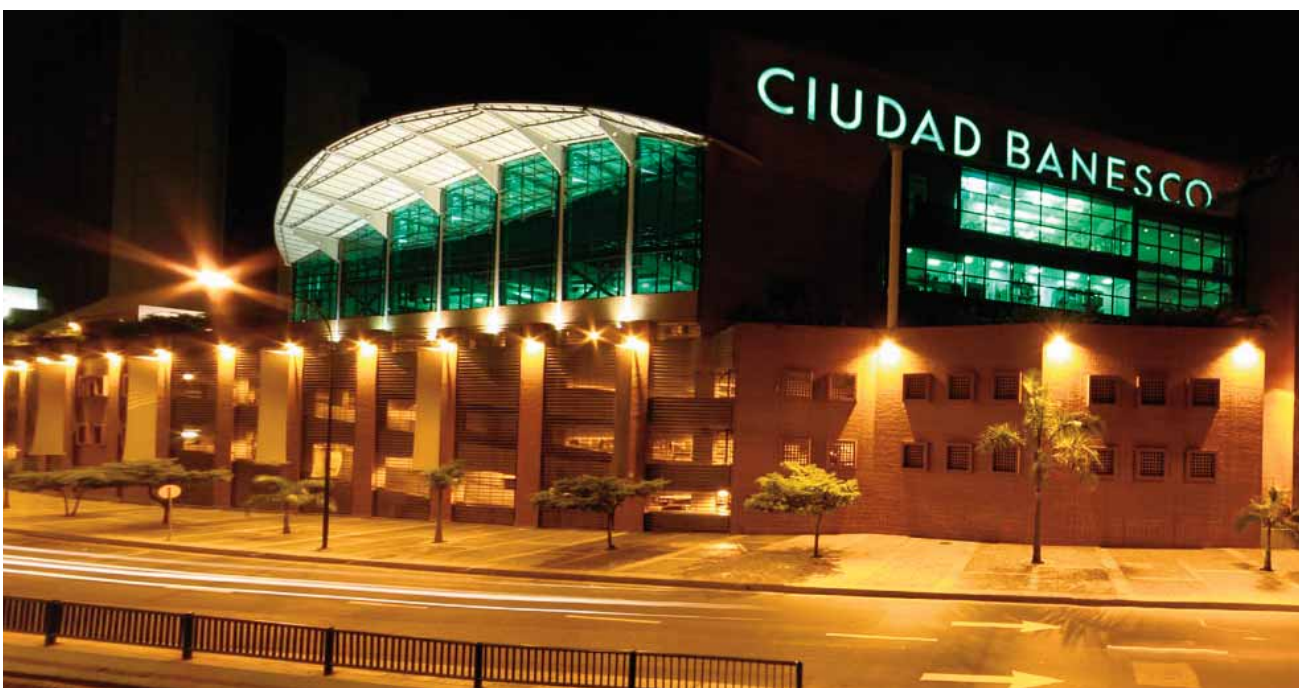
Proveedores de Banesco

	N° de Proveedores			% sobre el total	
Denominación	2009	2008	Variación %	2009	2008
Ferretería, repuestos, materiales y otros suministros	122	183	(33,33)	5,38	7,03
Artículos de escritorio	25	31	(19,35)	1,10	1,19
Equipos de oficina	27	16	68,75	1,19	0,61
Hardware y software	30	17	76,47	1,32	0,65
Mobiliario	10	11	(9,09)	0,44	0,42
Impresos y papel valor	21	20	5,00	0,93	0,77
Tarjetas de débito y crédito	2	2	0,00	0,09	0,08
Artículos de limpieza	3	4	(25,00)	0,13	0,15
Accesorios para inmuebles	6	7	(14,29)	0,26	0,27
Ticket alimentación	1	2	(50,00)	0,04	0,08
Otros equipos	2	25	(92,00)	0,09	0,96
Inmuebles	8	17	(52,94)	0,35	0,65
Tecnología	45	35	28,57	1,98	1,34
Mantenimientos	141	134	5,22	6,21	5,15
Publicidad y merc.	231	258	(10,47)	10,18	9,91
Transporte, correo y mensajería	64	65	(1,54)	2,82	2,50
Hoteles y agencias de viaje	181	208	(12,98)	7,98	7,99
Honorarios y consultoría	406	610	(33,44)	17,89	23,43
Arrendamiento de inmuebles	223	221	0,90	9,83	8,49
Arrendamiento de equipos	11	17	(35,29)	0,48	0,65
Fotocopiado e impresión	4	3	33,33	0,18	0,12
Notaría y registro	10	19	(47,37)	0,44	0,73
Vigilancia	7	8	(12,50)	0,31	0,31
Afiliaciones y suscripciones	27	18	50,00	1,19	0,69
Telefonía y telecomunicaciones	14	11	27,27	0,62	0,42
Limpieza	9	12	(25,00)	0,40	0,46
Condominio y administración	194	210	(7,62)	8,55	8,06
Adiestramiento	80	45	77,78	3,53	1,73
Energía eléctrica	21	23	(8,70)	0,93	0,88
Otros servicios	344	372	(7,53)	15,16	14,29
Total	**2.269**	**2.604**	**(12,86)**	**100,00%**	**100,00%**

Monto pagado a Proveedores

Cifras en Bs

		Montos facturados		% del total facturado	
Denominación	2009	2008	Variación %	2009	2008
Ferretería, repuestos, materiales y otros suministros	20.678.823	27.683.233,00	(25,30)	1,67	2,30
Artículos de escritorio	21.284.229	15.286.133,00	39,24	1,72	1,27
Equipos de oficina	13.762.423	37.133.049,00	(62,94)	1,11	3,09
Hardware y software	48.711.303	84.123.169,00	(42,10)	3,93	7,00
Mobiliario	2.833.610	2.552.535,00	11,01	0,23	0,21
Impresos y papel valor	21.098.260	46.898.735,00	(55,01)	1,70	3,90
Tarjetas de débito y crédito	4.085.683	7.978.631,00	(48,79)	0,33	0,66
Artículos de limpieza	6.986.062	5.965.329,00	17,11	0,56	0,50
Accesorios para inmuebles	1.306.752	1.778.457,00	(26,52)	0,11	0,15
Ticket alimentación	43.355.800	6.915.572,00	526,93	3,50	0,58
Otros equipos	87.930	1.263.853,00	(93,04)	0,01	0,11
Inmuebles	830.009	30.794.161,00	(97,30)	0,07	2,56
Tecnología	72.375.276	96.135.689,00	(24,72)	5,84	8,00
Mantenimientos	163.034.706	175.987.230,00	(7,36)	13,16	14,65
Publicidad y merc.	118.265.819	120.333.275,00	(1,72)	9,55	10,01
Transporte, correo y mensajería	144.106.708	128.611.274,00	12,05	11,64	10,70
Hoteles y agencias de viaje	12.710.875	12.253.147,00	3,74	1,03	1,02
Honorarios y consultoría	111.644.215	85.892.313,00	29,98	9,01	7,15
Arrendamiento de inmuebles	91.468.414	50.112.285,00	82,53	7,39	4,17
Arrendamiento de equipos	49.117.552	59.234.798,00	(17,08)	3,97	4,93
Fotocopiado e impresión	16.155.342	9.651.217,00	67,39	1,30	0,80
Notaría y registro	113.972	407.204,00	(72,01)	0,01	0,03
Vigilancia	15.577.075	13.333.955,00	16,82	1,26	1,11
Afiliaciones y suscripciones	1.492.037	742.119,00	101,06	0,12	0,06
Telefonía y telecomunicaciones	78.696.691	51.138.741,00	53,89	6,35	4,26
Limpieza	24.491.700	19.185.464,00	27,66	1,98	1,60
Condominio y administración	22.474.031	16.790.825,00	33,85	1,81	1,40
Adiestramiento	13.952.581	9.099.495,00	53,33	1,13	0,76
Energía eléctrica	10.621.788	9.375.239,00	13,30	0,86	0,78
Otros servicios	107.147.095	75.017.781,00	42,83	8,65	6,24
Total	**1.238.466.758**	**1.201.674.908,00**	**3,06**	**100,00**	**100,00**



Proveedores más significativos por región

Región Capital

Servicio	Proveedores 2009	Promedio Bs 2009	Promedio Bs 2008	Variación	% del total facturado 2009	% del total facturado 2008
Transporte, correo y mensajería	38	3.721,851	750.000	396,25	42,27	35,01
Fotocopiado e Impresión	4	4.038,835	777.000	419,80	45,87	36,27
Impresos y papel valor	20	1.044,176	615.000	69,78	11,86	28,71
Total	**62**	**8.804.862**	**2.142.000**	**311,06**	**100,00**	**100,00**

Región Oriente-Sur

Servicio	Proveedores 2009	Promedio Bs 2009	Promedio Bs 2008	Variación	% del total facturado 2009	% del total facturado 2008
Hoteles y agencias de viaje	56	41.825	41.000	2,01	8,10	6,72
Arrendamiento de inmuebles	26	205.206	338.197	(39,32)	39,76	55,44
Limpieza	11	2.342	54.000	(95,66)	0,45	8,85
Transporte, correo y mensajería	13	129.435	43.000	201,01	25,08	7,05
Mantenimientos	15	122.035	113.000	8,00	23,64	18,52
Mobiliario	0	0	20.800	(100,00)	0,00	3,41
Honorarios y consultorías	13	15.312	0	100,00	2,97	0,00
Total	**124**	**516.155**	**609.997**	**(15,38)**	**100,00**	**100,00**

Región Centro-Occidental (incluye estados Zulia y Falcon)

Servicio	Proveedores 2009	Promedio Bs 2009	Promedio Bs 2008	Variación	% del total facturado 2009	% del total facturado 2008
Hoteles y agencias de viaje	77	36.322	34.282	5,95	1,35	6,80
Energía eléctrica	5	209.900	80.090	162,08	7,79	15,88
Mantenimientos	17	291.693	137.429	112,25	10,83	27,24
Limpieza	3	2.155.186	252.698	752,87	80,03	50,09
Total	**102**	**2.693.101**	**504.499**	**433,82**	**100,00**	**100,00**

Región Centro-Los Llanos

Servicio	Proveedores 2009	Promedio Bs 2009	Promedio Bs 2008	Variación	% del total facturado 2009	% del total facturado 2008
Hoteles y agencias de viaje	26	20.343	34.282	(40,66)	10,12	6,80
Limpieza	11	10.219	80.090	(87,24)	5,09	15,88
Transporte, correo y mensajería	3	5.507	137.429	(95,99)	2,74	27,24
Mantenimientos	7	164.869	252.698	(34,76)	82,05	50,09
Total	**37**	**200.938**	**504.499**	**(60,17)**	**100,00**	**100,00**

la orden de compra a la mejor oferta en tiempo de respuesta, calidad del producto y precio.

Dentro del análisis, dependiendo del bien o servicio a contratar, se incluye una visita a la planta física o empresa, para validar su capacidad instalada y si cuenta con los inventarios y stocks para la producción. Las compras, de acuerdo a su monto, se presentan para su revisión y aprobación por parte de la autonomía respectiva.

Alianzas

Sumamos esfuerzos con nuestros proveedores con el fin de reforzar nuestra acción social en la comunidad. Nuestros proveedores están conscientes de la importancia de crear alianzas para mitigar los problemas sociales y ofrecer mejor calidad de vida a los ciudadanos. Junto a ellos y a nuestros Socios Sociales ejecutamos las siguientes actividades en 2009:

Inversión social de nuestros proveedores

Proveedor	2009 Alianza	2009 Inversión Bs	2008 Alianza	2008 Inversión Bs
Restoven de Venezuela	Jornada de Bolas Criollas a beneficio de las Damas Salesianas	6.168,09	Refrigerios para fiestas en Fundana	680,36
	Donación anual a Fundana	3.450,00	Colaboración Subasta Fundana	680,36
	Patrocinio Asodeco	15.020,00	Donación evento Asodeco	5.000,00
	Proyecto reparación de Escuelas Petare. Damas Salesianas	94.280,00	Evento de Damas Salesianas	55.985,00
			Colaboración equipo softbol	550,00
			Donación uniforme softbol	2.160,00
			Colaboración Subasta a beneficio de Pedro León Zapata	962,12
Total		**118.918,09**		**66.017,84**

Diálogo con nuestros proveedores

A partir de 2009 iniciamos el diálogo con este grupo de interés, a través de una encuesta que se envió a los 200 proveedores más importantes en cuanto a los montos de las transacciones.

Las preguntas planteadas fueron:

1. Valorar su nivel de satisfacción (del 1 al 5) con la transparencia, puntualidad en el pago, servicios personales, servicios online y trato que reciben en Banesco Banco Universal, C.A..
2. Si su empresa está certificada en algún estándar ambiental o social, tales como ISO 9000, ISO 14000 o SA8000.
3. Si su empresa tiene en vigor alguna política sobre Derechos Humanos.
4. Si su empresa está dispuesta a participar en alguna actividad de RSE junto a Banesco Banco Universal, C.A..

