

# Informe de Responsabilidad y Sostenibilidad Empresarial 2010

# ÍNDICE

PERFIL DE LA ORGANIZACIÓN	
MISIÓN, VISIÓN Y VALORES	5
PRINCIPALES IMPACTOS, RIESGOS Y OPORTUNIDADES	6
RESUMEN FINANCIERO	10
LA DIMENSIÓN INTERNA DE NUESTRA RESPONSABILIDAD SOCIAL	
GOBIERNO CORPORATIVO	12
NUESTROS ACCIONISTAS	21
NUESTRO CAPITAL HUMANO	23
LA DIMENSIÓN EXTERNA DE NUESTRA RESPONSABILIDAD SOCIAL	
NUESTROS SOCIOS SOCIALES	36
ACCIÓN SOCIAL EN LA COMUNIDAD	41
ACCIÓN SOCIAL DE BANESCO POR REGIONES DEL PAÍS DURANTE 2010	47
VOLUNTARIADO CORPORATIVO BANESCO	48
NUESTROS CLIENTES	51
BANCA COMUNITARIA BANESCO	70
NUESTRO COMPROMISO AMBIENTAL	75
NUESTROS PROVEEDORES	79
NUESTRO COMPROMISO CON LAS AUTORIDADES	84
PROCESO DE ELABORACIÓN DEL INFORME DE RESPONSABILIDAD Y SOSTENIBILIDAD EMPRESARIAL 2010	88
PERFIL, ESTRATEGIA Y ORGANIZACIÓN	90
INFORMACIÓN SOBRE EL ENFOQUE DE GESTIÓN Y/O DIRECCIÓN	92
BALANCE SOCIAL ACUMULADO 1999-2010	93
INFORME DE LOS AUDITORES	94
ANEXO 1 INDICADORES DE DESEMPEÑO	97
ANEXO 2 INDICADORES DE DESEMPEÑO	102

# A NUESTROS CLIENTES, TRABAJADORES, ACCIONISTAS Y SOCIOS SOCIALES

En 2004 Banesco Banco Universal, C.A., comenzó a publicar anualmente su *Informe de Responsabilidad Social Empresarial* con el propósito de rendir cuentas sobre el compromiso que hemos asumimos con Venezuela. Desde 2007 nuestros reportes son verificados por el Global Reporting Initiative y tanto en 2008 como en 2009 recibimos la calificación "A+ GRI Checked" de esta organización que administra el esquema de reportes de sostenibilidad económica, social y ambiental más empleado en el mundo. En esta oportunidad, presentamos nuestro sexto *Informe de Responsabilidad Social Empresarial*, correspondiente al período comprendido entre el 1° de enero y el 31 de diciembre de 2010.

Desde nuestros inicios actuamos basados en sólidos principios de Responsabilidad Social Empresarial, que hemos venido profundizando de acuerdo con nuestra cultura organizacional y también adecuando sobre la base de la incorporación de las mejores prácticas que han ido surgiendo y que hemos ido asimilando. Nos mueve el compromiso de mantener la ética y la transparencia en todas nuestras acciones por lo que aquí venimos, un año más, a contarles lo que hemos hecho, más allá de nuestros compromisos legales.

La Responsabilidad Social Empresarial comienza en casa. Por ello, garantizamos beneficios para nuestros accionistas y centramos buena parte de nuestros esfuerzos en nuestro capital humano. "Tu casa con Banesco" es uno de los programas que hemos diseñado para satisfacer las necesidades de vivienda propia de nuestros colaboradores. En 2010 otorgamos créditos hipotecarios a 681 trabajadores. Este programa se complementa con los "Préstamos Quirografarios para la adquisición de viviendas", un apoyo económico adicional para los empleados con más de un año de antigüedad de los niveles base, profesional y técnico, que viene a complementar la cuota inicial para la compra del inmueble. Se paga con años de servicio, por lo que el beneficiario no desembolsa cantidad alguna. Ello hizo posible que 400 colaboradores pudieran hacer realidad su sueño de adquirir una casa propia en 2010. Esta iniciativa data desde el año 2005 y al cierre de 2010 podemos hablar 4.472 trabajadores beneficiados con una inversión que asciende a Bs. 827.198.165.

El año en referencia avanzamos en la planificación de un Diálogo "Cara a Cara" con nuestros trabajadores aplicando el estándar AA 1000, una norma de procedimiento que garantiza la calidad transparente de las rendiciones de cuentas, evaluaciones y divulgación sobre aspectos sociales y éticos de la gestión empresarial, a los fines de conocer sus expectativas y percepciones sobre algunos aspectos que consideramos primordiales para la Institución.

Al cierre de este ejercicio fiscal, la Organización había destinado Bs. 16.842.065 en beneficios no contractuales para sus trabajadores.

Seguimos comprometidos en ofrecer productos y servicios de calidad a nuestros más de 4 millones de clientes. Continuamos estimulando la migración hacia los canales electrónicos en pro de su comodidad y del medio ambiente. En 2010 las transacciones a través de nuestros canales electrónicos experimentaron un crecimiento relativo de 4,8% respecto al año anterior, al pasar de 67 a 71 millones de transacciones promedios mensuales. Cerramos con 2,3 millones de afiliados a BanescoOnline incorporando 348.860 clientes al canal, 17,7% más que el año anterior.

Este año también lanzamos BanescoMóvil una solución que permite al cliente realizar consultas de sus cuentas y tarjetas de crédito, efectuar transferencias entre cuentas propias y a terceros tanto en Banesco como hacia otros bancos así como realizar pagos de sus tarjetas de crédito Banesco y otros bancos y el pago de servicio Cantv, ingresando de manera segura y cómoda a través de su dispositivo celular. Además del acceso vía navegación. BanescoMóvil también ofrece la primera aplicación especialmente diseñada para BlackBerry.

Asimismo, fuimos pioneros al incursionar en las Redes Sociales, abriendo nuevos medios de comunicación, escucha y atención a nuestros clientes, aliados y público en general.

Somos el primer banco del país en el otorgamiento de créditos, tanto a personas naturales como a personas jurídicas. La cifra de 27 mil 480 millones de bolívares quizás no nos dice mucho. Pero si a ese gran número le añadimos que se trata del monto total de los préstamos otorgados por Banesco durante el 2010, y que una parte importantísima de los mismos, está dirigido a los más diversos fines productivos, que van, desde la inversión que hace una familia en la educación de sus hijos, hasta el financiamiento que solicita un emprendedor para desarrollar un nuevo proyecto productivo, entonces será evidente para cada uno de ustedes, por qué leemos con tanta satisfacción los muchos informes que nos ubican como el número uno de los bancos en el otorgamiento de créditos.

A través de nuestra Banca Comunitaria Banesco, bancarizamos a un 39% de nuestros clientes y otorgamos 23.587 créditos para un acumulado de 73.369 préstamos al cierre de 2010. Llevamos los servicios de Banca Comunitaria a Barquisimeto y a la comunidad de Palo Negro además de las otras 15 ciudades donde tenemos presencia y continuamos ofreciendo el Programa de Formación de Microempresarios.

Con nuestra Banca Comunitaria Banesco, sumamos más de 130 mil clientes, que aún perteneciendo a sectores de bajos



ingresos, están ahorrando bajo la modalidad de Ahorro que llamamos Paso a Paso, que está constituyéndose ahora mismo en un importante diseminador de la cultura del ahorro que tanta falta le hace a nuestra cultura y a nuestro país.

Con esta energía, con estos excelentes resultados en nuestro balance profesional, con esta voluntad de avanzar y enfrentar los retos que la realidad nos propone año tras año, vamos hacia el 2011 con una estrategia fundamentada en tres líneas de acción, que son comunes a todas las unidades del banco: mantener la rentabilidad del negocio, maximizar nuestra eficiencia operacional y optimizar nuestros vínculos con los clientes a través de canales atractivos e innovadores.

En el año 2011 mantendremos nuestra tradición de empeño por la calidad, será el comienzo de nuevos retos a los que haremos frente con la actitud de éxito que caracteriza a toda la familia que integra esta institución.

**JUAN CARLOS ESCOTET RODRÍGUEZ**  
PRESIDENTE DE LA JUNTA DIRECTIVA

#### ■ **Presidente de la Junta Directiva**

Juan Carlos Escotet Rodríguez

#### ■ **Directores Principales**

Nelson Becerra  
María Josefina Fernández  
Gonzalo Clemente  
Olga Marcano de Vaamonde  
Miguel Ángel Marcano  
Daisy Véliz  
Salvador Cores  
José Padrón

# PERFIL DE LA ORGANIZACIÓN

# MISIÓN, VISIÓN Y VALORES

**B**anesco Banco Universal, C.A. es una institución financiera venezolana, autorizada para realizar todas las operaciones permitidas por el Decreto con Rango, Valor y Fuerza de Ley de Reforma parcial de la Ley de Instituciones del Sector Bancario, la Superintendencia de las Instituciones del Sector Bancario, Ley de Fideicomiso (la cual fue parcialmente derogada) y el Banco Central de Venezuela. El Banco está inscrito en la Superintendencia Nacional de Valores, y cotiza sus acciones en la Bolsa de Valores de Caracas, por lo que también se rige por la Ley de Mercado de Valores.

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 1.250.000.000, y está representado por 100.000.000 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 2010, Banesco Banco Universal, C.A. contaba con un total de 41.709 accionistas: 5.927 accionistas comunes y 35.782 accionistas preferidos.

## 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.

## 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



## Valores Banesco

- INTEGRIDAD Y CONFIABILIDAD
- RESPONSABILIDAD INDIVIDUAL Y SOCIAL
- INNOVACIÓN Y CALIDAD DE SERVICIO
- EMPRENDIMIENTO
- INTERDEPENDENCIA Y LIDERAZGO
- RENOVACIÓN Y EXCELENCIA PERSONAL
- DIVERSIDAD Y ADAPTABILIDAD

# 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.

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 2010 continuamos fomentando el uso de los canales electrónicos, los cajeros automáticos y la telefonía móvil. El otorgamiento de las tarjetas de crédito y captación de nuevos requerimientos también está siendo progresivamente transferido a tecnologías más versátiles para reducir costos operativos y descongestionar las agencias ofreciendo un mejor servicio a 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 de Riesgo, 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 2010 se llevaron a cabo adiestramientos especializados a algunas áreas de negocios y a más de 1600 nuevos empleados. Estos talleres están orientados a una gestión preventiva del riesgo.

## 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 2010 ofrecimos 19 adiestramientos especializados en riesgo operativo a 160 profesionales en este campo (Ver pág. 28 capítulo *Capital Humano*).

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 el 2010 continuaron 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 del 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 2010), 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.

## 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<sup>1</sup>, por lo que el Banco ha emprendido también acciones para desarrollar su estrategia en función de los temas relevantes para ellos.

Durante el 2010 se realizaron 11 estudios que representaron en total 25.436 entrevistas, entre los diferentes grupos de interés del banco tanto internos (trabajadores) como externos (clientes). En 2009 se realizaron 13 estudios, que representaron en total 18.633 entrevistas (Ver capítulo *Clientes* pág. 63).

Por su parte, la Vicepresidencia Ejecutiva de Capital Humano realiza 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 (Ver capítulo *Capital Humano* pág. 34).

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

*Clientes y no clientes bancarios participaron en el estudio de Valor de Marca (Brand Equity), lo cual garantiza la representatividad de los segmentos.*

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:

- Cliente Misterioso en productos de Crédito; atención y cumplimiento de oferta por parte del personal de la red de ventas.
- 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.

<sup>1</sup> Banesco Banco Universal, C.A. considera Grupos de Interés a todas aquellas 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, Capital Humano, Socios Sociales, Comunidad, Clientes, Proveedores y Autoridades.

## Valor Directo Tangible

El valor económico generado (VEG) al cierre del año 2010 se ubico en Bs. 6.273,08 millones, lo que representa un incremento de 31,73% respecto a los Bs. 4.762,00 millones del año anterior.

Entre los rubros que componen al VEG, aproximadamente un 98,92% en el 2010, (6.205,23 millones) lo conforman el Margen de Intermediación y las Comisiones Netas la proporción que 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 2010, representó un 0,62% del Producto Interno Bruto (PIB) de Venezuela, alcanzando en el año a 2009, el 0,68%.

La participación relativa de los componentes del Valor Directo Tangible al cierre del año 2010, fue la siguiente: los gastos de proveedores representaron un 39,90% del Valor Económico Distribuido, el gasto de personal alcanzó 33,06%, en tanto que los



impuestos se ubicaron en 20,05%. Así el complemento correspondiente a los dividendos fue de 7,00%.

## Creación de Valor Directo Tangible: Detalle por Grupos de Interés

Miles de Bs

Grupo de Interés	Indicador de Valor	2010	2009
Accionistas	Dividendos <sup>(1)</sup>	287.404	159.477
Empleados	Gastos del personal <sup>(2)</sup>	1.358.001	1.093.058
Clientes	Interés y cargas asimiladas <sup>(3)</sup>	1.677.908	735.059
Proveedores	Otros gastos generales de administración <sup>(4)</sup>	1.638.965	1.207.202
Sociedad	Impuestos <sup>(5)</sup>	823.574	446.941
	Recursos destinados al apoyo de las comunidades <sup>(6)</sup>	14.541	10.355

(1) Fuente: Gerencia de Unidad de Accionistas

(2) Fuente: Sudeban Estado de Resultado de Publicación o CONRRP Gastos de Transformación (Gastos de personal grupo 441)

(3) Fuente: Sudeban Estado de Resultado de Publicación o CONRRP Gastos de Captaciones del Público (Gastos Financieros por Captaciones Grupo 411)

(4) Fuente: Sudeban Estado de Resultado de Publicación o CONRRP Gastos de Transformación (Rubro 440 Gastos Generales y Administrativos excepto 441 Gastos de Personal, 449-12 Aportes al Fondo de Garantía de Depósitos y Protección Bancaria, 449-13 Aportes a la Superintendencia de Bancos y Otras Instituciones Financieras)

(5) Fuente: CONRRP (Estados Financieros de Banesco Banco Universal, C.A.) Incluye Impuesto Sobre la Renta, Impuestos Municipales, Impuestos al Valor Agregado, Aportes a la Sudeban, FOGADE, SSO, SFF, LPH, INCE y LOSEP (Cuentas: 445-01 Impuestos municipales, 445-99 Otros impuestos y contribuciones, 441-22 Aportaciones patronales, 449-12 Aportes al Fondo de Garantía de Depósitos y Protección Bancaria, 449-13 Aportes a la Superintendencia de Bancos y Otras Instituciones Financieras, 471 Impuesto sobre la renta y aporte de la LOSEP ver Balance de Publicación)

(6) Fuente: Sudeban Estado de Resultado de Publicación o CONRRP Gastos Extraordinarios (grupo 450)

## Valor Económico Generado y Distribuido

Miles de Bs

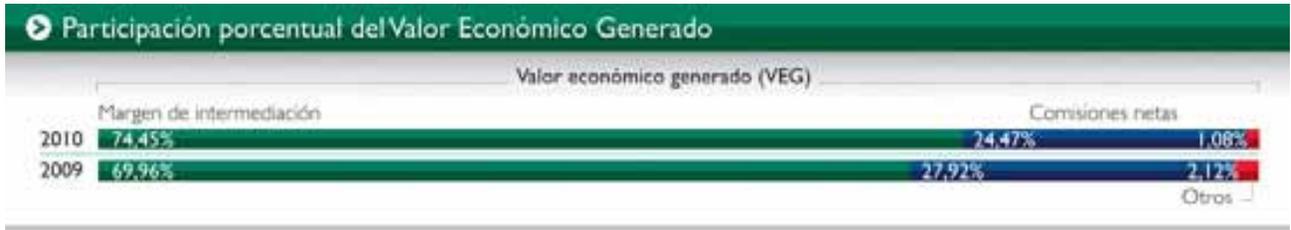
	2010	2009
<b>Valor Económico Generado (VEG)</b>	<b>6.273.082</b>	<b>4.762.000</b>
Margen de intermediación <sup>(7)</sup>	4.670.367	3.331.456
Comisiones netas <sup>(8)</sup>	1.534.872	1.329.515
Otros ingresos ordinarios <sup>(9)</sup>	59.737	80.997
Otras ganancias y pérdidas netas <sup>(10)</sup>	8.111	20.032
<b>Valor Económico Distribuido (VED)</b>	<b>4.107.944</b>	<b>2.956.679</b>
Dividendos <sup>(1)</sup>	287.404	159.477
Proveedores y otros gastos generales de administración <sup>(4)</sup>	1.638.965	1.207.202
Impuestos <sup>(5)</sup>	823.574	496.941
Gastos de personal <sup>(2)</sup>	1.358.001	1.093.058
<b>Valor Económico Retenido (VER = VEG - VED)</b>	<b>2.165.138</b>	<b>1.805.321</b>

(7) Fuente: Sudeban Estado de Resultado de Publicación o CONRRP (rubro 510 Ingresos Financieros menos 410 Gastos Financieros más 520 Ingresos por Recuperaciones de Activos Financieros menos 420 Gastos por Incobrabilidad y Desvalorización de Activos Financieros más 530 Otros Ingresos Operativos (exceptuando 533 Ingresos por Bienes Realizables, 537 Ingresos por Programas Especiales y 539 Ingresos Operativos Varios) menos 430 Otros Gastos Operativos (exceptuando 433 Gastos por Bienes Realizables, 435 Gastos por Depreciación, Amortización y Desvalorización de Bienes Diversos, 439 Gastos Operativos Varios)

(8) Fuente: Sudeban Estado de Resultado de Publicación o CONRRP (Rubro 530 Otros Ingresos Operativos (exceptuando 533 Ingresos por Bienes Realizables, 537 Ingresos por Programas Especiales y 539 Ingresos Operativos Varios) menos 430 Otros Gastos Operativos (exceptuando 433 Gastos por Bienes Realizables, 435 Gastos por Depreciación, Amortización y Desvalorización de Bienes Diversos, 439 Gastos Operativos Varios)

(9) Fuente: Sudeban Estado de Resultado de Publicación o CONRRP (Cuenta 539 Ingresos Operativos Varios)

(10) Fuente: Sudeban Estado de Resultado de Publicación o CONRRP (Cuenta 533 Ingresos por Bienes Realizables menos 433 Gastos por Bienes Realizables)



El Valor Económico Retenido (VER) alcanzó Bs. 2.165,14 millones, lo que representa un incremento de 19,93% con relación al año 2009.

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

El número total de trabajadores del Banco al cierre de 2010 se ubicó en 13.963 personas: 8.780 (62,88%) mujeres y 5.183 (37,12%) hombres. Durante el año la plantilla aumentó en 498 plazas, equivalente a un incremento de 3,70% con relación al cierre del año 2009.

De acuerdo con las cifras publicadas por la SUDEBAN, para diciembre de 2010 los trabajadores del Banco representaban un 18,75% del empleo bancario respecto al número de trabajadores del sistema financiero venezolano, que para esa fecha era de 74.458 personas.

Nuestro plan de compensación económica está basado en la política de evaluaciones de desempeño. Conscientes de la importancia de la remuneración salarial para nuestros trabajadores y sus familias, nuestra política de compensación económica establece un salario inicial 25% por encima del salario mínimo fijado anualmente por el Ejecutivo Nacional. Durante el año 2010 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.

### 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

*Nuestra política de compensación económica establece un salario inicial 25% por encima del salario mínimo fijado anualmente por el Ejecutivo Nacional*

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 12,16% en la cantidad de proveedores contratados y un incremento del 26,81% en los montos cancelados a los mismos entre 2009 y 2010. (Ver Capítulo *Proveedores* pag.80)

### Diálogo con los Grupos de Interés

Durante el año 2010, 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 y la aplicación de instrumentos para medir los aspectos que inciden en la satisfacción del personal (Ver capítulo *Accionistas* pag. 63 y *Capital Humano* pag. 34).

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 (Ver capítulo *Acción Social en la Comunidad* pag. 46).

También continuamos midiendo la satisfacción de nuestros socios sociales con la labor que desarrollamos con ellos desde hace ya varios años (Ver capítulo *Nuestros Socios Sociales* pag. 40).

En cuanto a los proveedores, a partir de este año comenzamos a aplicar una encuesta mediante la cual medimos su conformidad con las relaciones que mantienen con nuestra Organización y la aplicación o vigencia de políticas en Derechos Humanos (Ver capítulo *Nuestros Proveedores* pag. 82).

## RESUMEN FINANCIERO

Expresado en millones de Bs		2010		2009		Crecimiento			
		Ier. Sem.	2do. Sem.	Ier. Sem.	2do. Sem.	II-I Sem. 2010		II Sem. 2010 / 2009	
						Absoluto	%	Absoluto	%
<b>Total del Activo</b>	<b>42.684</b>	<b>52.087</b>	<b>37.980</b>	<b>43.066</b>	<b>9.403</b>	<b>22,00%</b>	<b>9.021</b>	<b>20,90%</b>	
Disponibilidades	11.284	17.345	9.475	11.611	6.061	53,70%	5.734	49,40%	
Inversiones en Títulos Valores	5.011	4.782	6.635	5.983	-229	-4,60%	-1.201	-20,10%	
Cartera de Créditos	24.589	27.654	19.958	22.739	3.066	12,50%	4.915	21,60%	
<b>Captaciones del Público</b>	<b>37.175</b>	<b>45.832</b>	<b>33.326</b>	<b>37.763</b>	<b>8.657</b>	<b>23,30%</b>	<b>8.069</b>	<b>21,40%</b>	
Depósitos en Cuentas Corrientes	21.947	28.241	17.534	19.913	6.293	28,70%	8.328	41,80%	
Depósitos de Ahorro	6.557	8.445	5.636	6.800	1.888	28,80%	1.645	24,20%	
Depósitos a Plazo	3	11	3.500	21	8	267,10%	-11	-50,50%	
Otros	8.668	9.136	6.656	11.029	468	5,40%	-1.893	-17,20%	
<b>Total del Patrimonio</b>	<b>3.809</b>	<b>4.235</b>	<b>3.113</b>	<b>3.598</b>	<b>426</b>	<b>11,20%</b>	<b>637</b>	<b>17,70%</b>	
Activos de los Fideicomisos	6.656	7.180	6.155	6.020	524	7,90%	1.160	19,30%	
Régimen Prestacional de Vivienda y Hábitat	3.879	4.401	2.890	3.376	522	13,50%	1.025	30,40%	
Ingresos Financieros	2.689	2.986	2.561	2.588	297	11,00%	398	15,40%	
Gastos Financieros	901	794	1.268	1.174	-107	-11,90%	-380	-32,40%	
Margen Financiero Bruto	1.788	2.192	1.293	1.414	404	22,60%	779	55,10%	
Margen de Intermediación Financiera	2.215	2.455	1.559	1.772	240	10,80%	683	38,50%	
Gastos de Transformación	1.603	1.856	1.176	1.312	253	15,80%	544	41,50%	
<b>Resultado Neto</b>	<b>403</b>	<b>503</b>	<b>290</b>	<b>322</b>	<b>100</b>	<b>24,80%</b>	<b>181</b>	<b>56,30%</b>	
Cartera Agrícola Acumulada	4.525	5.350	3.373	3.816	824	18,20%	1.534	40,20%	
Captaciones de Entidades Oficiales	3.159	3.517	2.805	2.820	358	11,30%	698	24,80%	
Microcréditos	1.112	1.375	798	1.004	263	23,60%	371	36,90%	
Créditos Comerciales	6.165	6.237	5.601	6.431	72	1,20%	-194	-3,00%	
Créditos al Consumo	8.242	8.912	6.908	6.950	670	8,10%	1.962	28,20%	
Vehículos	822	1.194	590	666	372	45,30%	528	79,20%	
Tarjetas de Crédito	7.420	7.718	6.318	6.283	298	4,00%	1.434	22,80%	
Préstamos Hipotecarios	3.720	4.123	2.606	3.271	403	10,80%	851	26,00%	
<b>Ratios</b>									
Provisión Cartera de Crédito / Cartera Inmovilizada Bruta	188,90%	186,20%	106,3%	112,6%					
Cartera Inmovilizada / Cartera de Crédito Bruta	1,50%	1,30%	1,9%	1,9%					
Resultado Neto / Activo Promedio	1,90%	2,10%	1,6%	1,6%					
Resultado Neto / Patrimonio Promedio	22,00%	23,60%	19,0%	19,2%					
Liquidez Ampliada	37,70%	43,20%	42,2%	41,1%					

# LA DIMENSIÓN INTERNA DE NUESTRA RESPONSABILIDAD SOCIAL

# GOBIERNO CORPORATIVO

## 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

## Evolución de la gestión respecto a 2009 y principales líneas de acción en 2010

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

## Compromisos contraídos para 2011

- Diseño de un mecanismo de diagnóstico a aplicar en los distintos Comités Temáticos de Gobierno Corporativo para medir su gestión.

## 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.

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 compuesto 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 y Financiamiento al Terrorismo, el Contralor Interno, así como los Comités de Crédito, Riesgo y Auditorio. El Comité de Auditoría ha sido creado en ejecución de las mejores prácticas de Gobierno Corporativo recomendadas por la Superintendencia Nacional de Valores.

Además como estructura formal el banco cuenta con un comité de Capital humano y una Vicepresidencia Ejecutiva de Capital Humano encargadas, entre otras actividades, de asegurar condiciones de trabajo justas y competitivas para sus empleados.

Desde el 2008 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 seguimiento de acciones que promuevan el proceso de aprendizaje, desarrollo de la cultura corporativa y disciplina entre los integrantes de los Comités de gobierno.

A partir del mes de enero de 2010, la estructura organizativa del Banco fue ajustada a propósito del inicio de la implantación del nuevo Modelo Corporativo de Negocios (MCN). Esta iniciativa nos permitió realizar una serie de transformaciones en el Banco tendientes 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 fortalecimos 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 finan-

cieras, 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 cambiarios fronterizos, un indicador de honorabilidad será la buena reputación o prestigio de que goce

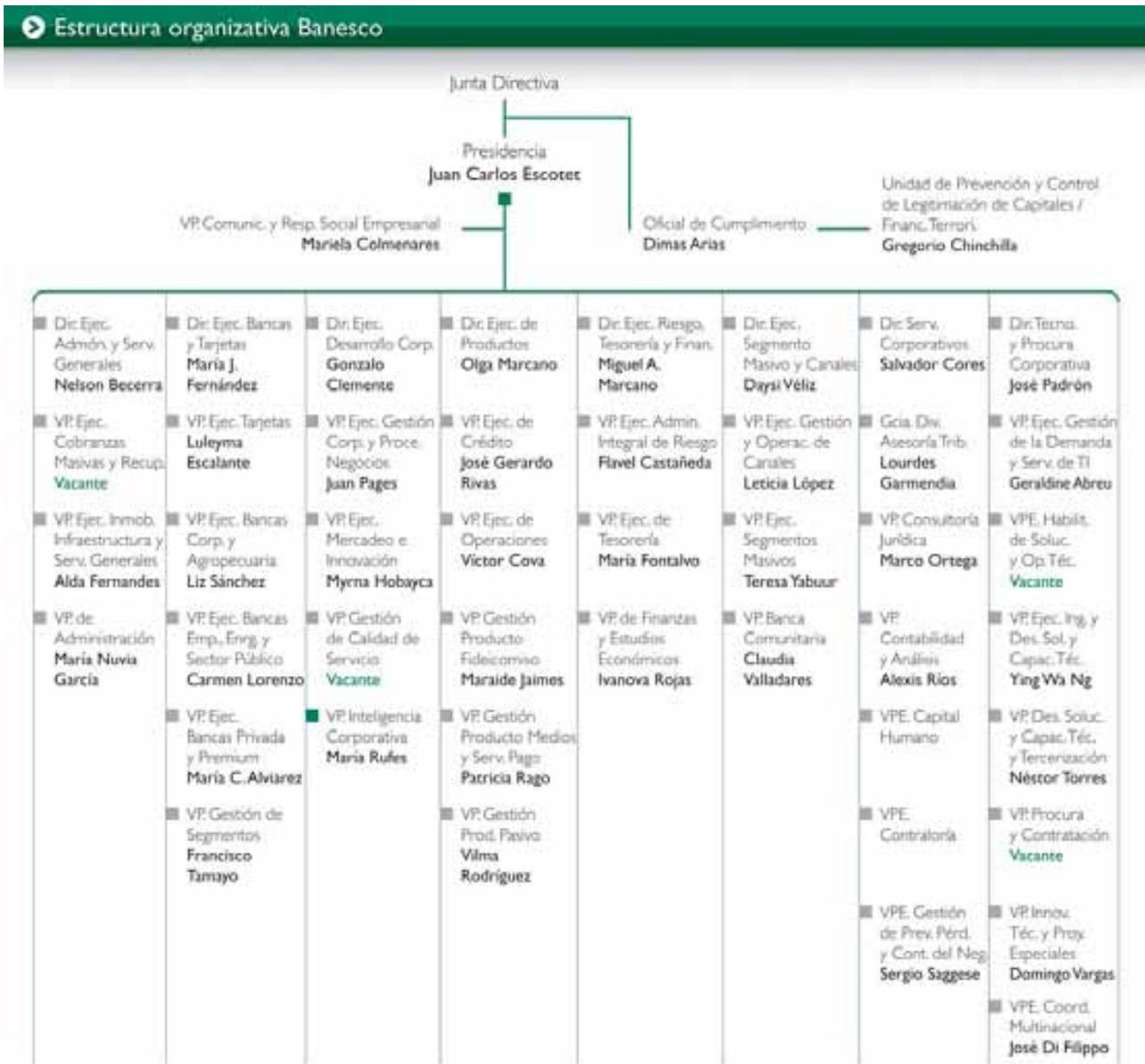
la persona natural o jurídica en su entorno social, o en el de las actividades en las que le corresponde desenvolverse.

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.

#### **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.

#### **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.

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

Banesco cuenta con un Oficial de Cumplimiento encargado de la supervisión y control de la Unidad de Prevención y Control de la Legitimación de Capitales y Financiamiento al Terrorismo del Banco. Dentro de sus funciones está presidir el Comité de Prevención y Control de la Legitimación de Capitales y Financiamiento al Terrorismo, 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 de Banesco en esta materia. Participa con derecho a voz en el Comité de Riesgo, y reporta de manera inmediata al Presidente de la Junta Directiva de la Organización.

#### **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**

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. 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**

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.

#### 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.

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.

#### 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.

#### COMITÉ DE AUDITORÍA

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 2010, se revisaron los 442 puntos de atención, es decir el 100% de agencias que contaba Banesco Banco Universal en ese periodo, en cuanto a riesgo operativo, prevención de legitimación de capitales y financiación del terrorismo. Así mismo se revisaron 56 áreas administrativas que representa el 70% de las áreas Centrales del banco.

#### 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 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.

#### 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 Y SOSTENIBILIDAD

Desde noviembre de 2010, el Comité de Responsabilidad Social Empresarial cambió de nombre y ahora se llama Comité de Responsabilidad y Sostenibilidad. Este Comité es nombrado por la Junta de Directores del Banco y constituye el órgano directamente responsable de implantar y desarrollar la política de Responsabilidad y Sostenibilidad, con la participación de todas las áreas de la Organización.

#### COMITÉ DE ÉTICA Y CONDUCTA

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

### 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 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.

El Código está disponible para el público a través de nuestro sitio en Internet [www.banesco.com](http://www.banesco.com).

Durante el mes de septiembre del año 2010, el Código de Ética y Conducta de Banesco Banco Universal, C.A., fue ajustado y aprobado por la Junta Directiva, tomando en cuenta entre otros aspectos lo indicado por Superintendencia de las Instituciones del

Sector Bancario a través de la Resolución N° 119.10, relativa a las “Normas relativas a la Administración y Fiscalización de los riesgos relacionados con los delitos de Legitimación de Capitales y Financiamiento al Terrorismo aplicables a las instituciones reguladas por la Superintendencia de Bancos y Otras Instituciones Financieras”.

### Aplicación del Código de Ética y Conducta

- **Componente principal:** Código de Ética y Conducta del Ciudadano Banesco.
- **Componentes técnicos:** Esquemas para la canalización de denuncias.
  - *Buzones de Correo interno:* “línea directa comité de ética” y “línea directa Juan Carlos Escotet”.
  - *Buzones de Contacto externo:* [etica@banesco.com](mailto:etica@banesco.com) y [escotet\\_etica@banesco.com](mailto: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:* Julimar Flores (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 supervisoría 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.

Casos gestionados por el Comité de Ética				
Tipo	2010	% del Casos Total	2009	% del Casos Total
Contravención de Norma	13	3,80	192	46,49
Fraude	19	5,55	92	22,28
Afectación Patrimonial	3	0,88	35	8,47
Incumplimiento de procedimientos	-	0,00	22	5,33
Presunta Infidelidad	-	0,00	21	5,08
Infidelidad	-	0,00	19	4,60
Conflicto de Intereses	-	0,00	18	4,36
Daño a personas	2	0,58	6	1,45
Incumplimiento del Código de Ética	-	0,00	2	0,48
Otros	109	37,87	6	1,45
Preguntas y recomendaciones	33	9,65	-	0,00
Inconformidad en servicio	74	21,64	-	0,00
Inconformidad Laboral	73	21,35	-	0,00
Otra área de negocio	7	2,05	-	0,00
Ingresos Extraordinarios	9	2,63	-	0,00
<b>Total</b>	<b>342</b>		<b>413</b>	



## Regulación, participación gremial y empresarial

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

También participa y es miembro activo de:

- **Banco Central de Venezuela (BCV):** Comité de Operaciones y efectivo a nivel Regional, 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 (Fedecá-



maras), 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.

## 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 y Sostenibilidad Empresarial (RSE).

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

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 adoptaron 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 aplicó una encuesta a nuestros principales proveedores, para determinar cuáles de los Diez Principios del Pacto Mundial cumplen en este momento.
- Se difundió a través de nuestros medios el contenido de los Diez Principios del Pacto Mundial.

## Sistema Integral de Prevención y Control de Legitimación de Capitales

Banesco Banco Universal, C.A. en materia de Prevención y Control de Legitimación de Capitales al cierre del semestre terminado el 31 de diciembre de 2010, se rige por la Resolución N° 119-10, emitida por la SUDEBAN en fecha 9 de marzo de 2010, publicada en la Gaceta Oficial de la República Bolivariana de Venezuela N° 39.388, de fecha 17 de marzo de 2010, reimpressa en la Gaceta Oficial de la República Bolivariana de Venezuela N° 39.494 de fecha 24 de agosto de 2010, Resolución N° 427 de fecha 13 de agosto de 2010, en la cual se dictan “Normas Relativas a la Administración y Fiscalización de los Riesgos relacionados sobre Prevención, Control y Fiscalización de las Operaciones de Legitimación de Capitales y Financiamiento al Terrorismo, Aplicables a los Entes Regulados por la Superintendencia de Bancos y Otras Instituciones Financieras”.

De lo anterior, hasta el 12 de septiembre de 2010, el Banco se regía por la Resolución N° 185.01 del 12 de septiembre de 2001, publicada en Gaceta Oficial N° 37.287, en fecha 20 de septiembre de 2001, en la cual se dictaron las “Normas de Prevención, Control y Fiscalización de las Operaciones de Legitimación de Capitales aplicables a los entes regulados por la Superintendencia de Bancos y Otras Instituciones Financieras, así como demás Oficios y Circulares emitidos por el Organismo Supervisor”.

Adicionalmente, se rige por la Ley Orgánica Contra la Delincuencia Organizada, la Ley Orgánica de Drogas, publicada en Gaceta Oficial N° 39.510, de fecha 15 de septiembre de 2010, la cual derogó la Ley Orgánica Contra el Tráfico Ilícito y el Consumo de Sustancias Estupefacientes y Psicotrópicas. Asimismo, las Instituciones Financieras son supervisadas entre otros Organismos, por la SUDEBAN a través de la Unidad Nacional de Inteligencia Financiera (UNIF), la Oficina Nacional Antidrogas (ONA), la cual tiene entre sus funciones dictar las providencias y demás actos administrativos necesarios para el cumplimiento de sus atribuciones.

Banesco Banco Universal, C.A., como Sujeto Obligado se encuentra tomando las acciones pertinentes con el objeto de fortalecer su Sistema Integral de Administración de Riesgos de Legitimación de Capitales y del Financiamiento al Terrorismo, a través de su adecuación a la Resolución N° 119-10 y tomando en consideración las observaciones indicadas por los Auditores Externos, Organismo Regulador a través de sus Oficios y Circulares. En este sentido, la Junta Directiva del Banco en fecha 8 de septiembre de 2010, aprobó los documentos que se indican más abajo ya mantenidos por el Banco, ajustados a los nuevos requerimientos efectuados por el Organismo Regulador a través de la Resolución N° 119-10:

- Manual de Políticas y Procedimientos de Administración de Riesgos de Legitimación de Capitales y Financiamiento al Terrorismo.
- Modelo Declaración Individual de Conocimiento para el personal denominado Nuevos Ingresos.
- Modelo Declaración Individual de Conocimientos dirigido al personal / Actualización de Adiestramientos.
- Modelo Declaración Individual de Conocimiento para los Directores.
- Modelo de Designación y Aceptación de Empleado Responsable de Cumplimiento.
- Modelo Compromiso Institucional, a ser suscrito en forma individual por cada uno de los Directores.
- Código de Ética.
- Designación de los Miembros del Comité de Prevención y Control de Legitimación de Capitales y Financiamiento al Terrorismo.
- Reglamento General para la Constitución, Organización y Funcionamiento del Comité de Prevención y Control de Legitimación de Capitales y Financiamiento al Terrorismo.

La Estructura Organizativa del Sistema Integral de Administración de Riesgos de Legitimación de Capitales y Financiamiento al Terrorismo del Banco está compuesta:

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

Al 31 de diciembre de 2010 la Junta Directiva del Banco tenía designado 444 Responsables de Cumplimiento quienes, en forma adicional a las funciones que desempeñan, deben:

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

Distribución de los Empleados Responsables de Cumplimiento		
Cargo	2010	2009
Gerentes Regionales Operativos	110	111
Gerentes Regionales	52	64
Gerentes de Servicio Financiero (Red de Agencias)	751	787
Gerentes de División (Ubicados en diferentes áreas Centralizadas)	129	157
Gerentes Operativos (Banca Comunitaria)	2	3
Jefes de Departamento Renta Fija Renta Variable	0	1
<b>Total ERC</b>	<b>444</b>	<b>523</b>

## Informe sobre el grado de cumplimiento de las normas de buen gobierno corporativo

Para Banesco Banco Universal, C.A. el cumplimiento de los principios de buen gobierno corporativo significa realizar 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 Superintendencia Nacional de Valores.