El resultado de su nivel de satisfacción de su relación con el Banco en 2009 fue el siguiente:

A partir del año 2010 se incorporará a las Solicitudes de Propuesta de Servicios (RFP), una cláusula que exigirá el cumplimiento de los principios del Pacto Mundial de las Naciones Unidas. Cabe señalar que el ámbito de aplicación de las RFP es mayor al de los propios contratos, ya que muchas selecciones de proveedores se tramitan con órdenes de compra y no con contratos de servicio.

Al no haberse implantado aún esta práctica, a la fecha no se dispone de una cuantificación de los acuerdos con proveedores que incluyan cláusulas de derechos humanos. Esta data deberá estar disponible en el Informe de 2011.

Comité de Procura

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

Objetivo

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

Roles y Miembros del Comité de Procura

- **Coordinador:** VP de Procura y Contratación.
- **Secretario del Comité:** Gerente de División de Procura y Contratación
- **Asesores con voz:** VP de Consultoría Jurídica
- **Miembros con voz y poder de veto:** VPE de Contraloría, VPE de PCP y la VPE de Riesgo Integral
- **Miembros principales con voz y voto:** Vicepresidentes designados por el Comité Directivo.

Acciones en la búsqueda de la gestión eficaz de operaciones

- Creación de Carpeta Electrónica Operaciones Comité de Procura
- Creación del Registro Corporativo de Proveedores
- Conformación e implantación del Comité

Atribuciones del Comité

- Procesar, avalar o cuestionar toda operación de procura mayor o igual a la autonomía mínima del Comité de Procura.
- Las excepciones serán acordadas en el mismo Comité, por alta atomicidad de proveedores o por la dinámica del mercado específico, entre otras razones.
- Las operaciones avaladas cuyo monto sea mayor a la autonomía máxima del Comité serán validadas por el Comité Directivo.
- Las operaciones cuestionadas deberán reformularse en función del cuestionamiento, e informadas y avaladas por medios electrónicos.
- Todo proveedor, facturador cierto o potencial al año de la autonomía mínima del Comité de Procura, debe ser avalado bajo la figura de Operación de Procura, aun cuando ninguna de sus operaciones en particular alcance ese monto y aunque esas operaciones estén distribuidas en diversos Centros de Responsabilidad.

Nuestro compromiso con las Autoridades

Principales líneas de acción en 2008

- Fortalecimos nuestra estructura para atender reclamos de los clientes remitidos por la Superintendencia de Bancos.
- Fortalecimos las áreas que evalúan y analizan los distintos proyectos de leyes introducidos por el Ejecutivo en la Ley Habilitante y que son considerados por la Asamblea Nacional, que tienen impacto en el sector financiero.
- Fortalecimos la estructura de Gobierno Corporativo (ver el capítulo respectivo).

Evolución de la gestión respecto a 2008 y principales líneas de acción en 2009

- Conforme a las mejores prácticas de Gobierno Corporativo y en estricto cumplimiento a las normas aplicables, fortalecimos las estructuras de gobierno de las áreas donde se exige control y seguimiento por parte de la Organización, con el propósito de garantizar a las autoridades altos niveles de transparencia y confiabilidad.
- Continuamos realizando mesas de trabajo que permiten celebrar nuevos y mejores acuerdos de servicios, dentro de los cuales se incluya la remisión oportuna, eficaz y eficiente de todos los soportes tanto contables como legales solicitados por Sudeban, para responder de forma satisfactoria los reclamos presentados.
- Incluimos la Vicepresidencia Ejecutiva de Gestión de Prevención de Pérdidas y Continuidad del Negocio en el "Flujo de Trabajo" de la herramienta SCAV.

Compromisos contraídos para 2010

- Continuar llevando a cabo mesas de trabajo con la Sudeban, a través de las cuales se logre un intercambio de procesos e ideas que nos permitirán obtener como resultado las observaciones y comentarios del ente de una manera directa.
- Continuar la modernización de la herramienta SCAV.

Nuestra política

Banesco Banco Universal, C.A. es un socio activo tanto del gobierno central como de los gobiernos regionales y locales en el estímulo del desarrollo y diversificación de las actividades productivas. Continuamos trabajando activamente en la bancarización de aquellos grupos sociales aún excluidos del sistema financiero como medio para fortalecer el tejido social, la generación de empleo y el crecimiento económico, coadyuvando estos objetivos del gobierno central establecidos en la Constitución.

Nuestra gestión

Durante el año 2009 efectuamos una mesa de trabajo con la Superintendencia de Bancos y Otras Instituciones Financieras (Sudeban), en la que se obtuvo una mejora en el proceso de atención a los requerimientos de información presentados por ese organismo, así como la optimización en la atención de las denuncias interpuestas por nuestros clientes ante esa entidad. Igualmente, se mejoró en el tiempo de envío y recepción de los soportes necesarios para el análisis de los casos.

Continuando con el esfuerzo del año anterior dirigido a la atención de reclamos de nuestros clientes remitidos por la Sudeban, en

Impuestos por operaciones propias

Miles de Bs	2009	2008	Variación %
Impuesto Sobre la Renta	26.232,41	74.710,35	(64,89)
Impuesto sobre Actividades Económicas	99.461,03	78.267,71	27,08
Impuesto a las Transacciones Financieras*	--	17.534,38	(100,00)
Impuesto al Valor Agregado	108.678,43	85.270,72	27,45
Impuestos a la publicidad comercial y a la propiedad	1.421,27	775,7	83,22
Total	**235.793,14**	**256.558,86**	**(8,09)**

(1) Corresponde al ISLR causado del año 2008 y pagado en el 2009.
(2) Este impuesto estuvo en vigencia entre el 1° de noviembre de 2007 y la primera quincena de junio de 2008.

2010 pretendemos continuar realizando las mencionadas mesas de trabajo, a través de las cuales se puede lograr un intercambio de procesos e ideas que nos permitan recibir las observaciones y comentarios del citado ente de una manera directa, lo que impactará en la satisfacción oportuna de las necesidades de nuestros clientes.

Tal como estaba previsto, la Vicepresidencia Ejecutiva de Gestión de Prevención de Pérdidas y Continuidad del Negocio fue incluida dentro del "flujo de trabajo" de la herramienta SCAV ("Sistema Computarizado de Archivo Vigente"), un software para la administración automatizada de documentos configurado para la atención de los expedientes, respuestas a oficios y circulares emitidos por la Sudeban. En el año 2010 se actualizará la herramienta en cada uno de los procesadores participantes.

Todos nuestros nuevos productos se diseñan de acuerdo con la normativa legal vigente; en caso de ocurrir algún cambio normativo, el producto se ajusta al mismo (nuestros contratos y condiciones generales contienen una cláusula que limita la responsabilidad del incumplimiento del Banco en la prestación del producto o servicio derivado por cambios normativos).

De acuerdo con que exige el órgano regulador, siempre se remite un estudio con el análisis del riesgo para los depositantes e inversionistas de todo nuevo instrumento o producto financiero, y se realiza un estudio de los riesgos que el producto significa para el Banco, lo cual aunque no impide la ocurrencia de eventuales inconvenientes, define mecanismos de mitigación.

Sede de la Superintendencia Nacional de Bancos (Sudeban), Caracas

Por otra parte, nuestra Consultoría Jurídica analiza cuidadosamente cualquier nueva ley o modificación de la normativa que pueda impactar el sector financiero. Asimismo, para asegurar una actualización permanente, se reseñan de forma diaria las publicaciones en la Gaceta Oficial relacionadas con este ámbito.

Aportes a la Ley Orgánica de Ciencia, Tecnología e Innovación

Miles de Bs	2009	2008	Variación %
Proyectos de Tecnología	29.301,00	24.733,31	18,47%
Capacitación	2.358,71	472,78	398,90%
Total	**31.659,71**	**25.206,09**	**25,60%**

Ley de Alimentación de Trabajadores

Miles de Bs	2009	2008	Variación %
Ley de Alimentación de Trabajadores	35.509,07	26.951,29	31,75

Contribuciones parafiscales

Miles de Bs	2009	2008	Variación %
Ley de Vivienda y Hábitat	12.834,79	10.300,03	24,61
Seguro Social Obligatorio	36.388,22	28.696,03	26,81
Ley de Empleo	8.201,79	6.423,64	27,68
INCES	9.768,16	8.312,58	17,51

Aportes a Fogade y Sudeban

Miles de Bs	2009	2008	Variación %
Fogade	144.167,78	105.921,14	36,11
Sudeban	43.134,30	34.220,74	26,05

Modernización del Sistema Nacional de Pagos

Durante el año 2008, Banesco Banco Universal, C.A. participó activamente en las reuniones impulsadas por el Comité de Operaciones y el Sub-Comité de Cheques de la Asociación Bancaria de Venezuela para el desarrollo y toma de decisiones del Proyecto de Truncamiento de Cheques, que impulsan el Banco Central y las instituciones financieras hacia la modernización del Sistema Nacional de Pagos.

Dentro del marco de estas reuniones, se establecieron acuerdos sobre el intercambio físico de cheques y las normas para la Administración, Control y Custodia de Cheques e Imágenes, se identificaron los riesgos del intercambio y se circularizó el dossier informativo para el intercambio de imágenes. En julio se presentó el Proyecto al Comité de Legal de la ABV, para su revisión.

En el mes de noviembre se inició con los proveedores la revisión de los formatos de cheques para su unificación.

Carteras Dirigidas

En el año 2009 incrementamos el porcentaje mantenido en las carteras turística, manufacturera e hipotecaria (corto y largo plazo), mientras que en las de microempresarios y agrícola mantuvimos los porcentajes alcanzados el año precedente.

En materia de créditos hipotecarios para la adquisición de vivienda principal, hemos financiado a un número creciente de familias en todo el territorio nacional, con lo cual hacemos realidad el sueño de tener vivienda propia de muchos venezolanos. De esta manera ayudamos a mejorar la calidad de vida de nuestros clientes, así como la de su entorno familiar.

Campañas e Información Externas

Para atender a nuestras audiencias informándoles sobre el funcionamiento del Banco, requisitos para diversos trámites y otros datos pertinentes, se realizaron las siguientes actividades en el año 2009:

- *Merchandising* y entregables en las agencias.
- Avisos en la prensa.
- Diversos boletines impresos (ver capítulo Nuestros Clientes).
- Publicaciones varias en los sitios de Banesco en Internet.
- Publicación de nuestros Informes Semestrales, en físico y en el sitio www.banesco.com
- Publicación del Informe de Responsabilidad Social Empresarial (anual), en físico y en el sitio www.banesco.com, tanto en español como en inglés.

Campañas e Información Internas

- Entregables, boletines y carteleras.
- Mensajes a través de la Intranet y el correo electrónico.
- Relación existente con el ente regulador.

Regulaciones varias

En el año 2009 entraron en vigencia o fueron reformadas las siguientes normas legales, a las cuales se adaptó el funcionamiento del Banco para darles fiel cumplimiento:

1. Gaceta Oficial Extraordinaria Nº 5.947 de fecha 23 de diciembre de 2009, a través de la cual se publica la nueva Ley General de Bancos y Otras Instituciones Financieras:

   • Título I. Capítulo V. De los Bancos Universales: Objeto, Constitución y Prohibiciones. (Artículos 74 – 75 y 80).

   • Título I. Capítulo IX. De las Limitaciones y Prohibiciones. (Artículos 185 al 192).

   • Título I. Capítulo X. De la Contabilidad, Estados Financieros e Informes (Artículos 193 al 205).

   • Título II. Capítulo VII. Del Régimen Financiero de la Superintendencia de Bancos y Otras Instituciones Financieras. Del Aporte Especial (Artículos 263 – 272).

   • Título III. Del Fondo de Garantía de Depósitos y Protección Bancaria. Capítulo IV. Del Aporte Especial (Artículos 295 – 297).

2. Gaceta Oficial de la República Bolivariana de Venezuela Nº 39.194 de fecha 5 de junio de 2009, en la cual se modifica el

Carteras dirigidas

Al 31 de diciembre	Monto alcanzado (miles de Bs)		% Requerido		% Mantenido	
Modalidad	2009	2008	2009	2008	2009	2008
Turística	465.795,42	249.173,44	3,00	3,00	2,46	1,52
Microempresarios	1.004.181,03	881.170,19	3,00	3,00	4,93	5,03
Agrícola	2.813.190,16	2.700.887,06	21,00	21,00	21,57	21,35
Manufactura	2.112.051,95	1.297.075,52	10,00	10,00	10,16	7,90
Hipot. Recursos Propios (Largo Plazo)	1.336.802,05	722.795,48	6,00	6,00	7,06	4,40
Hipot. Recursos Propios (Corto Plazo)	968.968,81	615.548,77	4,00	4,00	5,11	3,75

Manual de Contabilidad para Bancos, Otras Instituciones Financieras y Entidades de Ahorro y Préstamo.

3. Gaceta Oficial de la República Bolivariana de Venezuela N° 39.230 de fecha 29 de julio de 2009. Resolución N° 305-09, por la cual se modifican y actualizan las Normas para Determinar la Relación de Patrimonio sobre Activos y Operaciones Contingentes, Aplicando Criterios de Ponderación con Base en Riesgo.

4. Gaceta Oficial de la República Bolivariana de Venezuela N° 39.318 de fecha 1 de diciembre de 2009, en la cual se dictan las Normas que Regulan la Incorporación de los corresponsales no bancarios como canal de distribución de los productos y servicios ofrecidos por las instituciones financieras.

5. Gaceta Oficial de la República Bolivariana de Venezuela N° 39.206 de fecha 23 de junio de 2009. Resolución N° 232.09 del 29 de mayo de 2009, por la cual las Instituciones Financieras deberán acondicionar por lo menos el treinta y tres por ciento de la totalidad de los cajeros electrónicos ofrecidos para uso de clientes, para que sean fácilmente accesibles y utilizables por parte de personas de la tercera edad.

6. Gaceta Oficial de la República Bolivariana de Venezuela N° 39.336 de fecha 29 de diciembre de 2009. Resolución N° 09-12-01 del 29 de diciembre de 2009, que establece que los bancos comerciales y universales no podrán disminuir la participación que, al 31 de diciembre de 2009, hayan destinado en su cartera de crédito bruta a dicha fecha, al financiamiento de créditos destinados a las empresas dedicadas a la actividad manufacturera, la cual no debe ser inferior al diez por ciento (10%). (Esta resolución entrará en vigencia a partir del 1° de enero de 2010).

7. Gaceta Oficial de la República Bolivariana de Venezuela N° 39.320 del fecha 3 de diciembre de 2009. Convenio Cambiario N° 13 del 3 de diciembre de 2009, donde se establece entre otros aspectos que el Directorio del Banco Central de Venezuela podrá autorizar el mantenimiento de cuentas en divisas en dicho Instituto, a personas jurídicas distintas a las señaladas en el artículo 18 del Convenio Cambiario N° 1 y en el artículo 8 del Convenio Cambiario N° 11.

8. Gaceta Oficial de la República Bolivariana de Venezuela N° 39.315 de fecha 26 de noviembre de 2009. Resolución N° 09-11-02 del 27 de noviembre de 2009, a través de la cual se establecen las Normas que regirán la constitución del Encaje Legal.

9. Gaceta Oficial de la República Bolivariana de Venezuela N° 39.305 de fecha 12 de noviembre de 2009. Resolución N° 09-11-01 del 12 de noviembre de 2009, en la cual se instruye sobre las operaciones de Oferta Pública (OPA) y de Oferta Pública de Toma de Control (OPTC) a los fines de optimizar el Funcionamiento del Sistema Nacional de Pagos y la correcta y eficiente administración de los riesgos en el mismo.

10. Gaceta Oficial de la República Bolivariana de Venezuela N° 39.207, de fecha jueves 25 de junio de 2009. Resolución N° 09-06-04 del 25 de junio de 2009, mediante la cual se autoriza la negociación en mercado secundario y en moneda nacional, de los Bonos de la Deuda Pública Nacional denominados Títulos de Interés y Capital Cubierto TICC, que sean emitidos por la República Bolivariana de Venezuela.

11. Gaceta Oficial de la República Bolivariana de Venezuela N° 39.193 de fecha 4 de junio de 2009. Resolución N° 09-06-02 del 4 de junio de 2009, mediante la cual se establece que los bancos, entidades de ahorro y préstamo y demás instituciones financieras regidas por la Ley General de Bancos y Otras Instituciones Financieras:

    • No podrán cobrar por sus operaciones activas, excluidas aquellas relacionadas con tarjetas de crédito, una tasa de interés anual o de descuento superior a la tasa fijada periódicamente por el Directorio del Banco Central de Venezuela para las operaciones de descuento, redescuento, la cual fue reducida en cinco coma cinco (5,5) puntos porcentuales, excepción hecha de los regímenes especiales.

    • No podrán cobrar por los créditos destinados a las empresas dedicadas a la actividad manufacturera, una tasa de interés anual superior al diecinueve por ciento (19%).

    • No podrán pagar por los depósitos de ahorro que reciban, incluidas las cuentas de activos líquidos, una tasa inferior al doce como cinco por ciento (12,5%) anual.

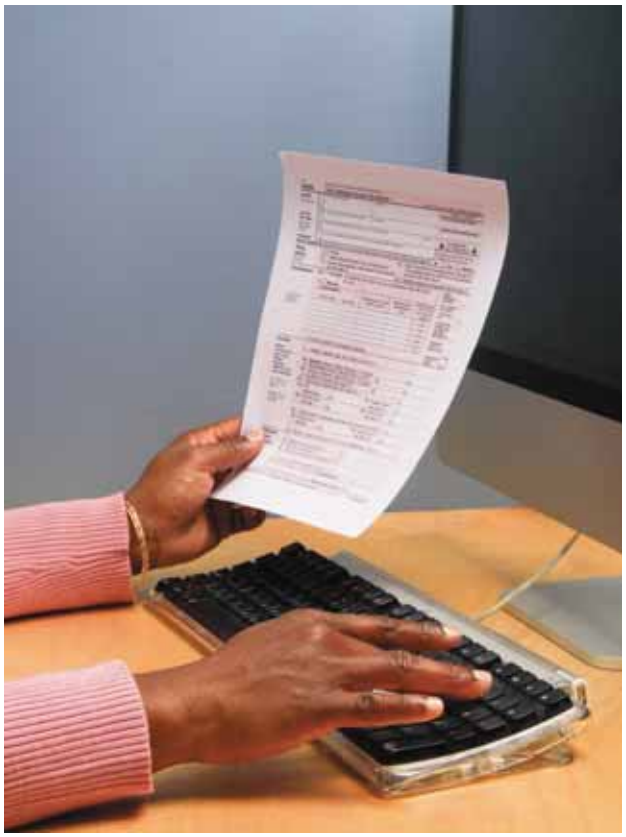
12. Gaceta Oficial de la República Bolivariana de Venezuela N° 39.193 de fecha 4 de junio de 2009. Resolución N° 09-06-01 del 4 de junio de 2009, en la cual se fija en veintinueve coma cinco por ciento (29,5%) la tasa anual de interés a cobrar por el Banco Central de Venezuela en sus operaciones de descuento, redescuento y anticipo, con excepción de las operaciones sobre letras de cambio u otros títulos de crédito provenientes de las colocaciones en el sector agrícola.

13. Gaceta Oficial de la República Bolivariana de Venezuela N° 39.251 del 27 de agosto de 2009. Ley de Crédito para el Sector Turismo.

14. Gaceta Oficial de la República Bolivariana de Venezuela N° 39.301 de fecha 6 de noviembre de 2009, en la cual se publica la Ley de Reforma del Banco Central de Venezuela.

15. Gaceta Oficial de la República Bolivariana de Venezuela N° 39.270 del 23 de septiembre de 2009, Resolución N° 089 de fecha 31 de agosto de 2009, donde se establece el porcentaje mínimo a ser destinado a la cartera de créditos sector turismo, al 31 de diciembre de 2009.

16. Gaceta Oficial de la República Bolivariana de Venezuela N° 39.118 de fecha 11 de febrero de 2009, donde se establece el porcentaje mínimo a ser destinado de la cartera de créditos al sector agrícola.



17. Gaceta Oficial de la República Bolivariana de Venezuela N° 39.266 de fecha 17 de septiembre de 2009. donde se fijan los términos y condiciones que establecerán los entes financieros para la restructuración de deuda.

18. Gaceta Oficial de la República Bolivariana de Venezuela N° 39.293 de fecha 27 de octubre de 2009, en la cual se dictan las Normas que regulan el procedimiento para hacer efectivo el pago de la garantía de los depósitos del público amparados por este fondo.

19. Gaceta Oficial de la República Bolivariana de Venezuela Nº 39.390 de fecha 7 de enero de 2009, donde se establece el porcentaje mínimo a ser destinado de la cartera de créditos al sector hipotecario.

Por otra parte, Banesco Banco Universal, C.A. da cumplimiento a lo establecido en la Ley Orgánica de Ciencia, Tecnología e Innovación (Locti), que establece un aporte de 0,5% de los ingresos brutos obtenidos anualmente en proyectos de innovación. En 2009, el banco destinó Bs 31.659.707 a proyectos propios relacionados con el área de innovación tecnológica, un 25,60% más que en el año 2008, tal como se observa en el cuadro de la página 111.

Asimismo, la organización cumple con lo establecido en la Ley Orgánica Contra el Tráfico Ilícito y el Consumo de Sustancias Estupefacientes y Psicotrópicas (LOCTICSEP) y el artículo 96 vinculado con la responsabilidad de las empresas en la prevención antidrogas que establece que "las personas jurídicas, públicas y privadas que ocupen cincuenta trabajadores o más, destinarán el uno por ciento (1%) de su ganancia neta anual, a programas de prevención integral social contra el tráfico y consumo de drogas ilícitas, para sus trabajadores y entorno familiar, y de este porcentaje destinarán el cero coma cinco por ciento (0,5%) para los programas de protección integral a favor de niños, niñas y adolescentes, a los cuales le darán prioridad absoluta.

Multas o Incumplimientos

Durante los años 2008 y 2009 Banesco Banco Universal, C.A. no recibió por parte de la Comisión Nacional de Valores, Banco Central de Venezuela o Fogade ningún tipo de sanción por incumplimiento de la normativa establecida por dichos órganos competentes. Tampoco recibió ningún tipo de sanción por incumplimiento de los lineamientos establecidos por la normativa vigente en cuanto a la libre competencia o practicas monopolísticas. En relación con las comunicaciones recibidas de la Superintendencia de Bancos y Otras Instituciones Financieras, no se presentaron hechos que hayan tenido una incidencia significativa en la situación financiera y estructura patrimonial del Banco.

Por otra parte, en 2009 el Instituto para la Defensa de las Personas en el Acceso a los Bienes y Servicios (Indepabis) aplicó al Banco 35 sanciones relacionadas con supuestas debilidades en las medidas de seguridad e incumplimiento en el tiempo de respuesta a los clientes. Todas estas sanciones han sido recurridas y se encontraban en estudio por parte del órgano competente al finalizar el año.

En relación a los litigios, contingencias, compromisos contractuales y fiscales, estos son revelados semestralmente en los Estados Financieros auditados del Banco, de acuerdo con los requerimientos del Organismo Regulador en la Nota de Compromisos y Contingencias, y sobre los cuales no se prevé algún impacto sobre los estados financieros en su conjunto, al 31 de diciembre de 2009 y 31 de diciembre de 2008. Estos estados financieros auditados pueden consultarse en la página de la Asociación Bancaria de Venezuela (www.asobanca.com.ve).

Asimismo, nos mantenemos atentos a dar estricto cumplimiento a las disposiciones de ley a las cuales como institución financiera nos encontramos sujetos; entre ellas: el Decreto con Rango y Fuerza de Ley General de Bancos y Otras Instituciones Financieras, la normativa e instrucciones impartida por la Superintendencia de Bancos y Otras Instituciones Financieras, a través de sus instructivos, circulares y oficios. Cabe destacar que, dado el crecimiento que ha tenido en Banco en los últimos años, hemos fortalecido en mayor proporción nuestra estructura organizativa y funcional, los sistemas de controles internos, soportados por tecnología de punta y un capital humano comprometido con el Banco, para hacer frente y cumplir oportunamente las exigencias de los entes reguladores, nuestros clientes y el público en general.

Proceso de elaboración del Informe de Responsabilidad Social Empresarial 2009

Principios para definir el contenido del Informe

Banesco Banco Universal, C.A. ha publicado anualmente su Informe de Responsabilidad Social Empresarial desde el año 2004, por lo cual esta es la sexta edición, y corresponde al período del 1° de enero al 31 de diciembre de 2009. El reporte anterior, que cubrió el período del 1° de enero al 31 de diciembre de 2008, fue publicado en diciembre de 2009. El reporte se elabora en español e inglés (desde 2007 la edición en inglés solo se publica en nuestro sitio de Internet). Todos los Informes anteriores pueden consultarse en **http://www.banesco.com/acercade.asp?AD=MSO.**

La estructura de estos Informes se rige por la *Guía para la Elaboración de Memorias de Sostenibilidad y Suplemento Sectorial para Servicios Financieros emitida por el Global Reporting Initiative (GRI) RG, versión 3.0 / FSSS Versión Final*. Nuestro reporte de 2007 fue el primero que nos certificó esa organización, y obtuvo el Nivel de Aplicación B+; mientras que el Informe de 2008 alcanzó el Nivel "A+ GRI Checked", el más alto posible. Cabe señalar que dada la entrada en vigencia, a partir del 1° de enero de 2010, del nuevo Suplemento para el Sector Financiero del GRI, este reporte incluye los 16 nuevos indicadores de desempeño "FS", puesto que ve la luz en el año 2010.