Así, el Comité de Auditoría cuenta con la presencia de dichos Directores y se reúne con periodicidad, por lo menos trimestralmente, a objeto de cumplir con lo establecido en su Reglamento de Funcionamiento.

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 2009

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

## Evolución de la gestión respecto a 2009 y principales líneas de acción en 2010

- Se elaboró el proyecto para sistematizar y difundir la existencia y funciones de la Gerencia de Unidad de Accionistas.

## Compromisos contraídos para 2011

- Evaluar propuestas de proveedores para determinar el servicio a implantar para dar atención oportuna a los accionistas de Banesco Banco Universal, C.A.

## 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 2010 se celebraron el 24 de marzo y el 20 de septiembre.



## La Gerencia de Unidad de Accionistas

Esta Gerencia, cuya misión es atender al accionista de manera expedita y transparente, fue creada en 2008 con el objeto de brindar un mejor servicio a los usuarios. 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 y, en general, todo lo que esté relacionado con sus acciones.



### Acciones Preferidas

Al cierre de 2010, Banesco contaba con un total de 41.709 accionistas: 35.782 propietarios de acciones comunes y 5.927 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:

<b>Febrero 2009</b>	Bs. 45.745,50
<b>Mayo 2009</b>	Bs. 43.882,00
<b>Agosto 2009</b>	Bs. 39.862,85
<b>Noviembre 2009</b>	Bs. 39.862,85
<b>Febrero 2010</b>	Bs. 39.862,85
<b>Mayo 2010</b>	Bs. 39.556,86
<b>Agosto 2010</b>	Bs. 38.141,65
<b>Noviembre 2010</b>	Bs. 38.141,65

### 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:

- La Gerencia de Unidad de Accionistas.
- Nuestros Informes semestrales.
- Nuestro *Informe de Responsabilidad y Sostenibilidad Empresarial*.
- Nuestro sitio web corporativo, [www.banesco.com](http://www.banesco.com).
- *TiempoBanesco*, publicaciones mensuales realizadas por la Organización.
- CableBanesco (TV de circuito cerrado).
- Contactos y encuentros directos.
- Los medios de comunicación social a escala nacional.
- Nuestra red de agencias.



# NUESTRO CAPITAL HUMANO

## Principales líneas de acción 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 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 de Banesco Banco Universal, C.A.
- Reforzamos competencias asociadas al 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 para consolidar los planes de carrera y sucesión.
- Ampliamos el beneficio de la Ley de alimentación, superando las condiciones establecidas por en el marco legal.
- Implementamos el pago anticipado de las utilidades para los meses de julio y noviembre.
- 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.

## Evolución de la gestión a 2009 y principales líneas de acción en 2010

- Culminamos la implantación del proyecto SAP HCM FASE II
- Potenciamos la capacitación en materia regulatoria con la ejecución de actividades de Prevención contra la Legitimación de Capitales y Financiamiento al Terrorismo, promovimos los temas de Higiene y Seguridad Laboral.
- Implantamos el nuevo Modelo de Atención de Capital Humano,



con el cual se reorganizaron las funciones intrínsecas al área para hacerlas más cercanas a nuestros clientes internos.

- Promovimos la masificación del modelo de competencias desde una perspectiva 360°.
- Diseñamos rutas de carrera sobre la base del perfil individual: conocimientos, competencias, potencial e intereses y diseñamos planes de reemplazo y sucesión para posiciones claves y críticas.
- Identificamos las posiciones claves - críticas con la finalidad de emprender acciones diferenciadores de desarrollo, retención y sucesión.
- Diseñamos planes de retención alineados a las mejores prácticas del mercado.
- Evaluamos nuevas estrategias de compensación económica y no económica para generar mejoras en la calidad de vida de nuestros empleados.
- Iniciamos el proceso para la implantación de la Norma AA 1000 con nuestros trabajadores.

## Compromisos contraídos para el 2011

- Masificar el Modelo de Competencias a todos los niveles de Banesco Banco Universal C.A.
- Fortalecer los programas de formación y capacitación al personal a través de la segmentación y especialización de las áreas de aprendizaje.
- Aplicar la Norma AA 1000 a nuestros trabajadores a través del Diálogo Cara a Cara.

## Distribución por rangos de edad y género

Rango de Edad	2010			2009			Variación (%)		
	F	M	Totales	F	M	Totales	F	M	Total
15-17*	122	72	194	20	14	34	510,00	-114,29	-470,59
18-25	1.755	1.007	2.762	1.866	1.076	2.940	(5,85)	(6,41)	(6,05)
26-30	2.573	1.335	3.908	2.461	1.362	3.823	4,55	(1,98)	2,22
31-35	1.799	962	2.766	1.635	909	2.544	10,03	5,83	8,53
36-40	1.189	736	1.925	1.140	757	1.897	4,30	(2,77)	1,48
41-45	670	536	1.206	628	533	1.161	6,69	0,56	3,88
46-50	391	341	732	344	302	646	13,66	12,91	13,31
51-55	174	125	299	159	110	269	9,43	13,64	11,15
56-60	75	50	125	62	44	106	20,97	13,64	17,92
61-65	25	14	39	17	16	33	47,06	(12,50)	18,18
66-70	4	5	9	4	5	9	0,00	0,00	0,00
71-75	2	0	2	1	1	2	100,00	(100,00)	0,00
>75	1	0	1	1	0	1	0,00	100,00	0,00
<b>Total general</b>	<b>8.780</b>	<b>5.183</b>	<b>13.963</b>	<b>8.336</b>	<b>5.129</b>	<b>13.465</b>	<b>5,33</b>	<b>1,05</b>	<b>3,70</b>

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

- Designar un Director Multinacional para el área de Capital Humano con el fin de potenciar el liderazgo de esta unidad y la relación con los trabajadores.
- Crear un Fondo de Contingencia Extrema para cubrir aquellas emergencias de salud que requieren costosos tratamientos y que no puede ser cubiertas con la cobertura de la póliza de salud básica.

## Nuestra Política

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

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

En este sentido, la política en materia de Capital Humano propicia significativos niveles de desarrollo, remuneración competitiva, motivación individual y de equipo dirigidos hacia el

logro, así como protección y bienestar de su fuerza laboral, con la convicción de que nuestros trabajadores son el eje fundamental del banco.

## Nuestra Gestión

En el 2010 nos esforzamos en mantener nuestra plantilla de empleados, a pesar del impacto de la crisis económica mundial, garantizando la estabilidad y seguridad a nuestros colaboradores, dando cobertura a las posiciones vacantes, pero sin contemplar la ampliación de la plantilla. Para el cierre del 2010 nuestra plantilla se encontraba en 13.969 empleados, lo que representa un 3,74% por encima del cierre del año anterior.

La distribución de los empleados por cargo y por edades evidencia que somos una institución joven y dinámica, con una edad promedio de 32 años, pero sin discriminar en los diferentes cargos a personas de más o menos edad. Para 2010, 89,97% de nuestro capital humano, es decir, 12.568 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 86,08% de los empleados son fijos, 62,54% es de sexo femenino, y el personal que compone los cargos base representa el 41,49% del total de las personas empleadas.

## Distribución por rango de edad y categoría de cargo

Nivel / Grupos de edad	2010						2009					
	15 - 17*	18 - 30	31 - 40	41 - 50	> 50	Total	15 - 17*	18 - 30	31 - 40	41 - 50	> 50	Total
Base	194	3.833	1.199	431	139	5.796	34	3.740	1.079	444	123	5.420
Profesionales y Técnicos	0	2.614	2.165	553	112	5.444	0	2.744	2.013	479	90	5.326
Supervisorio	0	191	850	469	78	1.588	0	230	866	420	63	1.579
Gerencial	0	38	461	421	124	1.044	0	48	471	404	119	1.042
Vicepresidentes	0	0	11	57	19	87	0	0	13	54	23	90
Directores	0	0	0	7	2	9	0	0	0	5	2	7
Presidente	0	0	0	0	1	1	0	0	0	1	0	1
<b>Total</b>	<b>194</b>	<b>6.676</b>	<b>4.686</b>	<b>1.938</b>	<b>475</b>	<b>13.969</b>	<b>34</b>	<b>6.762</b>	<b>4.442</b>	<b>1.807</b>	<b>420</b>	<b>13.465</b>

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

### Distribución por género y categoría de cargo

Nivel	2010			2009			Variación (%)		
	F	M	Totales	F	M	Totales	F	M	Total
Base	3.487	2.309	5.796	3.161	2.259	5.420	10,31	2,21	6,94
Profesionales y Técnicos	3.746	1.698	5.444	3.644	1.682	5.326	2,80	0,95	2,22
Supervisorio	853	735	1.588	830	749	1.579	2,77	(1,87)	0,57
Gerencial	648	396	1.044	650	392	1.042	(0,31)	1,02	0,19
Vicepresidentes	48	39	87	50	40	90	(4,00)	(2,50)	(3,33)
Directores	3	6	9	1	6	7	200,00	0,00	28,57
Presidente	0	1	1	0	1	1	0,00	0,00	0,00
<b>Total general</b>	<b>8.785</b>	<b>5.184</b>	<b>13.969</b>	<b>8.336</b>	<b>5.129</b>	<b>13.465</b>	<b>5,39</b>	<b>1,07</b>	<b>3,74</b>

### Distribución por tipo de relación contractual y género

Nivel	2010		2009		Variación (%)	
	F	M	F	M	F	M
Aprendices	410	206	306	1160	33,99	28,75
Contratados	854	474	154	140	1481,48	1085,00
Empleados fijos	7.521	4.504	7.976	4.929	(5,70)	(8,62)
<b>Total</b>	<b>8.785</b>	<b>5.184</b>	<b>8.336</b>	<b>5.129</b>	<b>5,39</b>	<b>1,07</b>
<b>Total general</b>	<b>13.969</b>		<b>13.465</b>		<b>3,74</b>	



### Vicepresidentes de la red

Región	2010		2009	
	Cant.	% de la comunidad local	Cant.	% de la comunidad local
Capital	5	100,00	5	100,00
Centro - Los Llanos	1	100,00	1	100,00
Occidental - Andina	1	100,00	1	100,00
Oriente - Sur	1	100,00	0	--
Zulia - Falcón	1	100,00	1	100,00
<b>Total</b>	<b>9</b>	<b>100,00</b>	<b>8</b>	<b>100,00</b>

## Distribución Nacional

El Banco ha realizado una división territorial acorde con su estrategia de negocios, en consecuencia es una importante fuente de empleo en las distintas regiones del país. El 86,08% de nuestra plantilla está integrada por empleados fijos. Este porcentaje tuvo una disminución importante con respecto al 2009 ya que durante este período se contrató a personal base con miras a quedar fijos luego de 1 año. Por ser este segmento de alta rotación tuvimos este decrecimiento.

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.

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

### Distribución nacional

Nivel	2010		2009		Variación (%)	
	Trabajadores	% del total	Trabajadores	% del total	Trabajadores	% del total
Capital	8.364	59,88	8.289	61,56	75	0,90
Centro Los Llanos	1.686	12,07	1.598	11,87	88	5,51
Occidental - Andina	1.410	10,09	1.275	9,47	135	10,59
Oriente - Sur	1.390	9,95	1.253	9,31	137	10,93
Región Zulia - Falcón	1.119	8,01	1.050	7,80	69	6,67
<b>Total general</b>	<b>13.969</b>		<b>13.465</b>		<b>504</b>	<b>3,74</b>

mismo tiempo permite que se conozca mejor la situación regional, lo cual fortalece estratégicamente una toma de decisiones basada en las particularidades de cada zona

### 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 2009 y 2010 este Índice pasó de 13,87% a 14,90%, lo que denota que se ha mantenido la estabilidad laboral de nuestro capital humano en comparación al año anterior.

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.



## Evaluación de desempeño

Para cumplir con el ciclo de Evaluación de Desempeño 2010, se realizaron las siguientes actividades:

- Durante 2010 los empleados profesionales se incorporaron a la evaluación de desempeño por objetivos individuales, la cual vino a completar la evaluación por factores que se realizaba todos los años. Para 2011 está previsto incorporar al segmento de profesionales de la Red de Agencias y al total de la población de cargos base a la medición por objetivos individuales, con lo cual toda la población contará con mediciones cuantitativas y cualitativas de su desempeño.
- Implementación de la Evaluación de Desempeño dentro del portal de autoservicios del empleado (SAP), con lo que se unificaron las diferentes plataformas de evaluación y se simplificaron los procesos para empleados y supervisores. La nueva plataforma permitió adicionalmente la posibilidad para que todos los empleados, de forma opcional, pudiesen autoevaluar su actuación y resultados de gestión durante el año.
- El total de empleados con evaluación de desempeño fue de 12.211 personas, lo que representa 87,41% de los trabajadores activos a diciembre. El porcentaje restante corresponde a aquellos trabajadores que ingresaron posteriormente a la fecha límite fijada para realizar el proceso, con lo cual no les correspondía evaluación para ese período.

## Promociones de cargo

Creemos en el talento de nuestros empleados, por eso, ofrecemos la posibilidad de crecer internamente hacia puestos de mayor responsabilidad a través de nuestra política de promoción interna. En 2010 promovimos a 617 trabajadores como fuente primordial para la cobertura de las vacantes.

## Política de remuneración

Conscientes de la importancia de la remuneración salarial para nuestros trabajadores y sus familias, nuestra política de compensación económica establece un salario inicial 25% por encima del salario mínimo fijado anualmente por el Ejecutivo Nacional. Durante el año 2010 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.

## 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.



Infografía de Promociones de cargo que muestra un detalle de las promociones realizadas en 2009 y 2010 por dirección:

2010		2009	
Dirección	Promociones	Dirección	Promociones
Presidencia Junta Directiva	3	Presidencia Junta Directiva	--
Dir. Ejec. Admón. Y Servicios Generales	16	Dir. Análisis, Control y Operaciones	89
Dir. Ejec. Bancas y Tarjetas	71	Dir. Crédito, TDC, Canales y Servicios	68
Dir. Ejec. Desarrollo Corporativo y crédito	52	Dir. Gestión Estratégica, Riesgo y Finanzas	15
Dir. Ejec. Productos	41	Dir. Inmobiliaria, Infraestructura y Seguros	12
Dir. Ejec. Riesgo, Tesorería y Finanzas	8	Dir. Tecnología y Procesos	35
Dir. Ejec. Segmentos Masivos y Canales	378	Dir. Ventas	470
Dir. Ejec. Servicios Corporativos	17	--	--
Dir. Ejec. Tecnología y Procura Corporativa	31	--	--
<b>Total Promociones</b>	<b>617</b>	<b>Total Promociones</b>	<b>689</b>

Capacitación*		Horas /persona adiestramiento <sup>a</sup>	
Descripción	2010	2009	Variación %
Banca, Finanzas y Seguros		80.605	(100)
Competencias Gerenciales	373.555	45.704	717,34
Control de Gestión		6.490	(100)
Desarrollo Personal		36.448	(100)
Especializado		6.684	(100)
Legal y Regulatorio	64.826	7.925	717,99
Mercadeo, Ventas y Servicios		170.716	(100)
Seguridad Industrial y Física		20.912	(100)
Tecnología y Seguridad de la Información		30.867	(100)
<b>Total Horas Adiestramiento</b>	<b>438.381</b>	<b>355.851</b>	<b>23,19%</b>
Horas Promedio de Adiestramiento	34,68	32,79	5,76%
Total de Trabajadores Adiestrados	12590	10852	16,02%
% de Trabajadores Adiestrados	90,13%	80,59%	11,83%

\*No incluye congresos, eventos nacionales o internacionales

## Capacitación

Estamos comprometidos con el crecimiento y desarrollo profesional de nuestro talento humano. Es por ello que nos ocupamos de brindar capacitación que impulse el logro de las competencias necesarias.

## SAP – HCM Fase II

La materialización de este proyecto se refleja en el “Portal de Autoservicios del Empleado” disponible en nuestra intranet para todos nuestros colaboradores desde octubre 2010. Esta nueva herramienta promueve la autogestión del empleado, lo que le permite generar solicitudes en línea y recibir respuestas inmediatas sin tener que enviar documentos o trasladarse a las oficinas de atención de Capital Humano.

Esta herramienta fue diseñada por la VPE Capital Humano bajo una plataforma tecnológica completamente automatizada y estandarizada a nuestros parámetros. Sus características son amigables, lo que facilita la navegación por el portal, además de ser ecológica ya que evita el consumo de papel a través de la impresión de los documentos, planillas y recaudos habitualmente necesarios para tramitar solicitudes de servicios y beneficios de capital humano.

## Talleres y Adiestramiento en Riesgo Operativo

La Vicepresidencia de Riesgo Operativo tiene entre sus funciones el fortalecer el conocimiento del personal 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 2010 se realizaron un total de 60 adiestramientos con 1.661 participantes. De este número, 29 talleres fueron



Talleres de adiestramiento especializado en Riesgo Operativo				
Vicepresidencia	2010		2009	
	Talleres	Particip.	Talleres	Particip.
Gcia. Div. Servicios Operativos y Recolección	3	23	-	-
Proceso de Negocio	9	90	-	-
Banca Comunitaria	1	9	-	-
Prev. Legitimación de Capitales	2	14	-	-
Gcia. Div. Banca Electrónica	2	13	-	-
Gcia. Div. Oper. Aplic.	2	12	-	-
Canales/Mod. Pagos	-	-	-	-
Servicios de Pago / Control Cambio / Títulos Valores	-	-	1	4
Soporte Técnico Operacional	-	-	1	14
Auditoría	-	-	1	12
<b>Total</b>	<b>19</b>	<b>161</b>	<b>3</b>	<b>30</b>

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

realizados en la Región Capital (Ciudad Banesco) con 1061 participantes y 30 talleres en el interior del país con un total de 600 participantes a nivel nacional. Las ciudades destino fueron Barinas, Barquisimeto, Coro, Maracaibo, Maracay, Maturín, Mérida, Porlamar, Puerto La Cruz, Puerto Ordaz, San Cristóbal, Valencia.

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

	Número de trabajadores			Monto Bs		
	2010	2009	Variación %	2010	2009	Variación %
Nuevos Ingresos	1.047	1.583	(33,86)	*	1.5694,60	(100)
Personal Activo	8.266	3.177	160,18	247.475,17	290.162,43	(14,77)
<b>Total</b>	<b>9.313</b>	<b>4.760</b>	<b>95,65</b>	<b>*</b>	<b>296.057,03</b>	<b>(100)</b>

\* Los costos de adiestramiento a los nuevos ingresos fueron cargados a diferentes Centros de Costos debido cambios en nuestra estructura durante el año 2010, razón por la cual no se puede discriminar para este periodo. Para el 2011 el área encargada estará tomando las previsiones correspondientes.

## Presupuesto en adiestramiento a Delegados de riesgo Operativo

### Objetivo 2010

Aumentar el Nivel de penetración de la Cultura de Riesgo a fin de garantizar la efectividad en la gestión de riesgo en áreas clave del negocio

### Objetivo 2009

Aumentar el nivel de madurez de la cultura de Riesgo

### Planificado Bs.

2010	31.491,59
2009	48.184,00

Variación: (34,64)%

### Ejecutado Bs.

2010	30.891,49
2009	42.066,00

Variación: (26,56)%

*Durante el año 2010 se realizaron un total de 60 adiestramientos con 1.661 participantes. De este número, 29 talleres fueron realizados en la Región Capital (Ciudad Banesco)*

- Taller dirigido al personal de seguridad, adscrito a la Vicepresidencia de Protección, a cargo de Provea, organización sin fines de lucro dedicada al estudio y divulgación del conocimiento en Derechos Humanos. En 2010 fueron capacitados 43 auxiliares de seguridad en esta materia.
- Taller de sensibilización dirigido al personal de la Vicepresidencia Ejecutiva Segmentos Masivos acerca de la Resolución 209-08 emitida por la SUDEBAN. En 2010, el número total de personas formadas ascendió a 1.211, lo cual representa un incremento del 58,51% en comparación a 2009.