El programa de planificación estratégica de la Responsabilidad Social Empresarial (RSE) es elaborado por la Vicepresidencia de Comunicaciones y Responsabilidad Social Empresarial de Banesco (nombre que asumió la anterior "Vicepresidencia de Comunicaciones y Asuntos Sociales" a partir de mayo de 2009), que lidera las prácticas de RSE y es el punto de contacto para cuestiones relativas al contenido del presente Informe. Reporta directamente a la Presidencia de la Junta Directiva.

Durante 2009 continuó el proceso de formación y especialización del equipo de esta Vicepresidencia para profundizar el proceso de diálogo con nuestros públicos de interés, con vista a la adopción de la Norma AA1000. Esto continuará en el año 2010.

Al igual que en años anteriores, el Informe está organizado en dos grandes bloques: las dimensiones interna y externa de nuestra responsabilidad social, con capítulos específicos para cada grupo de interés. Se reportan las interacciones cumplidas con ellos durante 2009, en particular los levantamientos estadísticos (encuestas y grupos focales).

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

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

Finalmente, el contenido del Informe se rigió por el principio de **exhaustividad** en cuanto al alcance, cobertura y tiempo contemplados en ella.

En relación con el **alcance**, el Informe incluye todos los aspectos que se dedujeron como relevantes para cada grupo de interés, con base en el conocimiento interno de los mismos, ya que no se abrió un proceso formal de consulta. No obstante, como se ha señalado previamente, la organización está trabajando en el establecimiento de mecanismos más formales de diálogo, de modo que el alcance sea menos general y más dirigido por las prioridades razonables de los grupos de interés.

La **cobertura** del Informe incluye solamente Banesco Banco Universal, C.A. en Venezuela; se especifican, en lo posible, los resultados regionales del desempeño de la Organización. La **materialidad** de la información se manifiesta en los indicadores que reflejan los impactos significativos de la organización en los ámbitos económico, social y ambiental.

Este año hubo una mayor fluidez en la obtención de la información de las distintas áreas, lo que indica que el procedimiento se está convirtiendo en un proceso estandarizado en la organización, como producto de varias reuniones de inducción mantenidas con la Vicepresidencia de Comunicaciones y Responsabilidad Social Empresarial. Sin embargo, en algunas áreas se mantienen adaptando sus procesos a la atención de los requerimientos de información.

Principios para definir la calidad del contenido del Informe

Para asegurar la calidad de la información reportada en el presente Informe, Banesco Banco Universal, C.A. veló por el cumplimiento de los principios para definir la calidad de su elaboración indicados en la *Guía para la Elaboración de Memorias de Sostenibilidad y Suplemento Sectorial para Servicios Financieros emitida por el Global Reporting Initiative (GRI) RG, versión 3.0 / FSSS Versión Final*. El principio de equilibrio se satisface con la transparencia de la data suministrada a lo largo del Informe. En la actualidad, el Banco no dispone de auditorías internas o externas para evaluar el grado de implantación de las políticas y procedimientos para la gestión del riesgo social y ambiental. La Organización está orientada a establecer a mediano plazo los procedimientos para la evaluación de estos riesgos y las correspondientes auditorías.

Las cifras reportadas se encuentran detalladas para 2008 y 2009 con las respectivas tasas de variación, lo que permite la *comparabilidad* del desempeño en estos dos períodos. Cabe señalar que, dado que el proceso de reconversión monetaria ha concluido, este Informe ya no hace referencia a "bolívares fuertes" (BsF) sino que los denomina simplemente "bolívares" (Bs), en el entendido de que equivalen a 1000 bolívares de los anteriores a la reconversión.

Parte de las tareas que se espera profundizar en los próximos Informes para cumplir el principio de comparabilidad será el cotejo con los resultados de otras instituciones financieras en las variables de carácter público *(Benchmarking)*.

Con el fin de garantizar la **precisión** de la información, se han utilizado los protocolos técnicos del GRI para entender y formular los indicadores cuantitativos y cualitativos presentados. Los indicadores cuantitativos en general se reportan acompañados las variables que dan origen a su cálculo, lo cual facilita la comprensión de cómo se obtienen.

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

Como ya se ha indicado, la **periodicidad** con que se presenta el Informe es anual. El reporte se publica en el segundo semestre del año siguiente al reportado en su contenido.

Otra premisa es la **claridad**, de allí que el presente Informe contiene los elementos más relevantes en un documento legible en cuanto a la sencillez de su lenguaje, la visualización de las cifras y expresiones gráficas de la gestión, y el volumen de páginas.

Para garantizar la **fiabilidad** de la información presentada y de los procedimientos seguidos en la elaboración del Informe, se documentan todas las fuentes internas de cada aspecto que se reporta, y se somete a la verificación de auditores externos antes de ser publicada.

Para el año finalizado el 31 de diciembre de 2009, los Indicadores de Desempeño incluidos en la Guía para la elaboración de la Memoria de Sostenibilidad versión 3.0, han sido objeto de revisión por parte de nuestros auditores externos De la Vega, Márquez, Perdomo & Asociados (Horwath Venezuela), quienes se desempeñan también como auditores externos del Banco.

Ajustes correspondientes al año 2008

Organismo / Institución	Item	Monto Bs
Fundación Santo Domingo	Mantenimiento y Mejoramiento de Infraestructuras	(36.850,00)
Fundación Santo Domingo	Formación de Jóvenes apartados del Sistema Educativo Formal	68.185,00

Perfil, estrategia y organización

Tema	Descripción	Páginas
1. Estrategia y análisis	**1.1** Declaración del máximo responsable de la toma de decisiones de la organización (Director General, Presidente o puesto equivalente) sobre la relevancia de la sostenibilidad para la organización y su estrategia.	3
	1.2 Descripción de los principales impactos, riesgos y oportunidades en relación con la sostenibilidad.	6 - 10
2. Perfil de la organización	**2.1** Nombre de la organización.	5
	2.2 Principales marcas, productos y/o servicios.	68-69, 94-95
	2.3 Estructura operativa de la organización, incluidas las principales divisiones, entidades operativas, filiales y negocios conjuntos.	17
	2.4 Localización de la sede principal de la organización.	5
	2.5 Número de países en los que opera la organización y nombre de los países en los que desarrolla actividades significativas o los que sean relevantes específicamente con respecto a los aspectos de sostenibilidad tratados en el Informe.	115
	2.6 Naturaleza de la propiedad y forma jurídica.	5
	2.7 Mercados servidos (incluyendo el desglose geográfico, los sectores que abastece y los tipos de clientes/beneficiarios).	67, 74-76
	2.8 Dimensiones de la organización informante, incluido: - Número de empleados. - Ventas netas (para organizaciones del sector privado) o ingresos netos (para organizaciones del sector público). - Capitalización total, desglosada en términos de deuda y patrimonio neto (para organizaciones del sector privado). - Cantidad de productos o servicios prestados.	11, 29, 68
	2.9 Cambios significativos durante el periodo cubierto por el Informe en el tamaño, estructura y propiedad de la organización, incluidos: - La localización de las actividades o cambios producidos en las mismas, aperturas, cierres y ampliación de instalaciones; y - Cambios en la estructura del capital social y de otros tipos de capital, mantenimiento del mismo y operaciones de modificación del capital (para organizaciones del sector privado).	27, 74, 84
	2.10 Premios y distinciones recibidos durante el periodo informativo.	13
3. Parámetros del Informe	PERFIL DEL INFORME	
	3.1 Periodo cubierto por la información contenida en el Informe (por ejemplo, ejercicio fiscal, año natural).	115
	3.2 Fecha del Informe anterior más reciente (si lo hubiere).	115
	3.3 Ciclo de presentación de Informes (anual, bienal, etc.)	115
	3.4 Punto de contacto para cuestiones relativas al Informe o su contenido.	115
	ALCANCE Y COBERTURA DEL INFORME	
	3.5 Proceso de definición del contenido del Informe, incluido: - Determinación de la materialidad. - Prioridad de los aspectos incluidos. - Identificación de los grupos de interés que la organización prevé que utilicen el Informe.	115
	3.6 Cobertura del Informe (por ejemplo: países, divisiones, filiales, instalaciones arrendadas, negocios conjuntos, proveedores).	115
	3.7 Indicar la existencia de limitaciones del alcance o cobertura del Informe.	116
	3.8 La base para incluir información en el caso de negocios conjuntos (joint ventures), filiales, instalaciones arrendadas, actividades subcontratadas y otras entidades que puedan afectar significativamente la comparabilidad entre periodos y/o entre organizaciones.	115-116
	3.9 Técnicas de medición de datos y bases para realizar los cálculos, incluidas las hipótesis y técnicas subyacentes a las estimaciones aplicadas en la recopilación de indicadores y demás información del Informe.	116
	3.10 Descripción del efecto que pueda tener la reformulación de información perteneciente a memorias anteriores, junto con las razones que han motivado dicha reformulación (por ejemplo: fusiones y adquisiciones, cambio en los periodos informativos, naturaleza del negocio, o métodos de valoración).	(1)

Perfil, estrategia y organización (continuación)

Tema	Descripción	Páginas
	3.11 Cambios significativos relativos a períodos anteriores en el alcance, la cobertura o los métodos de valoración aplicados en el Informe.	(1)
	3.12 Tabla que indica la localización de los contenidos básicos en el Informe.	117-118
	VERIFICACIÓN	
	3.13 Política y práctica actual de verificación externa del Informe. Si el reporte de verificación en el Informe de sostenibilidad no lo incluye, se debe explicar el alcance y base de cualquier otra verificación externa existente. También se debe aclarar la relación entre la organización informante y el proveedor o proveedores de la verificación.	116
4. Gobierno, compromiso y participación de los grupos de interés	GOBIERNO	
	4.1 La estructura de gobierno de la organización, incluyendo los comités del máximo órgano de gobierno responsable de tareas tales como la definición de la estrategia o la supervisión de la organización.	15
	4.2 Ha de indicarse si el Presidente del máximo órgano de gobierno ocupa también un cargo ejecutivo (y de ser así, su función dentro de la dirección de la organización y las razones que la justifiquen).	18
	4.3 En aquellas organizaciones que tengan estructura directiva unitaria, se indicará el número de miembros del máximo órgano de gobierno que sean independientes o no ejecutivos.	17
	4.4 Mecanismos de los accionistas y empleados para comunicar recomendaciones e indicaciones al máximo órgano de gobierno.	16, 22, 27
	4.5 Vínculo entre la retribución de los miembros del máximo órgano de gobierno, altos directivos y ejecutivos (incluidos los acuerdos de abandono del cargo) y el desempeño de la organización (incluido su desempeño social y ambiental).	16
	4.6 Procedimientos implantados para evitar conflictos de intereses en el máximo órgano de gobierno.	21, 23
	4.7 Procedimiento de determinación de la capacitación y experiencia exigible a los miembros del máximo órgano de gobierno para poder guiar la estrategia de la organización en los aspectos sociales, ambientales y económicos.	18
	4.8 Declaraciones de misión y valores desarrolladas internamente, códigos de conducta y principios relevantes para el desempeño económico, ambiental y social, y el estado de su implantación.	5, 23-24
	4.9 Procedimientos del máximo órgano de gobierno para supervisar la identificación y gestión, por parte de la organización, del desempeño económico, ambiental y social, incluidos riesgos y oportunidades relacionadas, así como la adherencia o cumplimiento de los estándares acordados a nivel internacional, códigos de conducta y principios.	9-10, 23-24
	4.10 Procedimientos para evaluar el desempeño propio del máximo órgano de gobierno, en especial con respecto al desempeño económico, ambiental y social.	20
	COMPROMISO CON INICIATIVAS EXTERNAS	
	4.11 Descripción de cómo la organización ha adoptado un planteamiento o principio de precaución.	6, 20
	4.12 Principios o programas sociales, ambientales y económicos desarrollados externamente, así como cualquier otra iniciativa que la organización suscriba o apruebe.	23
	4.13 Principales asociaciones a las que la organización pertenezca (tales como asociaciones sectoriales) y/o entes nacionales e internacionales a las que la organización apoye, y: - Si está presente en los órganos de gobierno. - Si participa en proyectos o comités. - Si proporciona un financiamiento importante que exceda las obligaciones de los socios. - Si tiene consideraciones estratégicas.	22-23
	PARTICIPACIÓN DE LOS GRUPOS DE INTERÉS	
	4.14 Relación de grupos de interés que la organización ha incluido.	7
	4.15 Base para la identificación y selección de grupos de interés con los que la organización se compromete.	7 (*)
	4.16 Enfoques adoptados para la inclusión de los grupos de interés, incluidas la frecuencia de su participación por tipos y categoría de grupos de interés.	7, 27, 46-47, 54-61, 82-83, 109(2)
	4.17 Principales preocupaciones y aspectos de interés que hayan surgido a través de la participación de los grupos de interés y la forma en que ha respondido la organización a los mismos en la elaboración del Informe.	45-46, 53, 85-88, 97 (3)

(*) Al pie de la página 7 se señala el criterio empleado para definir los grupos de interés.
(1) En la presente Informe no se efectuaron reformulaciones de información ni cambios significativos respecto a los memorias anteriores.
(2) Clientes, 7 / Accionistas, 27 / Comunidades aliadas, 46-47 / Comunidad, 54-61 / Medición de la calidad de servicio, 82-83 / Proveedores, 109.
(3) Trabajadores, 45-46 / Banca Social, 53 / Clientes, 85-88 / Evaluación de satisfacción e impacto social de la Banca Comunitaria, 97.

Información sobre el enfoque de gestión y/o dirección

		Páginas
Cartera de Productos	**IMPACTO DE PRODUCTOS Y SERVICIOS**	
	Políticas con aspectos medioambientales y sociales específicos aplicadas a las líneas de negocio. **FS1**	94, 103-104
	Procedimientos para la evaluación y el control de riesgos sociales y medioambientales en las líneas de negocio. **FS2**	103
	Procesos para monitorizar la implementación por parte de los clientes de los requisitos sociales y medioambientales incluidos en contratos o transacciones. **FS3**	109
	Proceso(s) para mejorar la competencia de los empleados para implementar las políticas y procedimientos medioambientales y sociales aplicados a las líneas de negocio. **FS4**	33-36, 64-65 (*)
	Interacciones con clientes/sociedades participadas3 inversores empresariales en relación a los riesgos y oportunidades medioambientales y sociales. **FS5**	109
Dimensión económica	**INFORMACIÓN SOBRE EL ENFOQUE DE GESTIÓN**	
	Desempeño económico	11
	Presencia en el mercado	67-69
	Impacto económico indirecto	10
Dimensión ambiental	**INFORMACIÓN SOBRE EL ENFOQUE DE GESTIÓN**	
	Materiales	101
	Energía	101
	Agua	101
	Biodiversidad	(1)
	Emisiones, vertidos y residuos	(2)
	Productos y servicios	102-103
	Cumplimiento normativo	104
	Transporte	(1)
	Aspectos generales	100-104
Dimensión social	**PRÁCTICAS LABORALES Y ÉTICA DEL TRABAJO INFORMACIÓN SOBRE EL ENFOQUE DE DIRECCIÓN**	
	Empleo	29-30, 32
	Relación empresa/trabajadores	16, 39-40
	Salud y seguridad en el trabajo	38-39
	Formación y educación	33-37
	Diversidad e igualdad de oportunidades	23-24, 40-41
	DERECHOS HUMANOS • INFORMACIÓN SOBRE EL ENFOQUE DE DIRECCIÓN	
	Prácticas de inversión y aprovisionamiento	105
	No discriminación	40-41
	Libertad de asociación y convenios colectivos	16, 39-40
	Abolición de la explotación infantil	41
	Prevención del trabajo forzoso y obligatorio	41
	Quejas y procedimientos conciliatorios	22
	Prácticas de seguridad	38-39
	Derechos de los indígenas	(1)
	SOCIEDAD • INFORMACIÓN SOBRE EL ENFOQUE DE GESTIÓN	
	Comunidad	49, 54
	Corrupción	24
	Políticas públicas	(3)
	Comportamiento de competencia desleal	89-90, 114
	Cumplimiento normativo	25, 89-90
	RESPONSABILIDAD SOBRE PRODUCTOS INFORMACIÓN SOBRE EL ENFOQUE DE GESTIÓN	
	Salud y seguridad del cliente	78-79
	Etiquetado de productos y servicios	88-89
	Comunicaciones de mercadeo	88-89
	Privacidad del cliente	79
	Cumplimiento normativo	89-90
	RESPONSABILIDAD SOBRE PRODUCTOS ESPECÍFICO	
	Descripción de políticas para el correcto diseño y oferta de servicios y productos financieros. **FS15**	5, 23-24

(*) Capacitación especializada al personal que mejora su competencia para implementar políticas y procedimientos sociales pág. 33 / Capacitación en temas de RSE a la Vicepresidencia respectiva pág. 34 / Adiestramiento en prevención y control de legitimación de capitales y riesgo operativo pág. 35 / Talleres sobre derechos humanos pág. 36 / Actividades del Voluntariado Profesional y Voluntariado Ambiental pags. 64-65.

(1) Aspectos considerados no prioritarios en relevancia de las actividades realizadas por el Banco por lo que no existen enfoques de gestión específicos.

(2) Las actividades de la organización no generan emisiones significativas ni derrames de sustancias peligrosas.

(3) No hay una política definida al respecto, aun que el Banco actúa cada caso de forma individual y siempre en el marco del cumplimiento de la legalidad.

Trabajar En Equipo Para Construir Un Mejor País Es El Mejor De Los Balances

Balance Social Acumulado 1998 - 2009

	AÑO 2009	ACUMULADO 1998 AÑO 2009
TOTAL INVERSIÓN SOCIAL	55.477.266	154.743.664
TOTAL COMPROMISOS SOCIALES	3.296.604	3.296.604
TOTAL GENERAL INVERSIÓN SOCIAL		
MAS COMPROMISOS CONTRAÍDOS	30.713.850	138.040.248

Directores
Juan Carlos Escotet R.
Luis Xavier Lugo F.
Miguel Ángel Marcano V.
María Beatriz Fernández M.
Antonio Bellerry M.
Gonzalo Demarchi B.
Fernando Crespo T.
Salvador Cova C.
Carlos Acosta L.

Banesco
Responsabilidad Social Empresarial
Vocación y Convicción

Informe de los Auditores

BANESCO BANCO UNIVERSAL, C.A.
Informe de Procedimientos Previamente Convenidos para la Revisión de los Indicadores de Desempeño incluidos en el *Informe de Responsabilidad Social Empresarial 2009,* Banesco Banco Universal, C.A.
Año terminado el 31 de diciembre de 2009

Horwath Venezuela
De la Vega, Márquez, Perdomo & Asoc.

[redacted]

Informe de Procedimientos Previamente Convenidos para la Revisión de los Indicadores del Desempeño incluidos en el Informe de Responsabilidad Social Empresarial 2009, Banesco Banco Universal, C.A.

A la Junta Directiva y Accionistas de
Banesco Banco Universal, C.A.

Alcance de nuestro trabajo

Hemos aplicado los procedimientos acordados con ustedes y descritos en el párrafo siguiente para la revisión de los Indicadores del Desempeño suministrados por el Banco, correspondiente al año terminado el 31 de diciembre de 2009, identificados en el **Anexo I** adjunto, y sustentados en el informe denominado por el Banco como **"Informe de Responsabilidad Social Empresarial 2009, Banesco Banco Universal, C.A."** La preparación del **"Informe de Responsabilidad Social Empresarial 2009, Banesco Banco Universal, C.A."**, así como del diseño, implantación y mantenimiento de los procesos para su elaboración y de las bases y criterios para su presentación, es responsabilidad exclusiva de la Gerencia del Banco. Nuestra responsabilidad es emitir un informe independiente sobre los Indicadores del Desempeño basados en los procedimientos aplicados en nuestra revisión limitada.

El alcance de una revisión limitada es sustancialmente inferior al de una auditoria o trabajo de seguridad razonable. Por lo tanto no proporcionamos opinión de auditoría sobre el "Informe de Responsabilidad Social Empresarial 2009, Banesco Banco Universal, C.A."

Estándares y Procesos de Verificación

Nuestro trabajo se realizó, tomando como base las normas de auditoría generalmente aceptadas, relativas a informes sobre procedimientos previamente convenidos, la Guia para la elaboración de Memorias de Sostenibilidad y Suplemento Sectorial para Servicios Financieros emitida por "Global Reporting Initiative" (GRI) RG Versión 3.0 / FSSS Versión Final, y de acuerdo con International Standard on Assurance Engagements Other than Audits or Reviews of Historical Financial Information (ISAE 3000), emitida por la International Auditing and Assurance Standard Board (IAASB) de la International Federation of Accounts (IFAC), para realizar trabajos de seguridad, razonable o limitada, sobre información no financiera.

Nuestro trabajo de revisión ha consistido en la formulación de preguntas a la Dirección, así como a las diferentes unidades de Banesco Banco Universal, C.A., que han participado en la elaboración del **"Informe de Responsabilidad Social Empresarial 2009"**, y en la aplicación de ciertos procedimientos analíticos y pruebas de revisión de muestreo que se describen a continuación:

1

Horwath Venezuela

- Reuniones con el personal de Banesco Banco Universal, C.A., que intervienen en el proceso de recopilación de la información contenida en el informe denominado "Informe de Responsabilidad Social Empresarial 2009, Banesco Banco Universal, C.A." y en la elaboración de los indicadores objeto de nuestra revisión a los efectos de conocer los principios, sistemas, enfoques de gestión aplicados y obtención de la documentación soporte necesaria para su verificación.
- Análisis de los procesos llevados a cabo por el Banco para obtener y validar los datos presentados en el "Informe de Responsabilidad Social Empresarial 2009, Banesco Banco Universal, C.A.".
- Revisión de las actuaciones realizadas en relación con la identificación y consideración de las partes interesadas a lo largo del ejercicio a través del análisis de la información interna y los informes de terceros, disponibles.
- Contraste de que el contenido del Informe de Responsabilidad Social Empresarial 2009, no contradice ninguna información relevante suministrada por Banesco Banco Universal, C.A.
- Análisis y comprobación que los indicadores presentados por Banesco Banco Universal, C.A., contemplan los aspectos sugeridos por (GRI) en su guía para la elaboración de Memorias de Sostenibilidad y Suplemento Sectorial para Servicios Financieros RG Versión 3.0 / FSSS Versión Final, y aseguran la relevancia de la información plasmada respecto a la situación del Banco.
- Análisis de la cobertura, relevancia e integridad de la información incluida en el Informe de Responsabilidad Social Empresarial 2009, en función al entendimiento de Banesco Banco Universal, C.A., de los requerimientos de los grupos de interés sobre los aspectos materiales descritos en el apartado "La Dimensión Externa de Nuestro Programa de Responsabilidad Social".
- Comprobación, mediante pruebas de verificación en base a la selección de una muestra, del cálculo de la información cuantitativa y cualitativa incluida en el "Informe de Responsabilidad Social Empresarial 2009, Banesco Banco Universal, C.A.", correspondiente al año terminado el 31 de diciembre de 2009 y su adecuada compilación a partir de los datos suministrados por las fuentes de información del Banco.
- Revisión a través del análisis de la información interna suministrada de las actuaciones realizadas por las partes involucradas, a lo largo del ejercicio en relación con la identificación, obtención de la información y relaciones mantenidas.

Conclusiones

En base a los resultados obtenidos de la aplicación de los procedimientos descritos en el aparte de este informe **"Estándares y Procesos de Verificación"**, y los cuales fueron acordados con la Gerencia del Banco, a los efectos de la verificación de los Indicadores del Desempeño del año 2009, suministrados por ustedes para su revisión, incluidos en el Informe denominado **"Informe de Responsabilidad Social Empresarial 2009, Banesco Banco Universal, C.A."**, no hemos encontrado desviaciones ni omisiones significativas en la información revisada y no se ha puesto de manifiesto ningún otro aspecto, distinto a los mencionados en el Anexo I y II, adjunto al presente Informe, que nos haga creer que el "Informe de Responsabilidad Social Empresarial 2009, Banesco Banco Universal, C.A.", no ha sido preparado, en todos sus aspectos significativos, de acuerdo con la guía para la elaboración de Memorias de Sostenibilidad y Suplemento Sectorial para Servicios Financieros RG Versión 3.0 / FSSS Versión Final, elaborada por Global Reporting Initiative, consecuentemente se establece una calificación de **Nivel A +.**

II

Horwath Venezuela

Recomendaciones

Adicionalmente, hemos presentado a la Vicepresidencia de Comunicaciones y Responsabilidad Social Empresarial de Banesco Banco Universal, C.A., nuestras recomendaciones relativas a las áreas de mejoras para consolidar los procesos, programas y sistemas ligados a la gestión de la Responsabilidad Social del Banco. La recomendación más relevante se refiere a:

- Mejorar el sistema de reporte de los datos relacionados con la información a ser incluida en el Informe de Responsabilidad Social, en especial lo relativo a los Indicadores de Desempeño Ambiental, de forma que sea posible definir objetivos concretos a nivel global, que puedan ser medidos regularmente.