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.

También contamos con un programa anual de adiestramiento en el área de Prevención y control de legitimación de capitales que involucra a todos los empleados de Banesco Banco Universal, C.A.

## Talleres sobre Derechos Humanos

Durante el año 2010 continuamos con el desarrollo de charlas y talleres en materia de Derechos Humanos. Esta iniciativa, implantada en 2009, busca reforzar conocimientos en materia de ciudadanía y trato justo a las personas más vulnerables.

El área de Derechos Humanos es tratada desde dos estrategias de capacitación:

## Desarrollo de competencias

Para el año 2010 se realizaron una serie de actividades para el desarrollo y fortalecimiento de las competencias:

- 3 Cine Foros
- Formación de 4.160 empleados en programas de capacitación, orientados específicamente a fortalecer las competencias prioritarias de desarrollo planificadas para 2010.
- Publicación del Plan de Desarrollo Individual, herramienta habilitada en la intranet para permitir que los empleados pudieran diseñar su plan de autodesarrollo.
- Se inició la configuración de las herramientas para automatizar el Diagnóstico 360 grados dentro del portal de Autoservicios del Empleado (SAP), para que de esta forma, a partir del año 2011, los Ciudadanos Banesco puedan realizar los diagnósticos de sus competencias y conocer así cuáles son sus fortalezas y contar con herramientas para mejorar su perfil profesional.

## Capacitación Derechos Humanos

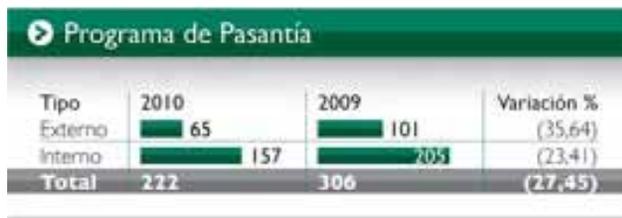
Indicador	2010	2009	Variación %
Horas capacitación	7.059	2.358	199,76%
Personas capacitadas	1.211	764	58,51%
<b>Total trabajadores</b>	<b>13.969</b>	<b>13.465</b>	<b>3,74%</b>
% personal capacitado	8,67%	5,67%	52,79%

## Personal de Seguridad Capacitado en DDHH

Indicador	2010	2009	Variación %
Personas capacitadas	43	57	(24,56)
<b>Total trabajadores</b>	<b>102</b>	<b>282</b>	<b>(63,83)</b>
% personal capacitado	42,16%	20,21%	1,09

## Programa de pasantías

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



## CALIDAD DE VIDA, TIEMPO LIBRE Y DESARROLLO PERSONAL

### Plan vacacional

En esta edición se atendieron un total de 1.266 niños y niñas con edades comprendidas entre 5 y 12 años bajo las modalidades de Day Camp (en la región Metropolitana) y Campamentos (interior del país) con un 95,67% de incremento en comparación con el año anterior. Entretanto, los jóvenes entre los 13 y 17 años disfrutaron del Programa Vacacional Juvenil. La inversión en este programa fue de Bs. 3.745.006,49 lo cual representa un incremento de 60,69% con respecto al año anterior.

### Vida activa

Realizamos actividades de tonificación y acondicionamiento físico (Clases de Bailoterapia y Tae Boxing) con el objetivo de promover el bienestar, la salud preventiva y la vida activa en nuestros colaboradores. Para 2011 se prevé extender estas actividades al interior del país. En 2010 se beneficiaron 278 personas.

### Salud Laboral

Durante el 2010 continuamos ofreciendo atención en el Servicio Médico ubicado en Ciudad Banesco. Recibieron este servicio 6.467 trabajadores que generaron 9.197 consultas entre atención médica inmediata, sucesiva o de emergencia.

Durante las VI Jornadas de Preventivas del 2010 atendimos a 2.080 personas, a las que se ofrecieron pruebas de salud y despistaje tales como medición del índice de masa corporal, tensión arterial, dislipidemia, despistaje de cáncer de mama, control de

natalidad, control de peso, osteoporosis y charla hábitos de alimentación, jornada despistaje de cuello uterino, entre otros

Continuamos nuestra labor de orientación en la prevención de la influenza AH1N1, difundiendo material informativo al personal a través de todos nuestros medios internos de comunicación así como realizar mantenimiento preventivo de las instalaciones y de los puestos de trabajo para evitar la propagación de patologías de tracto respiratorio, dengue, micoplasma y mononucleosis, entre otros.

Se inauguraron dos nuevas sucursales del Servicio Médico, una en la sede de Sabana Grande para agilizar las evaluaciones pre-empleos y la segunda en la Torre de El Rosal para atención por enfermería.



### Seguridad Laboral

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

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 2010 desarrollamos campañas informativas en la intranet, destinadas a la prevención de accidentes, enfermedades ocupacionales y conocimiento de la normativa legal, actuación en casos de emergencia, seguridad y salud en las oficinas, cómo actuar en los casos de emergencia y se suministró información sobre cómo mejorar posturas para evitar enfermedades ocupacionales.

Actividad	Talleres o Charlas	Participantes
Taller la Logcymat y Nuestra Responsabilidad	10	100+
Charla "Cuando la Tierra Tiembla" "Prevención depende de ti" y "Desarrollo de Estilos de Vida Saludables"	3	224
Inducción de Higiene y Seguridad Industrial a nuevos empleados	34	-
Charla Uso y Manejo de Extintores	119	-
Charlas de Inducción de Higiene y Seguridad Industrial para Funcionarios de Agencias	11	168

De igual manera se dictaron charlas y se realizaron actividades de seguridad y salud laboral con el fin de afianzar conocimientos en la materia

Para el cierre de diciembre de 2010 la totalidad de los empleados del Banco se encontraban amparados por el comité de seguridad y salud laboral.

## Relaciones laborales

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

Con la finalidad de mejorar los beneficios de los empleados, se aumentó la Póliza Básica de Seguro de Hospitalización y Cirugía de Bs.20.000 a Bs.25.000, y la Cobertura de Maternidad de Bs.7.000 a Bs.10.000, a partir del mes de Noviembre de 2010.

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

Así mismo, la Convención Colectiva de Trabajo en algunas cláusulas, prevé ajustes anuales, tales como en las becas, ayuda para útiles escolares, contribución por matrimonio, nacimiento de hijos, muerte de familiares, etc. para ajustar, cada año de vigencia de la misma, las cantidades otorgadas por estos conceptos.

Para el cierre de diciembre 2010, estaban amparados por la Convención Colectiva de Trabajo, 13.250 empleados, que representa un 94,85% de los trabajadores.

Trabajadores amparados Convenio Colectivo			
	2010	2009	Var. %
Total empleados	13.969	13.465	3,74
Empleados amparados	13.250	12.940	2,4
% amparados	94,85%	96,10%	(1,3)

## Libertad de asociación

En Banesco Banco Universal, C.A, se garantizan todos y cada uno de los derechos consagrados en la Constitución Nacional, en la Ley Orgánica del Trabajo y su Reglamento y demás leyes

*Para el cierre de diciembre 2010, estaban amparados por la Convención Colectiva de Trabajo, 13.250 empleados, que representa un 94,85% de los trabajadores.*

laborales, en especial el derecho de asociación con fines lícitos y el derecho a la sindicalización. Se garantiza que estos derechos sean efectivamente ejercidos por sus empleados, sin más restricciones que las establecidas en las mismas leyes. Como ejemplo de ello, podemos mencionar para el cierre de Diciembre de 2010, la afiliación de 11.546 trabajadores al Sindicato Nacional de Trabajadores del Grupo Financiero Banesco Banco Universal, C.A, (SITRABANESCO), que agrupa un 82,65% del total de la nómina del Banco. Igualmente como otra expresión de la libertad sindical, se garantiza el derecho a la negociación colectiva y a celebrar Convenciones Colectivas de Trabajo, de hecho se han suscrito varias Convenciones Colectivas con SITRABANESCO.

## Medidas tomadas como respuesta a incidentes de corrupción

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

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

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

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.

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

## Igualdad y no discriminación

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

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	
	2010	2009
Base	1.00	1.01
Profesionales y técnicos	0.62	1.02
Supervisorio y Gerencial	0.94	0.99
Vicepresidentes	1.13	1.13
Directores	0.94	0.93

### Relación entre salario base de los hombres con respecto al de las mujeres, desglosado por categoría profesional.

En el mercado laboral venezolano existe más oferta de hombres que de mujeres para ciertas áreas y posiciones. Ofrecemos igualdad de oportunidades por género, lo cual se evidencia en el hecho de que el 55% de nuestros vicepresidentes son mujeres.

## Explotación infantil

La esencia de la actividad bancaria demanda actividades y funciones que con suma dificultad favorecen la explotación infantil. Los trabajadores que conforman la plantilla de Banesco Banco Universal, C.A son mayores de edad, excepto aquellos que se

desempeñan como aprendices, cuya labor está centrada en el aprendizaje de funciones administrativas y contables, reguladas y supervisadas por el INCES. Por tanto, no se han identificado riesgos de incidentes de explotación infantil

## Trabajo forzoso

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

## BENEFICIOS QUE RECIBEN NUESTROS TRABAJADORES

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

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

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

## 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, 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, Banesco Banco Universal, C.A estableció metas concretas dentro su planificación estratégica en cuanto a que todos sus trabajadores con antigüedad mayor a un año tengan

## Beneficios Contractuales

Beneficios Contractuales	Inversión (Bs)			N° trabajadores beneficiados		
	2010	2009	Var. %	2010	2009	Var. %
Aporte a la Caja de Ahorro	42.636.038,57	36.344.475,10	17,31%	13.157	12.835	2,51 %
Ayuda a Familiares por fallecimiento del Trabajador	84.768,00	182.088,00	(53,45%)	6	10	(40,00%)
Ayuda para útiles escolares	502.500,00	498.000,00	0,90%	3.735	3.684	1,38 %
Becas de Estudio	144.000,00	142.410,00	1,12%	200	199	0,50 %
Contribución para Cajeros y Promotores	754.065,50	687.639,80	9,66%	4.515	4.628	(2,44 %)
Contribución por Deceso de Familiares Directos	23.040,00	22.560,00	2,13%	96	96	-
Contribución por Día de la Madre	226.800,00	215.550,00	5,22%	4.535	4.311	5,20 %
Contribución por Matrimonio	30.120,00	29.420,00	2,38%	217	222	(2,25 %)
Contribución por Nacimiento e hijos	107.200,00	100.940,00	6,20%	657	767	(14,34 %)
Juguetes Navideños	4.265.560,23	3.182.800,00	34,02%	8.408	7.957	5,67 %
Política de distinciones - Reconocimiento por Antigüedad	781.609,65	928.250,18	(15,80%)	1.545	1.076	43,59 %
Póliza de Seguro Colectivo de HCM (1)	110.055.424,41	85.667.297,91	28,47%	36.685	36.363	0,89 %
Subsidio Familiar	228.290,00	207.705,00	9,91%	3.394	3.093	9,73%
Uniformes y equipos	13.080.059,76	6.449.337,14	102,81%	5.562	7.440	(25,24 %)
Vacaciones y Bono Vacacional	29.831.550,93	25.832.915,19	15,48	13.055	11.207	16,49%
<b>Total</b>	<b>202.751.027,05</b>	<b>160.491.388,32</b>	<b>26,33%</b>	<b>95.767</b>	<b>93.888</b>	<b>2,00%</b>

(1) Incluye trabajadores y familiares.

## Beneficios No Contractuales

Beneficios No Contractuales	Inversión (Bs)			N° trabajadores beneficiados		
	2010	2009	Var. %	2010	2009	Var. %
Préstamo Quirografario para Adquisición de Vivienda	6.695.000,00	11.591.401,44	(42,24)	400	942	(56,36)
Subsidio de estacionamiento	360.000,00	360.000,00	0,00	847	714	15,70
Subsidio Comedor	15.338.587,00	10.568.981,53	45,13	4.176	4.066	(100)
Servicio Médico	838.013,00	1.075.306,92	(22,07)	6.467	7.041	(100)
Ayudas Médicas por enfermedades extremas	305.465,00	81.793,27	273,46	30	10	(200)
<b>Total</b>	<b>23.537.065,00</b>	<b>23.677.403,16</b>	<b>(0,60)</b>	<b>--</b>	<b>--</b>	<b>--</b>

## Obligaciones legales

	Inversión (Bs)			N° trabajadores beneficiados		
	2010	2009	Var. %	2010	2009	Var. %
Guarderías	7.559.434,65	5.069.884,73	49,10	932	853	9,23
INCES (1)	11.635.315,83	9.768.157,01	19,11	616	466	32,18
Ley de alimentación de Trabajadores	61.750.291,15	35.509.067,86	73,90	12.590	10.386	21,22
Ley de Empleo	9.782.893,83	8.201.788,28	19,28	13.963	13.465	4,16
Ley de Vivienda y Hábitat	14.934.928,80	12.834.786,43	16,36	13.963	13.465	4,16
Seguro Social Obligatorio	44.224.132,95	36.388.217,07	21,53	13.963	13.465	4,16
Adiestramiento en Prev. de Legitimación de Capitales (2)	247.475,17	296.057,03	(16,40)	9.313	4.760	51,11
<b>Total</b>	<b>150.134.472,38</b>	<b>108.067.958,41</b>	<b>38,93</b>			

(1) Aprendices. (2) Sólo están tomando en cuenta los costos asociados a capacitación de personal activo debido a que el adiestramiento a los nuevos ingresos fueron cargados a diferentes Centros de Costos debido cambios en nuestra estructura durante el año 2010, razón por la cual no se puede discriminar para este periodo. Para el 2011 el área encargada estará tomando las provisiones correspondientes.

## Programa Tu Casa con Banesco

	Inversión (Bs.)		Trabajadores beneficiados	
	2010	2009	2010	2009
Créditos Hipotecarios para adquisición de vivienda	129.541.917,56	152.536.951,85	681	897
Créditos Hipotecarios para remodelación de vivienda	16.330.145,75	31.730.746,69	168	338
<b>Total</b>	<b>145.872.063,31</b>	<b>145.872.063,31</b>	<b>849</b>	<b>1.235</b>

## Otros beneficios otorgados a los trabajadores

	Inversión (Bs)			Trabajadores beneficiados		
	2010	2009	Var. %	2010	2009	Var. %
Aporte para emergencias médicas de la Caja de Ahorros	213,483.54	54,625.57	74,41	32	15	53,125
Crédito Banesco Banco Universal, C.A. para Vehículos (Recursos Propios)	53,897,000	49,669,000	7,84	837	1,006	-20,19
Plan Vacacional para los hijos de los trabajadores	3,745,006.49	2,330,624.48	37,76	1,266	647	48,89
Jornadas Deportivas y Actividades Recreativas	807,764.75	1,987,077.76	-145,99	783	1,708	-118,13
Programas de formación y Capacitación	8,711,391.43	11,490,718.36	-31,9	10,363	10,852	-4,71
<b>Total</b>	<b>54.110.403,54</b>	<b>65.532.046,17</b>	<b>-21,10</b>			

vivienda propia. Al cierre del 2010, este programa tiene un acumulado de 4.472 trabajadores beneficiados con una inversión de Bs. 827.198.164,99

del personal del Banco, resultó beneficiado y recibió los dividendos de estas acciones entre 2009 y 2010.

## Estudio de Clima Organizacional

Durante el 2010 el estudio de Clima Organizacional no se realizó ya que se comenzaron a ejecutar líneas de acción asociadas a los resultados del estudio realizado durante 2009. Para el 2011 se aplicará nuevamente esta medición.

## Norma AA 1000

Desde el 2007 venimos trabajando en la aplicación de una norma internacional denominada Accountability 1000 (AA1000) que nos permitirá avanzar como organización "Accountable", es decir, que explicamos o justificamos las acciones u omisiones por las cuales somos responsable ante quienes poseen un interés legítimo en la sostenibilidad del banco y el desarrollo de procesos y metas para el mejoramiento sostenido del rendimiento.

Durante el 2010 realizamos avances importantes para la aplicación de esta norma en cuanto al diseño y planificación de la realización del diálogo el cual está planteado realizarlo para el primer semestre del 2011.

## Acciones preferidas

En 2008 la Junta Directiva decidió otorgar acciones preferidas 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 Banesco Banco Universal, C.A. Un total de 8.811 trabajadores, equivalente al 65%

## Medios de Comunicación Internos

Los medios internos existentes son:

- **CableBanesco:** sistema de televisión de circuito cerrado que funciona en Ciudad Banesco en los núcleos de ascensores.
- **Intranet TiempoBanesco:** es un medio muy versátil que se mantiene permanentemente actualizado. Durante 2010 se implantó el nuevo diseño y una nueva plataforma mucho más amigable para los Ciudadanos Banesco.
- **La Biblioteca Virtual,** accesible desde la Intranet *Tiempo Banesco* como un espacio diseñado para contener toda la información medular del negocio de manera sencilla, actualizada y de fácil acceso para todos los Ciudadanos Banesco
- **Tablones de anuncios:** es una herramienta electrónica disponible en Lotus Notes y en la Intranet mediante la cual se puede obtener información sobre productos, servicios, y venta de bienes que realicen nuestros empleados.
- **Periódico *TiempoBanesco Extra:*** En función a la optimización de la mezcla de medios internos, a los resultados de uso de la encuesta de canales del 2009 y a nuestra política ecológica de reducir el consumo de papel, se decidió eliminar este medio durante el primer trimestre de 2010
- **Cartelera mensual *TiempoBanesco Banco*** (Ascensores y áreas de servicio -baños-) Se incremento el alcance de la misma a través de la distribución adicional en la Torre la Primera, en las oficinas de Banca Comunitaria a nivel nacional y adicionalmente la cartelera de Ascensores se publica de manera digital en la Intranet Tiempo.

## Índice de Satisfacción de Empleados

Programa	2010	2009	Variación %
Comedor	6,61	6,30	4,92
Mini Olimpiadas Nacionales <sup>(1)</sup>		8,30	(100,00)
Todo Ticket Juguetes	7,79	8,00	(2,63)
Plan Vacacional	8,50	8,47	0,35
Póliza Colectiva de Salud	7,10	7,48	(5,08)
Índice de Satisfacción	7,50	7,71	(2,72)

(1) Las Miniolimpiadas no se realizaron durante 2010

# LA DIMENSIÓN EXTERNA DE NUESTRA RESPONSABILIDAD SOCIAL

# NUESTROS SOCIOS SOCIALES

## Principales líneas de acción en 2009

- Gracias a la planificación presupuestaria realizada garantizamos la continuidad de los proyectos e iniciativas que se iniciaron en 2009.
- Se aplicaron nuevos modelos de encuestas a través de las cuales medimos 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.
- 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.