DE LA VEGA, MÁRQUEZ, PERDOMO & ASOCIADOS
(HORWATH VENEZUELA)

Samuel A. Márquez T.
Contador Público
C.P.C. N° 21.318
SBIF. N° CP-569
C.N.V. N° 92-2003

23 de marzo de 2011

Anexo I

Indicadores de desempeño

Banesco Banco Universal C.A.

ECONÓMICO Indicador GRI / Versión G3	Indicador	Verificación	Página
Aspecto: **Desempeño económico**			
EC1 Valor económico directo generado y distribuido, incluyendo ingresos, costos de explotación, retribución a empleados, donaciones y otras inversiones en la comunidad, beneficios no distribuidos y pagos a proveedores de capital y a gobiernos.	Principal	Verificado	9 – 10
EC2 Consecuencias financieras y otros riesgos y oportunidades para las actividades de la organización debido al cambio climático.	Principal	Verificado Parcial(1)	100
EC3 Cobertura de las obligaciones de la organización debidas a programas de beneficios sociales.	Principal	Verificado	41, 43-45
EC4 Ayudas financieras significativas recibidas de gobiernos.	Principal	(2)	
Aspecto: **Presencia en el mercado**			
EC5 Rango de las relaciones entre el salario inicial estándar y el salario mínimo local en lugares donde se desarrollen operaciones significativas.	Adicional	Verificado	10, 29
EC6 Política, prácticas y proporción de gasto correspondiente a proveedores locales en lugares donde se desarrollen operaciones significativas.	Principal	Verificado Parcial(3)	105 – 108
EC7 Procedimientos para la contratación local y proporción de altos directivos procedentes de la comunidad local en lugares donde se desarrollen operaciones significativas.	Principal	Verificado	31
Aspecto: **Impactos económicos indirectos**			
EC8 Desarrollo e impacto de las inversiones en infraestructuras y los servicios prestados principalmente para el beneficio público mediante compromisos comerciales, pro bono, o en especie.	Principal	Verificado	51 – 53
EC9 Entendimiento y descripción de los impactos económicos indirectos significativos, incluyendo el alcance de dichos impactos.	Adicional	Verificado	54 – 61
AMBIENTAL Indicador GRI / Versión G3			
Aspecto: **Materiales**			
EN1 Materiales utilizados, por peso o volumen.	Principal	Verificado Parcial(4)	101
EN2 Porcentaje de los materiales utilizados que son materiales valorizados.	Principal	(5)	101 – 102
Aspecto: **Energía**			
EN3 Consumo directo de energía desglosado por fuentes primarias.	Principal	Verificado Parcial(6)	101
EN4 Consumo indirecto de energía desglosado por fuentes primarias.	Principal	Verificado Parcial(7)	101
EN5 Ahorro de energía debido a la conservación y a mejoras en la eficiencia.	Adicional	Verificado Parcial	100 – 104
EN6 Iniciativas para proporcionar productos y servicios eficientes en el consumo de energía o basados en energías renovables, y las reducciones en el consumo de energía como resultado de dichas iniciativas.	Adicional	Verificado Parcial	100 – 104
EN7 Iniciativas para reducir el consumo indirecto de energía y las reducciones logradas con dichas iniciativas.	Adicional	Verificado Parcial	100 – 104
Aspecto: **Agua**			
EN8 Captación total de agua por fuentes.	Principal	Verificado Parcial(8)	101
EN9 Fuentes de agua que han sido afectadas significativamente por la captación de agua.	Adicional	(9)	
EN10 Porcentaje y volumen total de agua reciclada reutilizada.	Adicional	Verificado Parcial	101
Aspecto: **Biodiversidad**			
EN11 Descripción de terrenos adyacentes o ubicados dentro de espacios naturales protegidos o de áreas de alta biodiversidad no protegidas. Indíquese la localización y el tamaño de terrenos en propiedad, arrendados o que son gestionados de alto valor en biodiversidad en zonas ajenas a áreas protegidas.	Principal	(10)	

Indicadores de desempeño

Banesco Banco Universal C.A.

	Indicador	Verificación	Página
EN12 Descripción de los impactos más significativos en la biodiversidad en espacios naturales protegidos o en áreas de alta biodiversidad no protegidas, derivados de las actividades, productos y servicios en áreas protegidas y en áreas de alto valor en biodiversidad en zonas ajenas a las áreas protegidas.	Principal	(11)	
EN13 Hábitat protegido o restaurado.	Adicional	(11)	
EN14 Estrategias y acciones implantadas y planificadas para la gestión de impactos sobre la biodiversidad.	Adicional	(11)	
EN15 Número de especies, desglosadas en función de su peligro de extinción, incluidas en la Lista Roja de la IUCN y en listados nacionales y cuyos hábitats se encuentren en áreas afectadas por las operaciones según el grado de amenaza de la especie.	Adicional	(11)	
Aspecto: **Emisiones, vertidos y residuos**			
EN16 Emisiones totales, directas e indirectas, de gases de efecto invernadero, en peso.	Principal	(1)	
EN17 Otras emisiones indirectas de gases de efecto invernadero, en peso.	Principal	(12)	
EN18 Iniciativas para reducir las emisiones de gases de efecto invernadero y las reducciones logradas.	Adicional	Verificado Parcial	101
EN19 Emisiones de sustancias destructoras de la capa ozono, en peso.	Principal	(12)	
EN20 NO, SO y otras emisiones significativas al aire por tipo y por peso.	Principal	(12)	
EN21 Vertidos totales de aguas residuales, según su naturaleza y destino.	Principal	(12)	
EN22 Peso total de residuos gestionados, según tipo y método de tratamiento.	Principal	Verificado Parcial(13)	103
EN23 Número total y volumen de los derrames accidentales más significativos.	Principal	(12)	
EN24 Peso de los residuos transportados, importados, exportados o tratados que se consideran peligrosos según la clasificación del Convenio de Basilea*, anexos I, II, III y VIII y porcentaje de residuos transportados internacionalmente.	Adicional	(12)	
EN25 Identificación, tamaño, estado de protección y valor de biodiversidad de recursos hídricos y hábitat relacionados, afectados significativamente por vertidos de agua y aguas de escorrentía de la organización informante.	Adicional	(12)	
Aspecto: **Productos y servicios**			
EN26 Iniciativas para mitigar los impactos ambientales de los productos y servicios, y grado de reducción de ese impacto.	Principal	Verificado Parcial(14)	102 – 104
EN27 Porcentaje de productos vendidos, y sus materiales de embalaje, que son recuperados al final de su vida útil, por categorías de productos.	Principal	(15)	
Aspecto: **Cumplimiento normativo**			
EN28 Coste de las multas significativas y número de sanciones no monetarias por incumplimiento de la normativa ambiental.	Principal	Verificado	104
Aspecto: **Transporte**			
EN29 Impactos ambientales significativos del transporte de productos y otros bienes y materiales utilizados para las actividades de la organización, así como del transporte de personal.	Adicional	Verificado Parcial	102 – 104
Aspecto: **General**			
EN30 Desglose por tipo del total de gastos e inversiones ambientales.	Adicional	Verificado Parcial	101 – 102
PRÁCTICAS LABORALES Y ÈTICA DEL TRABAJO			
Indicador GRI / Versión G3			
Aspecto: **Empleo**			
LA1 Desglose del colectivo de trabajadores por tipo de empleo, por contrato y por región.	Principal	Verificado	30
LA2 Número total de empleados y rotación media de empleados, desglosados por grupo de edad, sexo y región.	Principal	Verificado Parcial(16)	30 – 31
LA3 Beneficios sociales para los empleados con jornada completa, que no se ofrecen a los empleados temporales o de media jornada, desglosado por actividad principal.	Adicional	Verificado	41 – 45

Indicadores de desempeño

Banesco Banco Universal C.A.

	Indicador	Verificación	Página
Aspecto: **Relaciones empresa / trabajadores**			
LA4 Porcentaje de empleados cubiertos por un convenio colectivo.	Principal	Verificado	39 – 40
LA5 Período(s) mínimo(s) de preaviso relativo(s) a cambios organizativos, incluyendo si estas notificaciones son especificadas en los convenios colectivos.	Principal	Verificado	31, 39
Aspecto: **Salud y seguridad laboral**			
LA6 Porcentaje del total de trabajadores que está representado en comités de salud y seguridad conjuntos de dirección empleados, establecidos para ayudar a controlar y asesorar sobre programas de salud y seguridad en el trabajo.	Adicional	Verificado	38 – 39, 42
LA7 Tasas de ausentismo, enfermedades profesionales, días perdidos y número de víctimas mortales relacionadas con el trabajo por región.	Principal	Verificado	38
LA8 Programas de educación, formación, asesoramiento, prevención y control de riesgos que se apliquen a los trabajadores, a sus familias o a los miembros de la comunidad en relación con enfermedades graves.	Principal	Verificado	38 – 39
LA9 Asuntos de salud y seguridad cubiertos en acuerdos formales con sindicatos.	Adicional	Verificado	39
Aspecto: **Formación y educación**			
LA10 Promedio de horas de formación al año por empleado, desglosado por categoría de empleado.	Principal	Verificado	33
LA11 Programas de gestión de habilidades y de formación continua que fomenten la empleabilidad de los trabajadores y que les apoyen en la gestión del final de sus carreras profesionales.	Adicional	Verificado	35 – 37
LA12 Porcentaje de empleados que reciben evaluaciones regulares del desempeño y de desarrollo profesional.	Adicional	Verificado	31
Aspecto: **Diversidad e igualdad de oportunidades**			
LA13 Composición de los órganos de gobierno corporativo y plantilla, desglosado por sexo, grupo de edad, pertenencia a minorías y otros indicadores de diversidad.	Principal	Verificado	29 – 30
LA14 Relación entre salario base de los hombres con respecto al de las mujeres, desglosado por categoría profesional.	Principal	Verificado	40
DERECHOS HUMANOS			
Indicador GRI / Versión G3			
Aspecto: **Prácticas de Inversión y Abastecimiento**			
HR1 Porcentaje y número total de acuerdos de inversión significativos que incluyan cláusulas de derechos humanos o que hayan sido objeto de análisis en materia de derechos humanos.	Principal	(17)	
HR2 Porcentaje de los principales distribuidores y contratistas que han sido objeto de análisis en materia de derechos humanos, y medidas adoptadas como consecuencia.	Principal	Verificado Parcial(18)	109
HR3 Total de horas de formación de los empleados sobre políticas y procedimientos relacionados con aquellos aspectos de los derechos humanos relevantes para sus actividades, incluyendo el porcentaje de empleados formados.	Adicional	Verificado	36
Aspecto: **No Discriminación**			
HR4 Número total de incidentes de discriminación y medidas adoptadas.	Principal	Verificado	40 – 41
Aspecto: **Libertad de Asociación y Convenios Colectivos**			
HR5 Actividades de la compañía en las que el derecho a libertad de asociación y de acogerse a convenios colectivos puedan correr importantes riesgos, y medidas adoptadas para respaldar estos derechos.	Principal	Verificado	39 – 40
Aspecto: **Explotación Infantil**			
HR6 Actividades identificadas que conllevan un riesgo potencial de incidentes de explotación infantil, y medidas adoptadas para contribuir a su eliminación.	Principal	Verificado	41

Indicadores de desempeño

Banesco Banco Universal C.A.

	Indicador	Verificación	Página
Aspecto: **Trabajo forzoso**			
HR7 Operaciones identificadas como de riesgo significativo de ser origen de episodios de trabajo forzado o no consentido, y las medidas adoptadas para contribuir a su eliminación.	Principal	Verificado	41
Aspecto: **Prácticas de seguridad**			
HR8 Porcentaje del personal de seguridad que ha sido formado en las políticas o procedimientos de la organización en aspectos de derechos humanos relevantes para las actividades.	Adicional	Verificado	36
Aspecto: **Derechos de los indígenas**			
HR9 Número total de incidentes relacionados con violaciones de los derechos de los indígenas y medidas adoptadas.	Adicional	(19)	
SOCIEDAD			
Indicador GRI / Versión G3			
Aspecto: **Comunidad**			
SO1 Naturaleza, alcance y efectividad de programas y prácticas para evaluar y gestionar los impactos de las operaciones en las comunidades, incluyendo entrada, operación y salida de la empresa.	Principal	Verificado	51 – 53
Aspecto: **Corrupción**			
SO2 Porcentaje y número total de unidades de negocio analizadas con respecto a riesgos relacionados con la corrupción.	Principal	Verificado Parcial(20)	20
SO3 Porcentaje de empleados formados en las políticas y procedimientos anti-corrupción de la organización.	Principal	Verificado	35
SO4 Medidas tomadas en respuesta a incidentes de corrupción.	Principal	Verificado	40
Aspecto: **Políticas públicas**			
SO5 Posición en las políticas públicas y participación en el desarrollo de las mismas y de actividades de "lobbying".	Principal	Verificado	22 – 23
SO6 Valor total de las aportaciones financieras y en especie a partidos políticos o a instituciones relacionadas, por países.	Adicional	(21)	
Aspecto: **Comportamiento de competencia desleal**			
SO7 Número total de acciones por causas relacionadas con prácticas monopolísticas y contra la libre competencia, y sus resultados.	Adicional	Verificado	114
Aspecto: **Cumplimiento normativo**			
SO8 Valor monetario de sanciones y multas significativas y número total de sanciones no monetarias derivadas del incumplimiento de las leyes y regulaciones.	Principal	Verificado	114
RESPONSABILIDAD SOBRE PRODUCTOS			
Indicador GRI / Versión G3			
Aspecto: **Salud y seguridad del cliente**			
PR1 Fases del ciclo de vida de los productos y servicios en las que se evalúan, para en su caso ser mejorados, los impactos de los mismos en la salud y seguridad de los clientes, y porcentaje de categorías de productos y servicios significativos sujetos a tales procedimientos de evaluación.	Principal	Verificado Parcial(22)	82, 85 – 87
PR2 Número total de incidentes derivados del incumplimiento la regulación legal o de los códigos voluntarios relativos a los impactos de los productos y servicios en la salud y la seguridad durante su ciclo de vida, distribuidos en función del tipo de resultado de dichos incidentes.	Adicional	Verificado	89 – 90

Indicadores de desempeño

Banesco Banco Universal C.A.

	Indicador	Verificación	Página
Aspecto: **Etiquetado de productos y servicios**			
PR3 Tipos de información sobre los productos y servicios que son requeridos por los procedimientos en vigor y la normativa, y porcentaje de productos y servicios sujetos a tales requerimientos informativos.	Principal	Verificado Parcial(23)	89 – 90
PR4 Número total de incumplimientos de la regulación y de los códigos voluntarios relativos a la información y al etiquetado de los productos y servicios, distribuidos en función del tipo de resultado de dichos incidentes.	Adicional	Verificado	87 – 90
PR5 Prácticas con respecto a la satisfacción del cliente, incluyendo los resultados de los estudios de satisfacción del cliente.	Adicional	Verificado	85 – 87, 97
Aspecto: **Comunicaciones de mercadeo**			
PR6 Programas de cumplimiento de las leyes o adhesión a estándares y códigos voluntarios mencionados en comunicaciones de marketing, incluidos la publicidad, otras actividades promocionales y los patrocinios.	Principal	Verificado	89 – 90
PR7 Número total de incidentes fruto del incumplimiento de las regulaciones relativas a las comunicaciones de mercadeo, incluyendo la publicidad, la promoción y el patrocinio, distribuidos en función del tipo de resultado de dichos incidentes.	Adicional	Verificado	89 – 90
Aspecto: **Privacidad del cliente**			
PR8 Número total de reclamaciones debidamente fundamentadas en relación con el respeto a la privacidad y la fuga de datos personales de clientes.	Adicional	Verificado	89, 114
Aspecto: **Cumplimiento normativo**			
PR9 Coste de aquellas multas significativas fruto del incumplimiento de la normativa en relación con el suministro y el uso de productos y servicios de la organización.	Principal	Verificado	114

Página: ubicación del indicador en el Informe de Responsabilidad Social Empresarial 2009 Banesco Banco Universal C.A.

(1) Las consecuencias financieras del cambio climático, y las oportunidades que representa para el Banco, no han sido sistemáticamente identificadas; está previsto presentar esta información en el informe de 2012.
(2) Durante el período que cubre este informe, no se han registrado ayudas financieras recibidas del gobierno.
(3) Se presenta el monto total pagado a los proveedores. La reestructuración del sistema no ha permitido determinar el monto y porcentaje para cada proveedor local. Se podrá disponer de esta información en el Informe de 2011.
(4) No tenemos en marcha un procedimiento sistemático para calcular el peso o volumen de todos los materiales utilizados en el Banco. Trabajaremos para establecer este procedimiento y está previsto presentar esta información en el informe de 2012.
(5) La organización no utiliza material valorizado. Se realiza un programa de donación de mobiliario, computadoras y cartuchos de toner, para darles nuevo uso.
(6) La Organización toma toda su energía de la red urbana. La producción de electricidad a partir de plantas diesel tiene lugar únicamente en caso de una caída de tensión en la mencionada red.
(7) Tanto en la Ciudad de Caracas, como en el resto del país, la fuente primaria de energía proviene de centrales hidroeléctricas. También existen plantas termales de apoyo que operan a gas y carbón, pero no es posible determinar en un momento dado cuál es la fuente que está suministrando la energía a la red de la ciudad.
(8) Las cifras de la cantidad de agua captada de la red municipal no habían sido consolidadas en 2009. Este dato se reportará en el Informe de 2010.
(9) Todas las sedes de la organización se encuentran en terrenos urbanos, por lo cual tanto el agua captada como vertida se hace a través de la red urbana.
(10) Todas las sedes de la Organización se encuentran en terrenos urbanos por lo cual no se afectan espacios naturales protegidos o de alto valor en biodiversidad.
(11) Todas las sedes de la Organización se encuentran en terrenos urbanos, por lo cual no impactan áreas protegidas o restauradas.
(12) Las actividades de la Organización no generan emisiones significativas ni derrames de sustancias peligrosas.
(13) No tenemos en marcha un procedimiento sistemático para calcular el peso o volumen de todos los materiales utilizados en el Banco. Trabajaremos para establecer este procedimiento y así poder reportar esta información en el informe de 2012.
(14) No hemos determinado el grado de reducción del impacto ambiental como consecuencia de las medidas de mitigación adoptadas. Trabajaremos para hacer esta estimación y así poder reportar este indicador en un futuro Informe.
(15) Las actividades de la Organización no generan productos que se recuperen al final de su vida útil.
(16) Hasta el año 2009, nuestra área de Recursos Humanos no catalogaba la rotación del personal por sexo, edad o región del país; esta data será reportada en nuestro informe de 2010.
(17) El Banco no ha incluido cláusulas de derechos humanos en sus acuerdos de inversión ni analiza tales acuerdos en materia de derechos humanos. Está previsto presentar esta información en el informe de 2012.
(18) En 2010 comenzaremos a requerir que nuestros proveedores más importantes firmen una nueva cláusula comprometiéndose a respetar los Principios del Pacto Mundial (Global Compact). Al no haberse implantado aún esta práctica a la fecha no se dispone de una cuantificación de los acuerdos con proveedores que incluyan cláusulas de derechos humanos. Esta data deberá estar disponible en el Informe de 2011.
(19) Las actividades de la Organización se sustentan en áreas donde no se presentan situaciones con los derechos de los indígenas.
(20) En 2009 se revisó el 100% de los puntos de atención, así como 40 de las áreas administrativas centrales. En el Informe de 2010, se reportará a que porcentaje del total del Banco corresponden estas últimas áreas.
(21) La Organización no realiza aportes de esta naturaleza.
(22) Tomamos en cuenta la seguridad y privacidad no los clientes en todos nuestros productos y servicios pero no tenemos en marcha un procedimiento sistemático para recopilar la data tal como lo plantea este indicador. Trabajaremos para establecer este procedimiento y así poder reportarlo en forma completa en el año 2012.
(23) Cumplimos rigurosamente la normativa y procedimientos vigentes para el diseño de todos nuestros productos y servicios, pero no tenemos en marcha un procedimiento que permita indicar un porcentaje, tal como lo plantea este indicador. Trabajaremos para establecer este procedimiento y está previsto presentar esta información en el informe de 2012.

Verificados: Verificación de los datos tanto cuantitativos como cualitativos de la información suministrada tanto de la Vicepresidencia de Comunicaciones y Responsabilidad Social Empresarial, como de las distintas áreas del Banco y reportada en el presente "Informe de Responsabilidad Social Empresarial 2009, Banesco Banco Universal C.A.", según "Global Reporting Initiative" (GRI) RG Versión 3.0 / FSSS Versión Final.

Verificado Parcial: No fue posible verificar toda la información reportada en el presente "Informe de Responsabilidad Social Empresarial 2009, Banesco Banco Universal C.A." relacionada con los indicadores establecidos en la Guía para la elaboración de Memorias de Sostenibilidad y Suplemento Sectorial para Servicios Financieros emitida por "Global Reporting Initiative" (GRI) RG Versión 3.0 / FSSS Versión Final.

Anexo II

INDICADORES DE DESEMPEÑO DE IMPACTO DE PRODUCTOS Y SERVICIOS ESPECÍFICOS PARA EL SECTOR DE SERVICIOS FINANCIEROS	Indicador	Verificación	Página
Aspecto: Cartera de Productos			
FS6 Porcentaje de la cartera para las líneas de negocio según la región, la dimensión (ej.: microempresas/PYMEs/grandes) y el sector de actividad.	Principal	Verificado	75, 93
FS7 Valor monetario de los productos y servicios diseñados para proporcionar un beneficio social específico para cada línea de negocio desglosado según su propósito.	Principal	Verificado	94 – 95
FS8 Valor monetario de los productos y servicios diseñados para proporcionar un beneficio medioambiental específico para cada línea de negocio desglosado según su propósito.	Principal	(24)	
Aspecto: Auditoría			
FS9 Cobertura y frecuencia de auditorías para evaluar la implementación de las políticas medioambientales y sociales y los procedimientos de evaluación de riesgos.	Principal	(25)	
Aspecto: Activismo Accionarial			
FS10 Porcentaje y número de compañías dentro de la cartera de la entidad con las que la organización informante ha interactuado en temas medioambientales y sociales.	Principal	Verificado Parcial(26)	109
FS11 Porcentaje de activos sujetos a controles medioambientales o sociales tanto positivos como negativos.	Principal	(25)	
FS12 Política(s) de voto en asuntos medioambientales o sociales en participaciones sobre las cuales la organización informante posee derecho de voto o recomendación de voto.	Principal	Verificado Parcial(27)	23 – 24
INDICADORES DE DESEMPEÑO DE SOCIEDAD ESPECÍFICOS PARA EL SECTOR DE SERVICIOS FINANCIEROS			
Aspecto: Comunidad			
FS13 Puntos de acceso por tipo en áreas de escasa densidad de población o desfavorecidas económicamente.	Principal	Verificado	67, 92
FS14 Iniciativas para mejorar el acceso a los servicios financieros a personas desfavorecidas.	Principal	Verificado	91 – 93
INDICADORES DE DESEMPEÑO DE RESPONSABILIDAD SOBRE PRODUCTOS ESPECÍFICOS PARA EL SECTOR DE SERVICIOS FINANCIEROS			
Aspecto: Etiquetado de Productos y Servicios			
FS16 Iniciativas para mejorar la alfabetización y educación financiera según el tipo de beneficiario.	Principal	Verificado	84, 91 – 92, 95

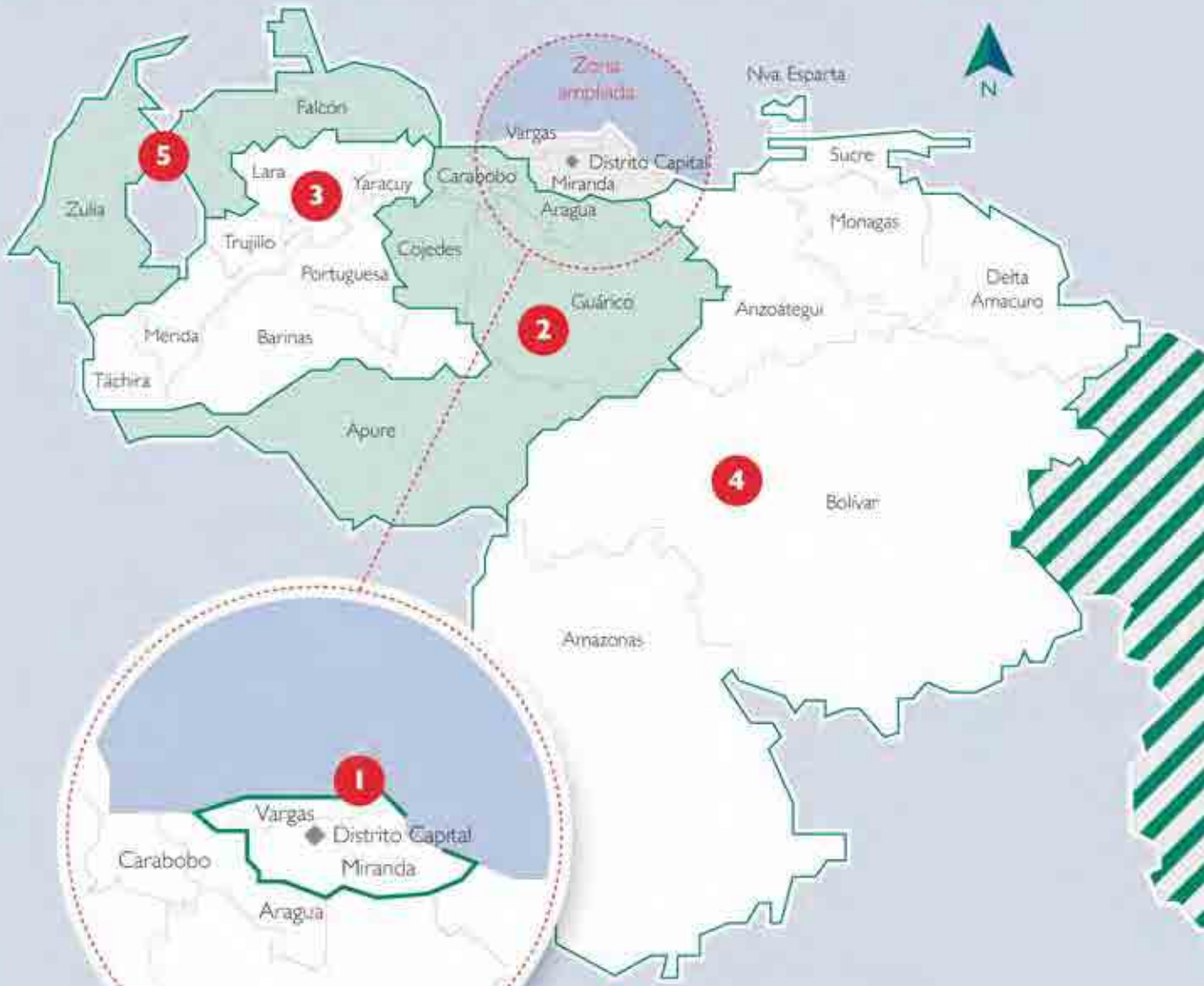
Página: ubicación del indicador en el Informe de Responsabilidad Social Empresarial 2009, Banesco Banco Universal C.A.