## Evolución de la gestión 2009 y principales líneas de acción 2010

- Mantuvimos relaciones más estrechas con los Socios Sociales.
- Modificamos la encuesta que se aplica a nuestros Socios Sociales adecuándolas al sector en el que actúan.
- Continuamos ofreciendo apoyo logístico a nuestros socios y aliados sociales para el cumplimiento de sus objetivos y actividades como fue el caso de la Subasta de Fundana y Avesid.
- Actualizamos nuestra Política de Responsabilidad y Sostenibilidad para generar valor sostenible en las dimensiones económica, social y ambiental.

## Compromisos contraídos para 2011

- Ofrecer apoyo a los Socios Sociales en la realización de sus proyectos.
- Construir relaciones sólidas con nuestros Socios Sociales para consolidar los proyectos a largo plazo que ejecutan a favor de la comunidad.
- Realizar reuniones trimestrales del Comité de Responsabilidad y Sostenibilidad para diseñar, implantar y velar por el fiel cumplimiento de las estrategias de sostenibilidad que aseguren el mantenimiento del negocio en el corto, mediano y largo plazo.

## 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 instituciones que, en todas partes de Venezuela, hacen posibles las causas e iniciativas de acción a favor de las comunidades. Contamos con un Manual de Normas y Procedimientos que rige todo el proceso de solicitudes de recursos y su aprobación, el cual se encuentra en nuestra página web [www.banesco.com](http://www.banesco.com).

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 financieros 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 aras de mejorar cada día más en 2010 se modificó las políticas de Responsabilidad Social Empresarial, de ahora en adelante será Política de Responsabilidad y Sostenibilidad. Con esta modificación reafirmamos nuestro compromiso con el desarrollo sostenible, asumiendo un rol de liderazgo en nuestra propuesta de valor, conformada por productos y servicios que apalancan el desarrollo social, ambiental y económico de forma equilibrada, responsable y sostenible, respetando los derechos humanos, contribuyendo con la promoción del bienestar en los lugares donde Banesco tenga presencia, e interactuando de manera ética con todos nuestros grupos de interés: trabajadores, accionistas, clientes, proveedores, autoridades y la sociedad en general.

Las premisas de esta nueva política son:

- Manejo honesto de nuestros negocios, y actuación congruente entre lo que somos, decimos y hacemos.
- Liderazgo justo e inspirador, capaz de desarrollar alianzas, potenciar talentos y construir equipos exitosos en beneficio del mejoramiento continuo de las prácticas del gobierno corporativo.
- Fomento de la capacidad de adaptación a nuevas realidades, mercados y culturas en la ejecución de nuestros negocios actuando más allá del estricto cumplimiento de las leyes y reglamentos.
- Compromiso con la evolución de los temas de la responsabilidad y sostenibilidad en la organización y disposición a romper paradigmas para superar permanentemente las expectativas de todos nuestros grupos de interés
- Renovación y excelencia para permanecer en la vanguardia del conocimiento sobre sostenibilidad y velar por su aplicación por parte de los ciudadanos Banesco.

## Nuestra gestión

A través del siguiente inventario de actividades reflejaremos 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 Responsabilidad y Sostenibilidad el cual está integrado por el Presidente de la Junta Directiva, el Director de Segmentos Masivos y Canales; y el Director de Servicios Corporativos, la vicepresidencia de Comunicaciones y Responsabilidad Social Empresarial; la vicepresidencia ejecutiva de Contraloría; la vicepresidencia ejecutiva de Capital Humano; la vicepresidencia Ejecutiva Inmobiliaria, de Infraestructura y Servicios Generales; la vicepresidencia de Banca Comunitaria; la vicepresidencia de Gobierno Corporativo; la vicepresidencia de Procura, Tercerización y Contratación; y la vicepresidencia Ejecutiva de Gestión de Prevención de Pérdidas y Continuidad del Negocio.

Para el 2010 nuestros socios sociales continuaron siendo: 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.

## Nuestros Socios Sociales

Inversión en 2010 y 2009 (Bs)

Organismo / Institución	Proyecto	2010	2009	Variación %
Fe y Alegría	Construcción y Dotación de Institutos Universitarios	1.481.460	1.481.640	(0,01)
A.C. Red de Casas Don Bosco	Otros	3.871	-	100
	Bosco Bus	-	530.000	(100)
Fundana	Cuota de Mantenimiento de Las Villas Los Chiquiticos	180.000	180.000	0
Fundación Museo de los Niños	Desarrollo Página Web Educativa	4.000	3.000	25
UCAB - Caracas	Aporte pago de 5 Becas-Ayudas	20.750	15.900	(23,37)
	Patrocinio a la Cátedra de Fomento a la Literatura y Escritura de la Escuela de Humanidades de la UCAB	-	250.000	(100)
	Patrocinio a la Cátedra Fundacional Andrés Bello	-	25.000	(100)
	Otros	9.587	3.960	58,69
AVEC	Consolidación del Programas Educativos y Recreativos	1.000.000	1.315.375	(31,53)
Fundación Venezolana Contra la Parálisis Infantil	Construcción del Techo de la "Sala de Espera General" del Hospital	800.000	-	100
	Ampliación del Servicio de Hospitalización del Hospital	-	190.000	(100)
	Otros	-	10.000	(100)
A.C. Apoye	Alquiler del 50% de la Sede	51.000	51.000	0
Asociación Civil de Damas Salesianas	Programa de Consolidación de la Capacitación para el Trabajo	250.000	250.000	0
Fesnojiv	Construcción de Nueva Sede del Centro de Acción Social por la Música	1.863.000	1.637.000	12,13
	Patrocinio concierto Orquesta West Eastern Divan	260.696	-	100
Asociación Civil Siempre Amigos *	Becas pago de salarios, capacitación laboral	-	45.451	(100)
Fundación Científica Los Roques	Programa educativo-ambiental	50.000	20.000	60

\* Se expresa monto correcto ejecutado en el 2009 para esta institución.

## Resultados de los proyectos realizados junto a nuestros Socios Sociales

2010 y 2009

Socio Social	Nombre de Proyecto	Descripción	Beneficiarios Directos 2010	Beneficiarios Directos 2009	Beneficiarios Indirectos 2010	Beneficiarios Indirectos 2009	Estatus en 2010	Estatus en 2009	Ejecución final	Impacto Territorial	% Ejecutado
<b>Fo y Alegría</b>	Instituto Universitario San Francisco (IUSF), Estado Zulia, y El Instituto Universitario Jesús Obreiro de Barquisimeto (IJO).	Continuación de edificaciones educativas para el área académica y de bibliotecas convertibles en espacios de uso múltiples (cine foro, talleres, actos de grado, conferencias, reuniones, oportunidades, teatro, etc.).	8187 beneficiarios directos entre el IJO en Barquisimeto y IUSF en estado Zulia.	3665 Alumnos promedio (Solo en el IUSF en estado Zulia).	Aprox. 16.800 personas (4 indirectos por + directos).	Aprox. 18.325 personas (5 indirectos por cada directo).	Continuación finalizada en el 2009 actualmente en operación.	Continuación finalizada en operación.	—	Municipio San Francisco, Estado Zulia y Barquisimeto Estado Lara.	100%
<b>A. C. Red de Casas Don Bosco</b>	Unidad Móvil "Bosco Bus"	Atención y Reintegración social de niños, niñas y/o adolescentes (NNA) en situación de riesgo y de calle.	17 niños, niñas y adolescentes	75 niños y adolescentes	180 familias	140 familias	Durante el año 2010, Banesco no realizó ningún aporte para la ejecución del Proyecto Anís.	El proyecto actual abarca el período 2009-2011.	Programa de ejecución permanente.	Área Metrop. de Caracas; Municipio Libertador; Chuao y Sucre; San Félix; El Tigre; Pto. La Cruz; Acarigua; San Cristóbal; Mérida y Cúa; La Mar.	No se llevó a cabo en 2010
	Construyendo Una Red Sin Drogas	Proyecto educativo de prevención integral en el consumo de sustancias estupefacientes y psicotrópicas alcohol y tabaco.	425 niños, niñas y adolescentes beneficiarios por los Planes Vocacionales y Talleres. Personal beneficiario: 90	—	30 personas (familiares)	—	El proyecto actual abarca el período Julio 2010 - junio 2011.	—	Programa de ejecución permanente.	territorio Nacional	70%
<b>Fundana</b>	Las Villas de los Chiquitos	Mantenimiento de estas villas, que funcionan como hogar para infantes abandonados o víctimas de maltrato.	120 niños y niñas.	124 niños y niñas.	—	Aprox. 380 familias (760 adultos).	Consolidación y continuidad del programa.	Consolidación y continuidad en el 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.	—	124 niños y niñas.	—	Aprox. 380 familias (760 adultos).	—	En la quinta subasta se recaudaron Bs. 1.875.000,00.	Programa de ejecución anual.	Distrito Capital y Estado Miranda.	Se llevará a cabo del 29 al 30 de octubre.
<b>Fundación Museo De Los Niños</b>	Página web CurioKid.com	Creación de la página web científica infantil CurioKid.com para aprender jugando.	Todos los niños y adultos que visitan la página.	Todos los niños y adultos que visitan la página.	Todos los niños y adultos que visitan la página.	Todos los niños y adultos que visitan la página.	Se ejecutó a satisfacción.	Consolidación y continuidad del programa.	Programa en ejecución permanente.	Nacional e internacional.	100%
<b>Universidad Católica Andrés Bello</b>	Patrocinio a la Cátedra de Fomento a la Literatura y Escritura (Facultad de Humanidades y Educación).	Curso "Imaginación y géneros literarios" dictado por Miguel Socarrá.	En espera de información.	30 alumnos.	No aplicable.	No aplicable.	El segundo semestre finalizó en febrero de 2010.	Se inició en marzo de 2009. El segundo semestre finaliza en febrero de 2010.	Programa en ejecución permanente de la UCAB.	Distrito Capital y Estado Miranda.	En espera de información.
<b>Asociación Venezolana de Educación Católica (AVEC)</b>	Consolidación de infraestructura educativa.	Construcción, reparación o ampliación de espacios educativos de distintos centros AVEC a nivel nacional.	7.043 entre niños, niñas, adolescentes y adultos.	12.632 niños, niñas y adolescentes	24.715 (4.943 beneficiarios directos por 5 miembros de su grupo familiar).	Aprox. 63.000 personas (5 beneficiarios indirectos por cada beneficiario directo).	3.596 m2 restaurados, 18 aulas remodeladas, 4 techos de canchas dep. 1 acometida de electric. 1 conexión a red de agua.	Consolidación de infraestructura, construcción, dotación y equipos educativos (25 espacios construidos y/o remodelados).	Programa de ejecución permanente.	territorio nacional.	65%

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

2010 y 2009

Socio Social	Nombre de Proyecto	Descripción	Beneficiarios 2010	Directos 2009	Beneficiarios Indirectos 2010	Indirectos 2009	Estatus en 2010	Estatus en 2009	Ejecución final	Impacto Territorial	% Ejecutado
<b>Fundación Venezolana contra la Parálisis Infantil</b>	Acondicionamiento de la sala de espera general del Hospital Ortopédico Infantil, Caracas.	Acondicionar la Sala de Espera General, para el volumen de pacientes que acuden a la consulta externa, entre las 26 especialidades.	Aprox. 252.000 pacientes diarios que asisten a consulta externa, entre las 26 especialidades.	—	Aprox. 1.000 personas entre pacientes y acompañantes.	—	Se ejecutó a satisfacción.	—	—	El Hospital es Centro de Referencia Nacional en la especialidad de Ortopedia y atiende pacientes de todo el país.	90%
	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).	Proyecto ejecutado en un 80% en 2010.	La fase II se ejecutó en 2009.	—	El Hospital es Centro de Referencia Nacional en la especialidad de Ortopedia y atiende pacientes de todo el país.	100%
	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 de 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%
	Ampliación del Servicio de Hospitalización del Hospital Ortopédico Infantil, Caracas.	Aumentar la capacidad hospitalaria, mediante la construcción de nuevas habitaciones.	—	224.119 pacientes, atendidos y 6.929 actos quirúrgicos realizados en el Hospital.	Los familiares de los pacientes.	Los familiares de los pacientes.	—	Reubicación de servicios de Banco de Sangre y gastroenterología, para construir 8 habitaciones de hospitalización.	Las habitaciones fueron construidas en 2010.	El Hospital es Centro de Referencia Nacional en la especialidad de Ortopedia y atiende pacientes de todo el país.	100%
<b>A.C. Apoyo</b>	Pago del 50% del alquiler de la sede.	Formación académica, Talleres de formación artística y de capacitación para la inserción laboral de jóvenes con Síndrome de Down.	58 jóvenes.	58 jóvenes.	Aprox. 174 familias (3 beneficiarios directos por participante (Familia y cuidadores)).	Aprox. 175 familias (3 beneficiarios indirectos 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%
<b>A.C. Damas Salesianas</b>	Consolidación de la capacitación para el trabajo "Centro Don Bosco BR".	Formar jóvenes de escasos recursos económicos que hayan desertado del sistema educativo a través de programas de capacitación para su inserción futura en el mercado laboral.	198 jóvenes.	150 egresados como asistentes administrativos y analistas de contabilidad.	382 jóvenes (2 personas de línea directa por alumno).	Aprox. 450 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.	93,20%
<b>Festivojv</b>	Financiamiento para el fortalecimiento de la planta instrumental y adecuación de la planta física de los núcleos y módulos del sistema especímenes en el núcleo El Real en el estado Barinas.	Se utilizan los recursos para el equipamiento y fortalecimiento de la planta instrumental y adecuación de la planta física del Núcleo El Real en el estado Barinas.	680 Miembros del Sistema Nacional de Orquestas Juveniles e Infantiles.	297.433 miembros del Sistema Nacional de Orquestas Juveniles e Infantiles.	2.040 Miembros del Sistema Nacional de Orquestas Juveniles e Infantiles.	297.433 miembros del Sistema Nacional de Orquestas Juveniles e Infantiles.	Se ejecutó a satisfacción.	Se ejecutó a satisfacción.	Programa permanente que requiere continuidad en el tiempo.	Territorio Nacional.	100%

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

2010 y 2009											
Socio Social	Nombre de Proyecto	Descripción	Beneficiarios Directos 2010	Beneficiarios Directos 2009	Beneficiarios Indirectos 2010	Beneficiarios Indirectos 2009	Estatus en 2010	Estatus en 2009	Ejecución final	Impacto Territorial	% Ejecutado
Festojiv	Fortalecimiento en la formación académica - musical.	Fortalecimiento en la formación académica - musical y el desarrollo integral de los niños, niñas y jóvenes pertenecientes al Sistema Nacional de Orquestas Juveniles e Infantiles.	1172 niños, niñas y jóvenes pertenecientes al Sistema Nacional de Orquestas Juveniles e Infantiles.	—	1516 niños, niñas y jóvenes pertenecientes al Sistema Nacional de Orquestas Juveniles e Infantiles.	—	Se ejecutó a satisfacción.	—	Programa permanente que requiere continuidad en el tiempo.	Estado Barinas y estado Apure.	100%
Fundación Científica Los Roques	Programa educativo - ambiental "El conocimiento Científico de la mano con la comunidad del Parque Nacional Archipiélago Los Roques".	Este programa permite la interacción entre la comunidad rosqueña y la comunidad científica. Difunde el conocimiento del patrimonio histórico - cultural y del pasado arqueológico.	171 estudiantes, 22 docentes, y 23 alumnos de las Misiones Educativas.	202 estudiantes	684 beneficiarios indirectos (3 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.	Dependencia Federal Archipiélago de Los Roques.	100%

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

El principal cambio fue generar cuestionarios específicos para los sectores "educación", "salud" y "atención a la población desasistida", lo cual facilitó su uso a los Socios Sociales y nos permitió obtener una información más detallada.



### Indicadores de Satisfacción de Nuestros Socios Sociales

Satisfacción con:	% 2010	% 2009
Los tiempos de respuesta de Banesco	90,90	100,00
La orientación y apoyo recibidos de Banesco	50,00	91,67
La cantidad de información recibida de Banesco	81,80	100,00
Los resultados	27	80,00
Índice de satisfacción ponderado	51,60	88,75

# ACCIÓN SOCIAL EN LA COMUNIDAD

## Principales líneas de acción en 2009

- Continuamos la realización del diálogo los representantes, autoridades y la comunidad de Colinas de Bello Monte, zona inmediata a nuestra sede principal.
- 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.
- Organizamos conciertos y eventos gratuitos para el deleite de la comunidad.

## Evolución de la gestión respecto a 2009 y principales líneas de acción en 2010

- Desarrollamos nuestro programa de presupuesto participativo con la comunidad de Colinas de Bello Monte.
- Continuamos recibiendo y respondiendo a las solicitudes de apoyo recibidas en la vicepresidencia de Comunicaciones y RSE así como las remitidas por otras áreas.

## Compromisos contraídos para 2011

- Continuar desarrollando el diálogo con la comunidad y representantes de la Colinas de Bello Monte, urbanización en la que se encuentra nuestra sede principal.
- Brindar apoyo logístico para la implantación del Programa de Formación al Microempresario que realiza Banca Comunitaria Banesco (ver capítulo de Banca Comunitaria)

## 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. Nuestra labor 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.

## Nuestra Gestión

- Otorgamos becas de estudio a 24 personas, de las cuales 8 se benefician de las Becas de por Vida Banesco, la cual fue una iniciativa que nació en el año 1996 cuando ofrecimos a nuestros clientes afiliados a alguno de los Planes Banesco la posibilidad de concursar en sorteos trimestrales, cuyo premio consistía en la obtención de una beca de estudios denominada “Beca Banesco”, esta permitía cursar gratuitamente sus estudios desde Pre-Escolar hasta el nivel universitario, e incluso de postgrado, o designar a un familiar para tal fin. Desde esa fecha hasta hoy hemos beneficiado a 19 personas, de las cuales 8 aún perciben la beca.
- Organizamos conciertos gratuitos para la comunidad en Ciudad Banesco en nuestro auditorio “Fernando Crespo Suárez” que 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.