(24) El Banco no dispone aún de este tipo de servicios.
(25) Los activos del Banco no se encuentran sujetos actualmente a este tipo de control.
(26) En 2010 comenzaremos a requerir que nuestros proveedores más importantes firmen una nueva cláusula comprometiéndose a respetar los Principios del Pacto Mundial (Global Compact). Como accionistas de este Pacto, a mediano plazo extenderemos su aplicación a las principales empresas en nuestra cartera, lo cual será reportado en un futuro informe.
(27) Tenemos presentes los temas sociales y ambientales en todas nuestras actividades, si bien aún en las entidades en las cuales el Banco tiene derecho de voto o asesoramiento de voto no se dispone de políticas formales de voto relativas a estos asuntos.

Verificado: Verificación de los datos tanto cuantitativos como cualitativos de la información suministrada tanto de la Vicepresidencia de Comunicaciones y Responsabilidad Social Empresarial, como de las distintas áreas del Banco y reportada en el presente "Informe de Responsabilidad Social Empresarial 2009, Banesco Banco Universal, C.A.", según "Global Reporting Initiative" (GRI) RG Versión 3.0 / FSSS Versión Final.

Verificado Parcial: No fue posible verificar toda la información reportada en el presente "Informe de Responsabilidad Social Empresarial 2009, Banesco Banco Universal, C.A." relacionada con los indicadores establecidos en la Guía para la elaboración de Memorias de Sostenibilidad y Suplemento Sectorial para Servicios Financieros emitida por "Global Reporting Initiative" (GRI) RG Versión 3.0 / FSSS Versión Final.

Acción social de Banesco por regiones del país durante 2009



Regiones

1. **REGIÓN CAPITAL**
   Distrito Capital, Miranda y Vargas
2. **REGIÓN CENTRO-LOS LLANOS**
   Carabobo, Aragua, Guárico, Cojedes y Apure
3. **REGIÓN OCCIDENTAL-ANDINA**
   Lara, Yaracuy, Portuguesa, Mérida, Táchira, Trujillo y Barinas
4. **REGIÓN ORIENTE-SUR**
   Anzoátegui, Sucre, Monagas, Bolívar, Amazonas, Delta Amacuro, Nueva Esparta y Dependencias Federales
5. **REGIÓN ZULIA-FALCÓN**
   Zulia y Falcón

1. REGIÓN CAPITAL

A.C. Apoye	58.030,00
A.C. Red de Casas Don Bosco	530.000,00
ABC Prodem (Escuela Ciudad Santa María Petare- CISAMA)	25.000,00
CERSE	22.400,00
Administradora Fray Luis de León, C.A.	5.600,00
Alcaldía del Municipio Baruta estado Miranda	309.108,00
Alcaldía del Municipio Sucre estado Miranda	1.927.295,00
Alvarez, Garrus y Padrón Abogados	14.089,60
Asociación Civil Siempre Amigos	85.451,00
Asociación Damas Salesianas	250.000,00
Asociación Serviam Ex-alumnas Academia Monjo	15.000,00
Asociación Venezolana para el Síndrome de Down	15.000,00
Asociación Venezolano-Americana de la Amistad	60.000,00
Asoden Colegio Los Campitos	3.000,00
Asunto Público	24.125,00
AVESAMAR	2.000,00
BID & Co. Editor	45.000,00
Cámara de la Construcción	28.000,00
Capital Market Finance	9.000,00
Centro Nacional para la Competitividad	7.224,00
Colegio Nacional de Periodistas	50.000,00
Colegio San Ignacio	5.000,00
Conferencia Episcopal Venezolana	50.000,00
Consejo Comunal de Colinas de Bello Monte, Caracas	14.475,00
Editorial Libros Marcados	22.575,60
Escuela Tomás Vicente González	320,00
Fesnojiv	1.637.000,00
Foco Sustentable	16.212,00
Foros de Formación Profesional (Evenpro)	16.500,00
FUDEP	15.066,00
Fundación Amigos de la Tercera Edad	4.788,00
Fundación Amigos del Niño con Cáncer	100.567,00
Fundación ArteSanoGroup	28.880,00
Fundación Cardioamigos	15.000,00
Fundación de Atención a la Familia, Niño, Niña y Adolescente (Fundafana)	10.000,00
Fundación de Deporte Metropolitano (Fundemeca)	30.000,00
Fundación Gual y España	20.000,00
Fundación Mariano Picón Salas	10.000,00
Fundación Museo de los Niños	3.000,00
Fundación Paso a Paso	9.405,00
Fundación Santo Domingo	115.760,00
Fundación Siembra de Venezuela	30.000,00
Fundación Trasnocho Cultural	15.392,00
Fundación Venezolana contra la Parálisis Infantil	200.000,00
Fundailusión	50.000,00
Fundana	191.078,57
Grupo Editorial Cyngular	257.600,00
I.Q. Historiadora	43.600,00
Instituto Autónomo Policía de Baruta	5.000,00
Instituto Universitario de Relaciones Públicas (IUDERP)	4.905,00
Invecapi	32.115,00
Inversiones Europa	14.571,00
Mario Amiga A.C.	50.000,00
Particular	8.873,00
Particular	125.800,00
Particulares	6.000,00
Particulares (becas)	119.801,00
Provea	6.000,00
Rolando Peña	150.000,00
Selección de Fútbol del IPSFA	10.000,00
SenosAyuda	15.000,00
Sociedad Civil El Cuarteto	50.000,00
Universidad Católica Andrés Bello	278.960,00
Universidad Central de Venezuela	5.000,00
Universidad Metropolitana	155.263,00
Universidad Simón Bolívar	344.009,65
Venamcham	8.423,00
Venezuela Sin Límites	14.280,00
Total Bs.	**7.836.542,42**

2. REGIÓN CENTRO-LOS LLANOS

C.A. Energía Eléctrica de Barquisimeto	5.000,00
Fundación del Niño del estado Guárico	10.998,00
Fundación Regional "El Niño Simón" estado Carabobo	6.000,00
Gobernación del estado Carabobo	6.998,00
Total Bs.	**28.996,00**

3. REGIÓN OCCIDENTAL – ANDINA

Instituto Autónomo de Alimentación y Nutrición del Estado Mérida	2.847,00
Universidad de Los Andes	48.735,90
Total Bs.	**51.582,90**

4. REGIÓN ORIENTE-SUR

Fundación para el Desarrollo Social de Margarita (Fundesmar)	380.000,00
Autoridad Única de los Roques	1.000,00
Gobernación del estado Monagas	8.457,00
Fundación Científica Los Roques	20.000
Total Bs.	**409.457,00**

5. REGIÓN ZULIA-FALCÓN

Caja de Ahorro y Previsión Social de los Trabajadores de la Universidad del Zulia (Caprelus)	5.000,00
Fundación de Previsión Social de la Enfermera del estado Zulia	202,00
Gobernación del estado Falcón	15.000,00
Gobernación del estado Zulia	108.030,00
Museo de Arte Contemporáneo del Zulia	57.140,00
UCAB Coro	15.900
Total Bs.	**201.272,00**

TERRITORIO NACIONAL

Asociación Venezolana de Educación Católica (AVEC)	1.315.375,00
Fe y Alegría - IUJO	1.481.640,00
Total Bs.	**2.797.015,00**

Declaración de Control del Nivel de Aplicación de GRI

Por la presente GRI declara que **BANESCO BANCO UNIVERSAL** ha presentado su memoria "Informe de Responsabilidad Social Empresarial 2009" a los Servicios de GRI quienes han concluido que la memoria cumple con los requisitos del Nivel de Aplicación A+.

Los Niveles de Aplicación de GRI expresan la medida en que se ha empleado el contenido de la Guía G3 en la elaboración de la memoria de sostenibilidad presentada. El Control confirma que la memoria ha presentado el conjunto y el número de contenidos que se exigen para dicho Nivel de Aplicación y que en el Índice de Contenidos de GRI figura una representación válida de los contenidos exigidos, de conformidad con lo que describe la Guía G3 de GRI.

Los Niveles de Aplicación no manifiestan opinión alguna sobre el desempeño de sostenibilidad de la organización que ha realizado la memoria ni sobre la calidad de su información.

23 de marzo 2011, Amsterdam

Nelmara Arbex
Subdirectora Ejecutiva
Global Reporting Initiative

Se ha añadido el signo "+" al Nivel de Aplicación porque BANESCO BANCO UNIVERSAL ha solicitado la verificación externa de (parte de) su memoria. GRI acepta el buen juicio de la organización que ha elaborado la memoria en la elección de la entidad verificadora y en la decisión acerca del alcance de la verificación.

Global Reporting Initiative (GRI) es una organización que trabaja en red, y que ha promovido el desarrollo del marco para la elaboración de memorias de sostenibilidad más utilizado en el mundo y sigue mejorándola y promoviendo su aplicación a escala mundial. La Guía de GRI estableció los principios e indicadores que pueden emplear las organizaciones para medir y dar razón de su desempeño económico, medioambiental y social. www.globalreporting.org

***Descargo de responsabilidad**: En los casos en los que la memoria de sostenibilidad en cuestión contenga enlaces externos, incluidos los que remiten a material audiovisual, el presente certificado sólo es aplicable al material presentado a GRI en el momento del Control, en fecha 23 diciembre 2010. GRI excluye explícitamente la aplicación de este certificado a cualquier cambio introducido posteriormente en dicho material.*

Encuesta

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

Nombre: _____ Dirección física: _____

Correo electrónico: _____ Teléfono: _____

Usted es:

☐ Accionista ☐ Empleado de Banesco Banco Universal ☐ Cliente ☐ Proveedor ☐ Contratista
☐ Representante de las autoridades ☐ Otro (favor especificar) _____

1. ¿Qué impresión general le produjo este Informe?

☐ Excelente ☐ Buena ☐ Regular ☐ Negativa

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

☐ Excelente ☐ Adecuada ☐ Mejorable ☐ Inadecuada
Si lo desea, proponga las modificaciones que considere necesarias: _____

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

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

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

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

☐ Excelente ☐ Adecuada ☐ Mejorable ☐ Inadecuada
Si lo desea, proponga las modificaciones que considere necesarias: _____

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

☐ Excelente ☐ Adecuada ☐ Mejorable ☐ Inadecuada
Si lo desea, proponga las modificaciones que considere necesarias: _____

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

☐ Excelentes ☐ Buenas ☐ Aceptables ☐ Insuficientes
Si lo desea, explique: _____

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

_____

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

☐ Muy importante ☐ Importante ☐ Indiferente

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

_____

10. ¿Considera necesario que estos Informes se publiquen en papel, o sería suficiente colocarlos en Internet?

☐ Impreso ☐ Solo en Internet

Vicepresidencia de Comunicaciones y Asuntos Sociales, BANESCO BANCO UNIVERSAL
Avenida Principal de Las Mercedes con Av. Guaicaipuro Torre Banesco I, piso 12, El Rosal, Caracas 1060, VENEZUELA. (+58) 212) 901-8183

Banesco
Banco Universal

Informe de Responsabilidad Social Empresarial **2009**

J-07013380-5