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

Institución	2010		2009		Variación %	
	Beneficiarios	Monto Bs	Beneficiarios	Monto Bs	Beneficiarios	Monto Bs
Universidad Metropolitana	14	205.898	14	155.263	0	24,59
A.C. Apoye	1	2.760	1	7.030	0	(154,71)
Becas de por Vida Banesco	8	75.510	9	119.801	(12,5)	(58,65)
Particular	1	131.00	1	107.906	0	(17,75)
<b>Total</b>	<b>24</b>	<b>415.368</b>	<b>25</b>	<b>407.894</b>	<b>(4,16)</b>	<b>(1,79)</b>

## Agenda Cultural – Ciudad Baneco

2010

Evento	Agrupación	Montos (Bs)
Exposición	Exposición Obras Selectas Colección Baneco	197,00
Concierto	Sistema Nacional de Orquestas Juveniles e Infantiles de Venezuela – núcleo Baruta – Celebración de 35 aniversario del Sistema Nacional de Orquestas	0,00*
Concierto	Sistema Nacional de Orquestas Juveniles e Infantiles de Venezuela – núcleo Baruta – Celebración del 325° aniversario del nacimiento de Johann Sebastian Bach	0,00*
<b>Total</b>		<b>197,00</b>

2009

Evento	Agrupación	Montos (Bs)
Exposición	Exposición Alejandro Otero, Bitácora de su Escultura Monumental y Bautizo del libro Memoria Crítica Alejandro Otero	58.321,15
Proyección de Documental	Alfredo Sadel, Aquel Cantor	600,00
Proyección de Documental	Delta Solar y Autometrato de Alejandro Otero	600,00
Exposición de Fotografía	Periodistas, Vasco Szinetar	14.630,00
<b>Total</b>		<b>74.151,15</b>

\* Esta actividad no generó costos para la Organización

*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*



## Eventos – Ciudad Baneco

2010

Institución	Actividad	Montos (Bs)
	Bautizo libro Jesús Sanoja Hernández	12.533,44
Fundana	VI Subasta de Fundana	1.562,50
Ximena Borges	Recital Ximena Borges	21.168,00
Venamchar	Jornadas de RSE	6.020,16
Fundación Venezuela Sin Límites	Entrega de Recursos Banco de Proyectos	1.983,50
Universidad Simón Bolívar	Bautizo Colección Papiros de Poesía	15.502,01
Comunidad de Bello Monte	Presupuesto Participativo 2010	1.432,72
	Rueda de Prensa Concurso Bicentenario	3.150,00
Avesid	Patrocinio al XIII Congreso internacional sobre Síndrome de Down	0,00*
<b>Total</b>		<b>60.352,33</b>

2009

Institución	Actividad	Montos (Bs)
Alvarez, Gamus y Padrón Abogados	Bautizo del libro Temis 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
<b>Total</b>		<b>82.828,32</b>

\* Esta actividad no generó costos para la Organización

Cartuchos donados a Fundana			
Sede	2010	2009	Variación %
Ciudad Banesco	408	519	(27,20)
Sede El Rosal	142	108	23,94
Sede El Recreo	149	234	(57,04)
Agencia San Martín	22	18	18,18
Agencia Petare	8		100,00
<b>Total</b>	<b>729</b>	<b>879</b>	<b>(20,57)</b>

### 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 2010 seguimos concentrando 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.

De igual manera, del remanente de juguetes que disponía Banesco Banco Universal, C.A., en años anteriores se realizaron los siguientes aportes:

- 94 SAIME
- 310 Fundación Artesano Group

Nuestra acción social en la comunidad va más allá 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.

*Este diálogo con los vecinos de nuestra sede principal continuará desarrollándose en el futuro siguiendo las mejores prácticas internacionales*



Entrega de premios del Concurso Bicentenario.

### Solidaridad con Haití

En enero de 2010, Banesco Banco Universal, C.A. adelantó una campaña de recaudación de fondos abierta al público con el fin de atender a los cientos de miles afectados por el terremoto que asoló a la República de Haití. En este sentido, se dispuso de una cuenta corriente a nombre de “SOLIDARIDAD CON HAITÍ” donde el aporte inicial del banco fue de Bs. 50.000.

Esta campaña, consistía en que Banesco aportaría un bolívar adicional por cada bolívar depositado a la referida cuenta de ayuda. Al finalizar la campaña el banco entregó a representantes en Venezuela del Programa de Naciones Unidas para el Desarrollo (PNUD) un cheque por Bs. 1,35 millones (US\$ 523,385.33 a la tasa de cambio de Bs. 2,59 vigente para el momento) que fue destinado a actividades realizadas por el PNUD en la isla caribeña.

Recaudación para rifas de nuestros Socios Sociales y otros eventos						
Recaudación Bs					Aportes directos	
Organización / Institución	Proyecto	2010	2009	Var. %	2010	2009
Fundación Venezolana Contra la Parálisis Infantil	Super Bingo de la Bondad	351.298,00	167.671,20	52,27%	-	10.000
Fe y Alegría	Rifa de Fe y Alegría	317.538,01	224.458,17	29,31	-	-
Fundación Niños con Sida	El Buen Samaritano - Fundación Niños con Sida	152.363,00	106.888,90	29,84	-	-
Sociedad Anticancerosa	Gran Bono de la Salud	1.060.528,00	127.866,00	87,94	-	-
Fundana	Ciudad Banesco fue sede de la V y VI Subasta de Fundana	774.714,00	1.875.000,00	(147,02)	-	-
<b>Total</b>		<b>2.338.903,01</b>	<b>2.501.884,27</b>			<b>10.000,00</b>

## Nuestro Compromiso con la Comunidad por áreas de atención

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

Organismo / Institución	Proyecto	Monto 2010	Proyecto	Monto 2009
Asociación Vrina para el Síndrome de Down		0	Patrocinio al XIII Congreso Intern. de Avesid	15.000
Fundalusión		0	Patrocinio Semana de la Salud	50.000
Dividendo Voluntario para la Comunidad	Aporte Anual	6.565		0
Fundación Paso a Paso	--	0	Patrocinio del concurso fotográfico sobre Discapacidad, luego publicado en cuadernos	6.706
Fundación Santo Domingo	--	0	Espacio de Usos Múltiples para la Comunidad Mayor Adulta	115.760
AC Venezuela sin Límites	Donación para el Evento Emprendedor Social del Año	20.000	--	0
Fundación Amigos de la Tercera Edad	Mantenimiento del Parque Juan Guichara	5.244	Mantenimiento del Parque Juan Guichara	4.788
Fundación Autismo en Voz Alta	Construcción de la Sede	100.144	--	0
Particular	Donación para asistencia a campamento de tres jóvenes con Síndrome de Down	7.000	--	0
CEDIAD	Aporte para infraestructura de la Institución	20.000	--	0
<b>Total</b>		<b>158.953</b>		<b>192.234</b>

### Salud

Organismo / Institución	Proyecto	Monto 2010	Proyecto	Monto 2009
Fundación de Previsión Social de la Enfermera del Edo Zulia	--	0	Aporte para la celebración del Día de la Enfermera	202
Fundación Amigos del Niño con Cáncer	Dotación de Medicamentos	100.000	Dotación de medicamentos	100.567
Fundación Cardioamigos	--	0	Apoyo para la festa de recaudación de fondos	15.000
SenosAyuda	--	0	Patrocinio concierto decembrino	15.000
<b>Total</b>		<b>100.000</b>		<b>130.769</b>

### Educación

Organismo / Institución	Proyecto	Monto 2010	Proyecto	Monto 2009
Universidad Central de Venezuela	Donación para el proyecto de Gestión del Conocimiento	150.000	--	0
Universidad Simón Bolívar	Séptimo Concurso de Ensayos de Economía	5.000	Séxto Concurso de Ensayos de Economía	5.000
	Patrocinio al desarrollo de la Colección Papeiros 2010	350.000	Patrocinio al desarrollo de la Colección Papeiros 2009	300.000
	--	0	Otro	30.000
Universidad de Los Andes	Patrocinio Internacional del Libro Universitario 2010	40.000	Patrocinio Internacional del Libro Universitario 2009	40.000
	Otro	14.000	Otro	5.000
ESA	Convenio de Talentos	1.290.000	--	0
PROVEA	Asistencia Talleres de Seguridad	6.000	Taller sobre Derechos Humanos	6.000
Fundación Gual y España	--	0	Aporte	20.000
Fundación Mariano Picón Salas	--	0	Patrocinio VII Bienal de Literatura Mariano Picón Salas	10.000
Fundación Siembra	Aporte al Programa Educativo AINASIR	20.000	Aporte al Programa Educativo AINASIR	30.000
Torres de Formación Profesional (Evenspro)	--	0	Participación en Cumbre de Mercadeo Popular	14.500
Fundapaf	Publicación de revistas escolares	30.000	--	0
Universidad Nueva Esparta	Otro	35.711	--	0
Universidad de Carabobo	Patrocinio en la 30 Feria Internacional del Libro FILUC 2010	100.000	--	0
Fundación ArtesanoGroup	Patrocinio al Programa Hacedores de País	9.900	Patrocinio al Programa Hacedores de País	20.880
Fundación el Docente de Hoy	Aporte a las Jornadas Nacionales de Violencia Escolar	10.000	--	0
Particular	Patrocinio al Programa "El Vuelo de la Seda"	4.480	--	0
Fundación Juan Pablo Rojas Paul	Aporte para la digitalización de los archivos del Libertador	102.500	--	0
Fundación FUNDCESSMAR	--	0	Donación de un Autobús	380.000
Asoden Colegio Los Campitos	--	0	Patrocinio Modelo de las Naciones Unidas	3.000
Asoc. Venezolano Americana de la Amistad	--	0	Patrocinio al Programa Beca al Mérito	60.000
Fundación Oasis El Desierto	Donación de las Bienecurías de un Terreno	135.000	--	0
Capital Market Finance	--	0	Patrocinio Foro "Perspectivas del Mercado Petrolero y Economía Venezolana"	9.000
ABC Proden (Escuela Ciudad Santa María Petare- CSAMA)	--	0	Construcción de las áreas deportivas	25.000
Escuela Tomás Vicente González	--	0	Donación de Textos Escolares	320
Asoc. Serviam Exalumnas Academia Merid	--	0	Patrocinio Bazar Merid	15.000
Inst. Univ. de Relaciones Públicas (IUDERP)	--	0	Otro	4.905
Colegio San Ignacio	--	0	Aporte para el domingo familiar	5.000
Invecap	--	0	Programa de Fortalecimiento para Microempresarios/ Otros	32.115
Foco Sustentable	--	0	Programa de Fortalecimiento para Microempresarios	16.212
Sociedad Civil Asunto Público	--	0	Programa de Fortalecimiento para Microempresarios	24.125
FUDEP	--	0	Programa de Fortalecimiento para Microempresarios	15.066
Mano Amiga A.C.	--	0	Construcción Sede en Colegio Frías de Turgúa	50.000
Particulares	--	0	Otro	8.873
<b>Total</b>		<b>2.302.591</b>		<b>1.139.990</b>

### Iglesia

Organismo / Institución	Proyecto	Monto 2010	Organismo / Institución	Monto 2009
Conferencia Episcopal Venezolana	--	0	Apoyo talleres "Principios y Valores en la Sociedad"	50.000
AVEFAMAR	--	0	Aporte para la realización de evento religioso	2.000
<b>Total</b>		<b>0</b>		<b>52.000</b>

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

### Organismos Públicos

Organismo / Institución	Proyecto	Monto 2010	Organismo / Institución	Monto 2009
Alcaldía Municipio Baruta, estado Miranda	Programa Navidad	349.216	Programa Navidad	309.108
Instituto Autónomo Policía de Baruta	--	0	Otros	5.000
Alcaldía del Municipio Sucre, estado Miranda	Proyecto "Navidad Alcaldía Sucre"	1.344.000	Proyecto "Navidad Alcaldía Sucre"	1.890.000
--	--	0	Donación de 50 chaquetas a Policía en Circulación	27.295
Autoridad Única de los Roques	--	0	Colaboración para Celebración Festividades de la Virgen Del Valle	1.000
C.A. Energía Eléctrica de Ilarquemeto	--	0	Apoyo para la celebración de evento con niños de casas hogares	5.000
Fundación de Deporte Metropolitano (FUNDEMECA)	Aporte para la celebración del Maratón de Navidad 2010	20.000	Aporte para la celebración del Maratón de Navidad 2009	30.000
Gobernación del estado Carabobo	--	0	Patrocinio Actividad de Pintura Infantil	4.998
Fundación Regional "El Niño Simón", estado Carabobo	--	0	Celebración Día del Niño	6.000
Gobernación del estado Zulia	--	0	Patrocinio feria de la Christa	98.030
--	Otro	39.792	Otro	10.000
Fundación de Atención a la Familia, Niño, Niña y Adolescente (FUNDAFANA)	--	0	Celebración del día del Niño	10.000
Instituto Autónomo de Alimentación y Nutrición del estado Mérida	--	0	Patrocinio del "Faller del Tiempo de los Alimentos, Claves de Higiene y Manipulación de Alimentos"	2.847
Fundación del Niño del estado Guárico	--	0	Celebración del día del Niño	10.998
Gobernación del estado Falcón	--	0	Patrocinio "Aporte al programa por amor a mi escuela"	15.000
Selección de Fútbol del IPSEA	--	0	Celebración de Clasificación a Egipto 2009	10.000
Gobernación de estado Monagas	--	0	Otro	8.457
Fundación Ferias de Cantaura	Patrocinio XII ferias en honor a la Virgen La Candelaria	5.000	--	0
Avopuertuguesa	Patrocinio Pórtico Agroferia 2009	8.902	--	0
--	Patrocinio Agroferia	4.032	--	0
Gobernación del Estado Miranda	Patrocinio evento Encuentro Mirandino Ciencia y Tecnología	5.000	--	0
Corporatel	Celebración Día del Niño	10.000	--	0
Fundación para el Poder Popular Desarrollo Social Integral del Munic. Bermúdez	Celebración de la Navidad	10.000	--	0
SAIME	Celebración de la Navidad	14.851	--	0
Alcaldía Los Salas, Estado Miranda	Celebración de la Navidad	9.975	--	0
Asocetó	Patrocinio "XII Subasta TAGUANES"	10.000	--	0
<b>Total</b>		<b>1.820.848</b>		<b>2.445.733</b>

### Entes Gremiales

Organismo / Institución	Proyecto	Monto 2010	Organismo / Institución	Monto 2009
Colegio de Abogados del estado Zulia	Patrocinio juego intercolegiales	7.000	--	0
Venamcham	Cuota anual de Membresía	20.800	--	0
--	--	0	Patrocinio Cena Anual Artesanía Popular Venezolana	6.000
--	--	0	Seminario de Responsabilidad Social Empresarial	1.600
--	--	0	Otros	823
Colegio Nacional de Periodista	Patrocinio Premio Arturo Uslar Pietri 2010	11.200	--	0
--	Otros	5.600	Otros	50.000
Caja de Ahorros y Prevención Social de los Empleados de la Universidad del Zulia	--	0	Patrocinio Edición Aniversaria de la Revista Capreluz	5.000
Cámara de la Construcción	--	0	Patrocinio al evento "III Semana de la Construcción en Caracas-Venezuela"	28.000
<b>Total</b>		<b>44.600</b>		<b>91.423</b>

### Deportes

Organismo / Institución	Proyecto	Monto 2010	Organismo / Institución	Monto 2009
Administradora Fray Luis de León, C.A.	--	0	Patrocinio Instituto Market FC, Alquiler de canchas	5.600
Particulares	--	0	Apoyo para participación de atletas en diferentes competencias	6.000
Centro Social y Deportivo Club Hebraica	Patrocinio de Triatlón Hebraica 2010	22.400	--	0
<b>Total</b>		<b>22.400</b>		<b>11.600</b>

### Cultura

Organismo / Institución	Proyecto	Monto 2010	Organismo / Institución	Monto 2009
Club Campestre Los Cortijos	Patrocinio al evento LA Voz Cortijera	10.000	--	0
LQ Historadora	--	0	"No es un Cuento es Historia"....	43.600
Fundación Trasnicho Cultural	--	0	Patrocinio Exposición Memoria Inmediata de Miguel Otero Silva	15.392
Museo de Arte Contemporáneo del Zulia	Mantenimiento de la Sala de Inducción	35.000	Mantenimiento de la Sala de Inducción	57.140
Sociedad Civil El Cuarteto	--	0	Patrocinio de evento	50.000
<b>Total</b>		<b>45.000</b>		<b>166.132</b>

### Proyectos Editoriales

Organismo / Institución	Proyecto	Monto 2010	Organismo / Institución	Monto 2009
El Libro "Al Hilo de los Años"	--	65.900	--	0
BID & Co Editor	--	0	Libro El Día y La Huella	45.000
Grupo Editorial Cuyaluz	--	0	El Periodista en el Lente	257.600
<b>Total</b>		<b>65.900</b>		<b>302.600</b>

Nuestro Compromiso con la Comunidad por áreas de atención (continuación)				
Otros				
Organismo / Institución	Proyecto	Monto 2010	Organismo / Institución	Monto 2009
Centro Nacional para la Competitividad	Miembros 2010	7.680	Miembros 2009	7.224
Actividades de RSE	---	0	Consultoría en ética y Responsabilidad Social Empresarial (CERSE)	22.400
Inversiones Europa	---	0	Patrocinio al evento "La innovación se cultiva 2009"	14.571
Rolando Peña	---	0	Escultura "In Totem" del artista plástico Rolando Peña, intalación en Plaza Mene en Colinas de Bello Monte, Caracas	150.000
Particular	---	0	Reductores de Velocidad en la Av Caroni con Motatán, Colinas de Bello Monte	14.475
<b>Total</b>		<b>7.680</b>		<b>208.670</b>

## 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.

En el 2010 Banesco Banco Universal, C.A., realizó por tercer año consecutivo el llamado Presupuesto Participativo el cual contó con representantes de organizaciones sin fines de lucro, Consejo Comunal, la Asociación de Vecinos, jueces de paz, la Alcaldía y el Concejo Municipal de Baruta.

Durante este año se invirtieron Bs. 400.000 en diferentes proyectos presentados por la propia Comunidad de Bello Monte. Este proceso consiste en que organizaciones de la comunidad de la zona propongan proyectos de corte educativo, asistencial o de mejoramiento de infraestructuras para la zona, y luego votan por cuáles se llevarán a cabo en el año y en qué orden de prioridad.

Las obras que se realizaron este año son:

1. "Respetando las diferencias", sensibilización a los niños y docentes de los colegios de Colinas de Bello Monte sobre discapacidad, presentado por la Fundación Paso a Paso. Monto: Bs 28.778.
2. "Jóvenes apartados del sistema educativo formal", programa de formación de asistentes para atender personas de la tercera edad, presentado por la Fundación Santo Domingo. Monto: Bs 129.413.
3. "Habilitación y dotación de centro de terapia física y rehabilitación", también presentado por la Fundación Santo Domingo. Monto: Bs 200.031.
4. "Plan de Becas Deportivas Fray Martín Larrainza", que ofrece a jóvenes de escasos recursos la posibilidad de participar en la Escuela de Fútbol Santo Tomás de Villanueva, presentado por la Asociación Civil Biohabitat. Monto: Bs 90.248.
5. Micropilotes y rehabilitación cancha del Colegio del Centro Educativo de la Asociación de Profesores de la UCV. Monto: Bs 124.197.

El remanente de Bs 42.063 se asignará a un proyecto presentado por el Consejo Comunal relacionado con la colocación de cámaras de seguridad en las calles principales de la urbanización.

Al igual que en años anteriores, el procedimiento 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. Este año el proceso contó con la moderación del sociólogo y experto en temas urbanos Omar Hernández.

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.



# ACCIÓN SOCIAL DE BANESCO POR REGIONES DEL PAÍS DURANTE 2010

## Acción social de Banesco por regiones del país durante 2010

I. Región Capital		SAIME	14.851,00
<b>Distrito Capital, Miranda y Vargas</b>		Univ. Católica Andrés Bello	9.587,00
A.C. Apoye	53.760,00	Univ. Central de Venezuela	155.000,00
A.C. Red de Casas Don Bosco	3.871,00	Univ. de Los Andes	40.000,00
Alcaldía del Municipio Sucre, estado Miranda	1.344.000,00	Univ. de Los Andes	14.000,00
Alcaldía Los Salias, estado Miranda	9.975,00	Universidad Metropolitana	205.898,00
Alcaldía Municipio Baruta, estado Miranda	349.216,00	Universidad Nueva Esparta	35.711,00
Asociación Civil Biohabitat	90.248,00	Universidad Simón Bolívar	365.502,01
Asoc. Civil de Damas Salesianas	250.000,00	Venamcham	26.820,16
CEDIAD	20.000,00	Ximena Borges	21.168,00
Centro Nacional para la Competitividad	7.680,00	<b>Total Bs.</b>	<b>8.825.571,89</b>
Centro Social y Deportivo Club Hebraica	22.400,00	<b>2. Región Centro - Los Llanos</b>	
Club Campestre Los Cortijos	10.000,00	<b>Carabobo, Aragua, Guárico, Cojedes y Apure</b>	
Colegio del Centro Educativo de la Asociación de Profesores de la UCV (CEAPUCV)	124.197,00	Asocebú	10.080,00
Colegio Nacional de Periodista	16.800,00	Corposalud	10.000,00
Comunidad de Bello Monte	432,72	<b>Total Bs.</b>	<b>20.080,00</b>
Concurso bicentenario	3.150,00	<b>3. Región Occidental - Andina</b>	
Consejo Comunal de Bello Monte	42.063,00	<b>Lara, Yaracuy, Portuguesa, Mérida, Táchira,</b>	
Fesnojv	2.123.696,00	<b>Trujillo y Barinas</b>	
Fundación Amigos de la Tercera Edad	5.244,00	Asoportuguesa	12.934,00
Fundación Amigos del Niño con Cáncer	100.000,00	<b>Total Bs.</b>	<b>12.934,00</b>
Fundación ArtesanoGroup	9.900,00	<b>4. Región Oriente - Sur</b>	
Fundación Autismo en Voz Alta	100.144,00	<b>Anzoátegui, Sucre, Monagas, Bolívar, Amazonas,</b>	
Fundación Científica Los Roques	50.000,00	<b>Delta Amacuro, Nueva Esparta y Dependencias</b>	
Fund. de Deporte Metropolitano (FUNDEMECA)	20.000,00	<b>Federales</b>	
Fundación el Docente de Hoy	10.000,00	Fundación Fenas de Cantaura	5.000,00
Fundación Juan Pablo Rojas Paúl	102.500,00	<b>Total Bs.</b>	<b>5.000,00</b>
Fundación Museo de los Niños	4.000,00	<b>5. Región Zulia - Falcón</b>	
Fundación Oasis El Desierto	135.000,00	<b>Zulia y Falcón</b>	
Fundación Paso a Paso	28.778,00	Colegio de Abogados del estado Zulia	7.000,00
Fundación Santo Domingo	329.444,00	Gobernación del estado Zulia	29.792,00
Fundación Siembra	20.000,00	Museo de Arte Contemporáneo del Zulia	35.000,00
Fundación Venezolana Contra la Parálisis infantil	800.000,00	Universidad Católica Andrés Bello	20.750,00
Fundación Venezuela Sin Límites	20.983,50	<b>Total Bs.</b>	<b>92.542,00</b>
Fundana	180.562,50	<b>Territorio Nacional</b>	
Fundaupel	30.000,00	Avec	1.000.000,00
Gobernación estado Miranda	5.000,00	Fe y Alegría - IJJO	1.481,460
IESA	1.290.000,00	<b>Total Bs.</b>	<b>2.481.460,00</b>
Particular	131.000,00		
Particular	7.000,00		
Particular	4.480,00		
Particulares (Becas de por Vida)	75.510,00		
PROVEA	6.000,00		

# VOLUNTARIADO CORPORATIVO BANESCO



## Principales líneas de acción en 2009

- Conocimos la percepción de los voluntarios sobre la gestión del Voluntariado Corporativo Banesco gestión mediante una encuesta electrónica, a los fines de 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 a nuestros Socios Sociales, un programa de formación para el Voluntariado Corporativo, con el objetivo de fortalecer sus habilidades para el desarrollo de las distintas actividades que realizan con dichos Socios Sociales.
- Abrimos espacios de participación para los voluntarios, que impulsaron el intercambio de ideas mediante mesas de trabajo.
- Fomentamos la responsabilidad ambiental en los grupos atendidos por nuestros socios sociales.
- Creamos el Voluntariado Ambiental.

## Evolución de la gestión respecto a 2009 y principales líneas de acción en 2010

- Continuamos con las actividades enmarcadas en la iniciativa "Amigos de la Naturaleza" desarrolladas con otras organizaciones para el cuidado del ambiente.

- Capacitamos al Voluntariado Corporativo en materia de Derechos Humanos.
- Desarrollamos los programas de formación complementaria en los institutos universitarios de Fe y Alegría de Maracaibo (IUSFRA) y Barquisimeto (IUJO - Barquisimeto).
- Evaluamos nuevas oportunidades de trabajo voluntario, resultando el Hospital Ortopédico Infantil una alternativa favorable para desempeñar nuestras actividades.
- Desarrollamos el Voluntariado Ambiental.
- Iniciamos el Registro Electrónico de Voluntarios en nuestra Intranet.
- Por primera vez definimos en Plan Anual, esta vez el de 2011, conjuntamente con los integrantes del Voluntariado Corporativo Banesco.

## Compromisos contraídos para el año 2011

- Revisar la política que rige el funcionamiento del Voluntariado Corporativo Banesco a los fines de ajustarla a las nuevas realidades.
- Fortalecer el programa de Formación Complementaria dirigido a los centros de educación superior de Fe y Alegría.
- Fortalecer el trabajo del Voluntariado Banesco en las regiones del país.
- Afianzar el Voluntariado Ambiental.
- Desarrollar cursos y talleres para los voluntarios en las áreas de Derechos Humanos, ambiente y prevención contra el consumo de alcohol, tabaco y drogas.

## Nuestra política

El Voluntariado Corporativo Banesco sustenta su acción en la comunidad en el valor organizacional de la Responsabilidad Individual y Social. El objetivo es acercar nuestro talento humano a las comunidades donde Banesco 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 información y conocer el programa. Exhortamos a nuestros líderes a captar voluntarios y así conformar equipos comprometidos con la responsabilidad social y la sostenibilidad.

## Distribución del Voluntariado por niveles de cargo

Al 31 de diciembre de 2010

Categoría de cargo	2010		2009		Var. %
	Voluntarios	% del total	Voluntarios	% del total	
Aprendices / Pasantes / Tesistas	5	11%	0	0%	-
Base	72	14%	52	12,32%	38,46
Profesionales y técnicos	279	54%	252	59,72%	10,71
Supervisorio y Gerencial	152	30%	109	25,83%	39,45
Vicepresidentes	6	1%	9	2,13%	(33,33)
<b>Total voluntarios</b>	<b>514</b>	<b>100%</b>	<b>422</b>	<b>100%</b>	<b>21,80</b>
<b>Total horas / hombre aportadas</b>	<b>4.432</b>		<b>3.999</b>		<b>54,86</b>
<b>Prom. horas anuales por voluntario</b>	<b>8,62</b>		<b>9,48</b>		<b>27,14</b>



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

Acompañamos a nuestros Socios Sociales en proyectos o iniciativas vinculadas con la educación, la salud o el medioambiente.

## Horas aportadas por el Voluntariado

Modelo de participación	2010	2009	Var. %
Eventos puntuales de acción social	453	374	38,77%
Dedicación de tiempo libre	1.339	297	379,46%
Proyecto Grupal	983	2.009	(50,32%)
Voluntariado Profesional	132	182	(25,27%)
Voluntariado Ambiental	477	0	100%
Capacitación de voluntarios	1.048	1.137	(7,83)
<b>Total horas</b>	<b>4.432</b>	<b>3.999</b>	<b>21,98%</b>

## Capacitación de los voluntarios

2010	Horas	2009	Horas
Taller de Cuenta Cuentos	178	Charla sobre reciclaje de papel - Captación de Voluntarios	37
Certificación - Aprendizaje Dinámico Acelerado (Barquisimeto)	63	Programa de Formación de Facilitadores (ADA Barquisimeto)	320
Certificación - Aprendizaje Dinámico Acelerado (Caracas)	108	Programa de Formación de Facilitadores (ADA Caracas)	450
Certificación - Aprendizaje Dinámico Acelerado (Maracaibo)	81	Programa de Formación de Facilitadores (ADA Maracaibo)	330
Taller "Empresa, Derechos Humanos y Educación"	456		
Taller Inducción Programa AVAA: Habilidades básicas de coaching	162		
<b>Total Horas Capacitación</b>	<b>1.048</b>	<b>Total Horas Capacitación</b>	<b>1.137</b>

## Inversión de Banesco en las actividades del Voluntariado Corporativo

Cifras en Bs:

2010 218.108,44

2009 160.550,95

Variación: 122,03%

## Tipología de Voluntariado

Las áreas de acción del Voluntariado Corporativo son:

- **Voluntariado Profesional:** Conformado por un equipo de profesionales que facilitan experiencias de aprendizaje a nuestros Socios Sociales a través de talleres, conferencias, asesoría y aspectos organizativos.
- **Dedicación de tiempo libre:** Voluntarios que acompañan a los niños, niñas y adolescentes que ameritan atención y que son atendidos por nuestros Socios Sociales.
- **Proyectos grupales:** Participación en proyectos que involucran recursos financieros y humanos en cada actividad, fomentando el trabajo en equipo y la participación.
- **Eventos puntuales de acción social:** Participación en actividades puntuales para campañas o eventos concretos, que pueden tener un día o una semana de duración.

## Capacitación de los voluntarios

Realizamos iniciativas de formación y capacitación para fortalecer las competencias de nuestros voluntarios en los ámbitos pedagógicos y comunicacionales.

## Actividades realizadas por el Voluntariado con nuestros Socios Sociales

Socio social	Fecha	Descripción	Beneficiarios		
			2010	2009	Var. %
Fundana	29/01/2010	Actividad "Amigos de La Naturaleza" en Fundana - VPE Capital Humano	800	700	14%
	30/04/2010	2da. Actividad en Fundana			
	15/05/2010	Actividad Ecológica en Fundana			
	30/10/2010	Taller de Foamy Navideño en Fundana			
	06/11/2010	Presentación de la obra teatral "Déjame contarte un cuento" en Fundana			
	14/11/2010	Subasta a beneficio de Fundana			
	20/11/2010	Decoración Navideña de Fundana			
11/12/2010	Fiesta de Navidad en Fundana				
Red de Casas Don Bosco	08/05/2010	Encuentro Deportivo Banesco - Casa Hogar Don Bosco Sarría	250	250	0%
	12/06/2010	Partido Mundial de Fútbol y Encuentro amistoso - Casa Don Bosco Sarría			
	25/06/2010	Entrega de donativo de implementos deportivos - Casa Don Bosco Sarría			
	21/08/2010	Encuentro Deportivo Banesco - Don Bosco			
	16/10/2010	Encuentro Deportivo Banesco - Don Bosco			
Hospital Ortopédico Infantil	13/05/2010	Amigos de la naturaleza - Hospital Ortopédico Infantil	500	-	-
	10/07/2010	Presentación de la obra teatral "Déjame contarte un cuento" Celebración Día del Niño - Hospital Ortopédico Infantil			
	26/08/2010	Amigos de la naturaleza - Hospital Ortopédico Infantil			
	15/10/2010	Amigos de la naturaleza Sesión de Cuenta Cuentos			
	28/10/2010	Amigos de la naturaleza - Hosp. Ortopédico Infantil			
Fe y Alegría	Todo el año 2010	Talleres de Formación Complementaria en los institutos de educación superior de Maracaibo, Caracas y Barquisimeto	350	-	-
	15 y 16/11/2010	Roperío Comunitario en el IUSFRA (Edo. Zulia)	200	-	-

### Encuentro del Voluntariado Corporativo

En noviembre efectuamos el segundo Encuentro del Voluntariado Corporativo. Se realizaron mesas de trabajo para definir el Plan Anual de 2011, donde trazamos las líneas de acción de nuestro programa y el detalle de cada una de las actividades a realizar durante el siguiente ejercicio fiscal. Esta es la primera vez que se discute un Plan Anual con los integrantes del voluntariado. Avanzamos en los siguientes aspectos:

- Contextualización del Voluntariado Corporativo Banesco.
- Descripción conceptual del programa de Voluntariado Corporativo Banesco.
- Establecimiento de lineamientos y políticas.

### Otras actividades realizadas

#### Solidaridad

- Apoyo logístico al Centro de Acopio instalado en el estado Zulia y en Ciudad Banesco (Caracas) para atender a los afectados por las fuertes lluvias ocurridas a finales de 2010.
- Creación de un Centro de Acopio para afectados por las lluvias en el estado Guárico.

#### Voluntariado Ambiental

- De la mano de Inparques realizamos una jornada de plantación de especies originarias en el Parque Nacional Warairarepano.
- Junto a la Universidad Experimental Marítima del Caribe celebramos el Día Mundial de Playas con una jornada de limpieza en Playa Escondida (Edo. Vargas).

*Alineamos nuestras estrategias a las mejores prácticas, apoyando con asesoría técnica, capacitación, logística y atención, a las comunidades y a nuestros Socios Sociales*



#### Atención de niños y adolescentes

- El Voluntariado Banesco creó un grupo de teatro que realizó presentaciones en para los niños que participaron en el Plan Vacacional para los hijos de los trabajadores de Banesco en 2010.
- Visitamos la población de Guadalupe, estado Lara, junto a la Fundación Artesanogroup para la entrega de juguetes a niños de esa entidad.

# NUESTROS CLIENTES

## Principales líneas de acción en 2009

- Fomentamos un mayor uso de los canales electrónicos y los cajeros automáticos, con el fin de reducir el tiempo del cliente en las agencias.
- Implantamos un Protocolo de Relación con los Clientes de la red de 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.
- Crecieron sostenidamente los servicios de pagos y domiciliaciones a través de la plataforma de Intercambio Electrónico de Datos (EDI).

## Evolución de la gestión respecto a 2009 y principales líneas de acción en 2010

- Implantamos el nuevo Modelo Corporativo de Negocios.
- Iniciamos la implantación de la Transformación de TI.
- Avanzamos en la creación de procedimientos para evaluar y examinar las líneas de negocio en cuanto a los riesgos ambientales y sociales.
- Desarrollamos y ofrecimos masivamente la aplicación Banesco Móvil y el APP para equipos Blackberry.
- Incursionamos en las redes sociales de Internet (Twitter, Facebook) para el diálogo con nuestros clientes.
- Implantación del nuevo esquema de operaciones especiales en Banesconline así como nuevas funcionalidades en el canal.

## Compromisos contraídos para 2011

- Desarrollar aplicaciones móviles para nuevos dispositivos electrónicos como Ipad, aplicación para Iphone, Nokia, LG, entre otros



- Desarrollar el proyecto de servicio de micropagos.
- Desarrollar iniciativas para mantener a nuestros clientes a través de colocación de créditos.
- Rentabilizar clientes a través de colocación de productos.
- Redefinir las segmentaciones de clientes naturales en los clientes de Banca Premium y Banca Privada.
- Culminar la adecuación tecnológica a Chip todas nuestras Tarjetas de Crédito y Tarjetas de Débito lo cual permitirá realizar transacciones 100% seguras.
- Afianzar nuestra presencia en las redes sociales.
- Realizar nuestras acostumbradas Giras Regionales para acercarnos a nuestros clientes en todo el territorio nacional.
- Robustecer Banesconline para ofrecer al cliente soluciones tecnológicas para la solicitud de divisas, compra de Bonos, revisión y pago de créditos y autogestión de requerimientos.

## 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.

## 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 2010, el Banco ocupó el primer lugar del mercado financiero venezolano, con un monto de recursos manejados de Bs. 50.233 millones, un 18,10% más que al cierre del año precedente.

Esta cifra representó el 15% 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. 52.087 millones, primer banco privado del país, con una cuota de mercado de 13%, habiendo experimentado una variación interanual de 21% (Bs. 9.021 millones).
- Capitalización durante el año de Bs. 637 millones, con lo que el patrimonio total de la institución aumentó a Bs. 4.235 millones. Las operaciones del segundo semestre condujeron al logro de un resultado neto de Bs. 503 millones, cifra que relacionada con el patrimonio se tradujo en un rendimiento de 23,6%.
- Banesco aumentó las captaciones en más de 8.000 millones de bolívares para un saldo de Bs. 45.832 millones lo que representa 14,1% del mercado.
- Banesco Banco Universal, C.A. mantuvo el primer lugar en cartera neta de crédito con Bs. 27.654 millones, cifra que representa un incremento de 21,6% en comparación con los valores del 31 de diciembre de 2009.
- La cartera manufacturera representó 10,39% del total de créditos, superando lo exigido, con una colocación de Bs. 2.417 millones para un total de 1.251 créditos destinados al sector industrial.
- En créditos comerciales culminamos el año con un saldo en cartera de Bs. 6.237 millones, correspondientes a más de 122.000 créditos otorgados
- Depósitos en Cuenta Corriente por Bs. 28.241 millones, que representan una participación de mercado de 15,4%.
- Los depósitos de ahorro ascendieron a Bs. 8.445 millones, un incremento del saldo en casi 1.900 millones de bolívares.

- Además de su página web BanescOnline, ofrecemos 446 puntos de atención a nivel nacional, 53.437 puntos de venta, 1.865 cajeros automáticos, 342 equipos de autoservicio, 243 dispensadoras de chequeras y su centro de atención telefónica.

Al cierre de 2010 Banesco dirigió Bs. 2.552 millones a la cartera de créditos hipotecarios con recursos propios. Este monto corresponde a Bs. 1.803 para créditos a largo plazo y Bs. 749,01 a créditos a corto plazo. En este sentido, se logró cumplir el 10% de la exigencia de ley

En cuanto a los créditos enmarcados en el Fondo de Ahorros Obligatorio de Vivienda (FAOV) se otorgaron Bs. 3.691 millones que representan 75.637 préstamos y que beneficiaron a un total de 302.548 personas.

También debe destacarse que el Banco mantuvo el liderazgo en microcréditos del sistema financiero con una cartera de Bs. 1.375 millones.

## Productos y Servicios

Como parte de la implantación del Nuevo Modelo Corporativo de Negocios (MCN), durante el 2010, se consolidó la Vicepresidencia de Pasivos como un área de negocio independiente, encargada de velar por el cumplimiento de los objetivos organizacionales, referente a los productos Pasivos. Esta área se encarga de garantizar ofertas, servicios y promociones relacionadas que resulten simples y ajustadas a las necesidades de los clientes, apalancadas en la innovación y desarrollo de atributos de valor, así como en el seguimiento continuo del ciclo de vida de los productos.

### Principales Productos de Pasivo

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

Puntos de atención				Cajeros Automáticos			
Región	2010	2009	Var. %	Región	2010	2009	Var. %
1. Capital	190	194	(2,10)	1. Capital	859	887	(2,67)
2. Centro-Los Llanos	71	77	(8,45)	2. Centro-Los Llanos	251	271	(7,96)
3. Occidental-Andina	62	64	(3,22)	3. Occidental-Andina	278	300	(7,91)
4. Oriente-Sur	66	69	(4,51)	4. Oriente-Sur	256	276	(7,81)
5. Zulia-Falcón	57	58	(1,75)	5. Zulia-Falcón	221	236	(6,78)
<b>Total</b>	<b>446</b>	<b>462</b>	<b>(3,58)</b>	<b>Total</b>	<b>1.865</b>	<b>1.965</b>	<b>(5,36)</b>

\* Los puntos de atención incluyen agencias, quioscos, Centros Express, Satélites, Autobancos, y otras.

### 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.
- 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: BanescoOnline, Mensajería de Texto (SMS), Banca Telefónica, Puntos de Venta, Dispensador Automático de Chequeras, Autoservicio, Taquillas de Turno, BanescoMóvil, Multipagos por Internet.
- 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

### “Desenróllate” y olvídate de los pagos!

Oferta orientada a impulsar las domiciliaciones mensuales de servicios como telefonía celular, telefonía fija, TV por cable, luz con cargo automático a la Cuenta o Tarjeta de Crédito Banesco.

### Relax!...Cuenta Corriente Banesco: lo mejor de la liquidez:

Relanzamos el producto “Cuentas Líquidas Banesco” la mejor opción para manejar su dinero de manera cómoda -las 24 horas-, sin tener que ir al banco, con emisión gratuita de la tarjeta de Débito Banesco Maestro y 15 transacciones en cajeros automáticos, completamente gratis.

### MultiCréditos 48 Horas:

Relanzamos la Campaña MultiCréditos 48 Horas bajo el eslogan “Haz Crecer Tu Negocio en ¡En 48 Horas!. Dirigido al sector de la pequeña y mediana empresa, esta campaña tuvo como objetivo incrementar la cartera de créditos mediante el otorgamiento de

### Número de clientes

Al 31 de diciembre

Banca	2010	2009	Variación %
Red de Agencias	3.815.577	4.940.248	(29,47)
PYMES	186.963	161.569	13,58
Segmento Premium	60.103	59.800	0,50
Banca Comunitaria	130.794	93.234	28,71
Banca Privada	4.483	4.345	3,07
Banca de Empresas	7.390	7.014	5,08
Banca Corporativa	698	693	0,71
Banca de Energía	833	795	4,56
Banca Sector Público	627	796	(26,95)
Banca Agropecuaria	2.772	2.546	8,15
<b>Total</b>	<b>4.210.240</b>	<b>5.271.040</b>	<b>(25,19)</b>

### Detalles de cuentas por Banca

Al 31 de diciembre

#### Total cuentas pasivas

Banca	2010	2009	Variación %
Red de Agencias	4.493.432	4.495.472	(0,04)
PYMES	202.535	194.718	3,85
Segmento Premium	128.160	134.553	(4,98)
Banca Comunitaria	130.794	93.234	28,71
Banca Privada	9.818	11.344	(15,54)
Banca de Empresas	11.688	9.028	22,75
Banca Corporativa	1.510	916	39,33
Banca de Energía	1.320	1.072	18,78
Banca Sector Público	2.869	1.477	48,51
Banca Agropecuaria	3939	3.339	15,23
<b>Total</b>	<b>4.986.065</b>	<b>4.945.153</b>	<b>0,82</b>

#### Total créditos liquidados

Banca	2010	2009	Variación %
Red de Agencias+PYMES	29.550	33.604	(12,06)
Segmento Premium	7.770	3.078	60,38
Banca Comunitaria	73.369	49.782	32,14
Banca Privada	1.213	600	50,53
Banca de Empresas	8.522	2.443	71,33
Banca Corporativa	504	319	36,70
Banca de Energía	694	371	46,54
Banca Sector Público*	0	28	(100)
Banca Agropecuaria	2.779	2.828	(1,76)
<b>Total</b>	<b>124.327</b>	<b>93.053</b>	<b>25,15</b>

#### Total tarjetas de crédito

Banca	2010	2009	Variación %
Red de Agencias	716.511	1.679.671	(134,42)
PYMES	0	0	-
Segmento Premium	31.091	85.354	(124,52)
Banca Comunitaria *	588	0	100
Banca Privada	8.586	8.966	(4,42)
Banca de Empresas	1.190	1.141	4,11
Banca Corporativa	181	217	(19,88)
Banca de Energía	230	240	(4,34)
Banca Sector Público	140	186	(32,85)
Banca Agropecuaria	1.967	1.912	2,79
<b>Total</b>	<b>760.484</b>	<b>1.777.687</b>	<b>(133,75)</b>

\* Banca Comunitaria lanzó un nuevo Préstamo Educativo Comunitario, el cual es manejado a través de una TDC.

*Tarjetahabientes de Débito y Crédito Banesco, así como clientes de tarjetas de crédito de otros bancos participaron por 5.000 oportunidades de disfrutar de su compra Gratis al instante*

préstamos entre Bs. 3.500 y hasta Bs. 500.000; aprobados y abonados en 48 horas, con plazos de 12 a 18 meses.

### Alianzas Exclusivas para nuestros clientes de Banca Privada

Con el objetivo de atender de forma especial a los clientes del segmento Banca Privada, se estableció una Alianza con el restaurante Le Gourmet en la que realizamos una invitación especial para que éstos disfrutaran de cortesías especiales, al reservar o identificarse como clientes Banesco y cancelar con algún medio de pago Banesco.

### Nueva Imagen de la Tarjeta de Crédito Locatel Banesco

Durante el mes de abril se realizó la renovación de la imagen de la Tarjeta Salud Locatel Banesco, conforme a la nueva imagen gráfica adoptada por este aliado comercial.

### Nos unimos al Reality Show “The Amazing Race Latinoamérica”

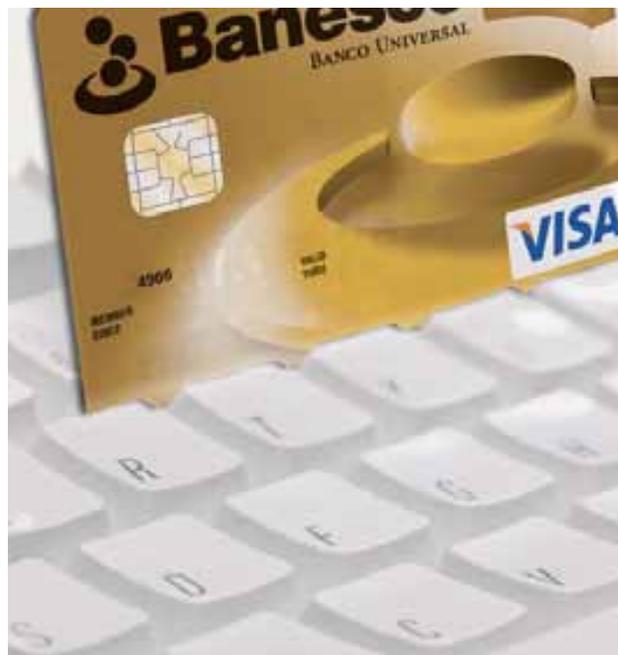
El reality show “The Amazing Race”, transmitido por Discovery Channel, visitó Venezuela. Por ello y desde la imponente geografía de Canaima, nuestra marca Banesco acompañó a los participantes provenientes de 8 países de la región en su travesía por nuestras tierras.

### Alianzas Banesco Tarjetas de Crédito y Débito

Con el espíritu de fidelizar a nuestros tarjetahabientes ofreciendo siempre, mayores ventajas y beneficios a los clientes que usan las Tarjetas de Crédito y Débito Banesco, ofrecimos a nuestra clientela la oportunidad de obtener descuentos en productos y servicios, a través de alianzas con reconocidas marcas como: Universal, Hotel Tamanaco Intercontinental, BanService, Cryocel, KFC y Tracker GPS.

### Alianza Banesco - Cinex

Continuando con las acciones para impulsar esta alianza que cumple más de 6 años ofreciendo un 50% de descuento al pagar la entrada a Cinex con las Tarjetas de Crédito o Débito Banesco; durante el mes de julio se realizó la promoción “Estreno de Película”, en la que los ganadores tuvieron la oportunidad de asistir con cinco acompañantes a la premiere exclusiva de la película Karate Kid en Caracas.



### Promo Banesco MasterCard Grammys

Buscando premios que le ofrezcan a nuestros clientes algo más allá de lo que puedan comprar, se realizó una exclusiva promoción para el segmento Premium Banesco MasterCard, en la cual los tarjetahabientes tuvieron la oportunidad de participar para asistir a la ceremonia de entrega de los Premios Grammy 2011 en los Ángeles, Estados Unidos de Norteamérica.

### Ticket Premiado en Navidad 5.000 ganadores

Para la temporada Navideña del pasado año, el Programa Permanente Ticket Premiado Banesco, ofreció 5.000 premios entre noviembre y diciembre, para todos quienes realizaron sus pagos y compras por un Punto de Venta Banesco.

Tarjetahabientes de Débito y Crédito Banesco, así como clientes de tarjetas de crédito de otros bancos participaron por 5.000 oportunidades de disfrutar de su compra Gratis al instante.

### 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 2010 participamos en los siguientes eventos masivos:

- Feria Internacional de Turismo 2010 (FITVEN).
- Semana de la Construcción.
- Feria de crédito de la Gobernación del estado Miranda.
- V Encuentro Mirandino.
- Festival gastronómico del estado Lara.

## BANCA ELECTRÓNICA

### Canales electrónicos

Al cierre del año 2010, las transacciones a través de los canales electrónicos experimentaron un crecimiento relativo de 4,8% con respecto al año anterior, al pasar de 67 a 71 millones de transacciones promedio mensuales.

La participación de las transacciones realizadas por estos canales se ubicó en 88,47%, lo cual representa una mejora de 1,08 puntos porcentuales con respecto a 2009.

#### BanescOnline

Diciembre 2010 cierra con 2,3 millones de clientes afiliados, incorporando 348.860 clientes al canal, cifra que representa un incremento de 17,7% con respecto a diciembre 2009.

El promedio mensual de transacciones realizadas fue de 37,6 millones, logrando un aumento de 10,6% con respecto a 2009. En cuanto a montos manejados en 2010, la cifra mensual promedio se ubicó en Bs. 9,7 mil millones, mostrando un incremento de 49,5% con respecto a 2009. En el primer semestre de 2010 se agregaron a este canal nuevas funcionalidades entre las que se encuentran: Consulta de saldo al cuadrado, Donaciones a Venezuela sin Límite y Reasignación de PIN para Tarjeta de Débito.

#### Centro de Atención Telefónica (CAT)

Para el cierre del año 2010, el servicio manejó un promedio mensual de 2,9 millones de llamadas, de las cuales en promedio se atendieron a través del Agente del Centro de Atención Telefónica 817.319 llamadas por mes. En cuanto a transacciones, el promedio mensual que manejó el canal fue de 1,6 millones de transacciones con una participación promedio del robot (IVR) de 81%.

Durante este período se incorporaron nuevas funcionalidades a través de este canal, tales como: Clave Dinámica de Operaciones Especiales (OTP), Reasignación de PIN en tarjetas de débito comprometidas y Consulta de Crédito.



También se incorporó el nuevo sistema de citas para el trámite de solicitud de los certificados Cadivi. Esta nueva funcionalidad se orientó a todas las solicitudes individuales o por grupo familiar a fin de realizar solicitud para sus certificados.

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

Al cierre del año 2010, Banesco cuenta con:

- 53.437 Puntos de Venta (44.246 POS Físicos y 9.191 POS Virtuales), en los cuales se realizan 11,9 millones de transacciones promedio mensual, observando un crecimiento relativo de 3,8% con respecto a 2009.
- Actualmente Banesco ya cuenta con 37.000 Puntos de Ventas reprogramados para utilizar EMV (Chip), alcanzando el 90% de comercios afiliados y manejando más de 11.000.000 de transacciones a través de esta tecnología.
- 1.865 Cajeros Automáticos, mediante los cuales se procesaron 10,8 millones de transacciones promedio mensuales (Emisor) y 11,5 millones promedio (Adquiriente) durante 2010. Es decir, 8% y 11%, respectivamente, más que el año anterior. Igualmente, nos mantenemos como líderes en transacciones como adquirientes en las redes Suiche 7B y Conexus.
- 342 Equipos de Autoservicio (581.780 transacciones promedio mensuales).
- 243 Dispensadoras de Chequeras (153.000 transacciones en promedio mensual).

## Medios y Servicios de Pago

### Servicios de Cash Management

Al cierre de 2010 los servicios de Pago Nómina, Pago Proveedores y Domiciliaciones a través de la plataforma de Intercambio Electrónico de Datos (EDI), reflejaron un crecimiento importante. En número de transacciones evidenciaron un incremento conjunto de 5,03%, mientras que en montos manejados el alza es de 48,70% respecto a 2009.

En el transcurso del año, se incorporaron 747 clientes, de los cuales 163 pertenecen al servicio de Pago Nóminas, 486 al servicio de Pago Proveedores y 98 al de Domiciliaciones.

Al cierre de 2010 la red de servicio mencionada tiene un total de 7.075 clientes afiliados. El servicio de Pago Nóminas cuenta con 4.897 clientes (69,2% del total), el servicio de Pago Proveedores cuenta con 1.454 clientes (20,5% del total) y el de Domiciliaciones con 724 clientes (10,2% del total).

### Servicios de Recaudación

El servicio de recaudación cuenta al cierre de 2010 con una cartera de 119 clientes.

Durante el año 2010, el volumen recaudado registró un ascenso de 32,8 % con respecto al año anterior, en tanto que los registros

transaccionales observaron un ascenso de 12%, al pasar de 9,1 millones en 2009 a 11,1 millones en 2010.

### Negocio Emisor Tarjetas de Débito

Banesco mantiene su liderazgo en el mercado de Ventas con Tarjetas de Débito, representando una participación de 24,14% al cierre del año 2010, lo que significa una diferencia de 8,64 puntos porcentuales con respecto a nuestro competidor más cercano y de 9,84 puntos con relación al tercer lugar.

Banesco inició en el segundo semestre de 2010 la Campaña de Reemplazo de Tarjetas de Débito y Crédito con Tecnología de Banda Magnética a Tarjetas con Tecnología Chip (EMV). De esta forma se obtendrá mayor seguridad en las transacciones electrónicas efectuadas en POS y ATM. A la fecha ya se han reemplazado más de 400.000 Tarjetas de Débito y más de 70.000 Tarjetas de Crédito, impulsando el cambio del resto de los clientes con la campaña Micro Chip.

### Negocio Emisor Tarjetas de Crédito

Banesco mantiene para este semestre su liderazgo en tarjetas de crédito en el mercado venezolano, como resultado de diferentes estrategias de negocio que se han implementado y que siguen nuestra línea de innovación.

Impulsamos el ExtraCrédito para Compras: pasajes y paquetes de viaje en vacaciones; compra de uniformes y útiles escolares en la vuelta a clases, artículos para el hogar y regalos en navidad. Éste es un producto que actúa como una línea paralela o adicional al límite de crédito de las Tarjetas de Crédito Banesco, a fin de darle un "extra" a nuestros clientes en los momentos más importantes.

Durante el mes de junio se creó la Tarjeta de Crédito Pyme, dirigida al segmento de la pequeña y mediana empresa, cuya finalidad es servir como medio de financiamiento para la compra de insumos y materiales para el desarrollo de sus actividades (capital de trabajo) con funcionalidad de avance de efectivo y consumos en puntos de venta.

### Avances y desarrollos tecnológicos

Durante el 2010 se masificaron las nuevas funciones para **Pago Electrónico**, entre las cuales destacan:

- Nueva Administración de Usuarios por cuentas con posibilidad de definir Usuarios Administradores.
- Configuración de la información a visualizar por los usuarios en las opciones de consulta y aprobaciones.
- Administración de modelos de aprobación por cuenta.
- Mejoras en la visualización e impresión de los Comprobantes de Pago a Proveedores.
- Vista previa del contenido del archivo antes del envío.
- Vista del detalle del modelo de aprobación por documento.
- Posibilidad de restringir las opciones disponibles para el usuario MASTER.

*Banesco mantiene para este semestre su liderazgo en tarjetas de crédito en el mercado venezolano, como resultado de diferentes e innovadoras estrategias de negocio*

- Nueva versión del DataEntry tipo aplicativo.
- Implementamos el **Nuevo esquema de clave de operaciones especiales**, con el cual, se produce la disminución del fraude a nivel de persona natural, blindando igualmente el directorio del cliente.
- Establecimiento del Limite Diario a Otros Bancos con miras a resguardar las transacciones interbancarias.
- La **Opción Gestión / Seguimiento de requerimiento** (Registro y consulta de Requerimientos) la cual, permite al cliente autogestionarse al cargar requerimientos a través de la Web sin necesidad de dirigirse a una agencia.
- La **Opción de Consulta de Crédito**, que permite al cliente realizar la consulta y control de los créditos que posee con la institución.
- La **Opción Multipagos**, que permite al usuario realizar el pago de diversos servicios vía web.
- La **Opción Consulta de Crédito de Turismo** que le permite al cliente validar el Estatus, en el cual, se encuentra su solicitud de crédito del renglón turismo.
- Se realizaron mejora en la opción de vista de cheques devueltos recibidos de acuerdo a las necesidades planteadas por nuestros clientes, mostrando mayor detalle y la imagen digitalizada del cheque.
- **Candado Virtual para TDD**: Permite activar / desactivar las TDD a través de los canales IVR y taquilla, ayudando a mitigar el fraude en las transacciones realizadas en todos los canales electrónicos, el aplicativo permite de manera temporal el bloqueo de la TDD para su uso en los puntos de venta, cajeros automáticos, equipos multifuncionales, autoservicios, afiliaciones a BanescoOnline y operaciones en banca telefónica.
- Se incorporan dos **nuevas donaciones** en la opción de transferencias, en apoyo a las instituciones (**CEDIAD y Especialidades Pediátricas**).
- Salida a producción de la aplicación **BanescoMóvil**, una solución que permite al cliente realizar consulta de sus Cuentas y Tarjetas de Crédito, efectuar transferencias entre cuentas propias y a terceros tanto en banesco como hacia otros bancos, así como realizar pagos a sus tarjetas de crédito banesco y otros bancos y el pago del servicio de CANTV, ingresando de forma segura y cómoda a través de su dispositivo celular. Además del acceso vía navegación, BanescoMóvil también ofrece la primera aplicación especialmente diseñada para BlackBerry, con lo cual ratifica uno de sus principales atributos de marca como lo es la innovación.

Haber logrado más de 100 mil descargas de la aplicación de BanescoMóvil a sólo semanas del lanzamiento de la campaña en las Redes Sociales, mereció que la empresa RIM International a través de su representante en Venezuela *Sinergy Global Bussines*, nos haya postulado como un ejemplo de Caso de Éxito en Venezuela.

### Nuevo Modelo de Atención de Tecnología al Negocio

El nuevo modelo está fundamentado en un esquema de socios de negocio, ingeniería de soluciones y continuidad operativa, que facilita la interacción de las diferentes áreas con tecnología apalancando la estrategia de racionalización de costos. Entre los beneficios que aporta el nuevo podemos destacar:

- La disminución en los tiempos de entrega de las soluciones.
- El aumento de los estándares de calidad.
- La entrega de soluciones más seguras y robustas.
- La optimización del uso de los recursos tanto técnicos como humanos.
- El foco en la disponibilidad de los servicios de tecnología que son usados por nuestros clientes.
- La racionalización de los costos de TI.

### Plan Tecnológico de Banesco

Hemos desarrollado el Plan Tecnológico de Banesco el cual permite contar con una visión estratégica de tecnología de corto, mediano y largo plazo y su correspondiente plan de implantación. Este plan permitirá:

- Responder a las necesidades del negocio y sus capacidades.
- La simplificación de la arquitectura empresarial y de aplicaciones.
- Atender los análisis de riesgos operativos de Banesco.

### Nuevas facilidades y medidas de seguridad para nuestros clientes

#### CAJEROS AUTOMÁTICOS QUE PERMITEN HACER DEPÓSITOS

En el 2010 potenciamos la utilización de los equipos ATM con los cuales se pueden efectuar depósitos, en dos variantes: depósito en línea (efectivo) y depósito en sobre (efectivo o cheques).

#### 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.

## Segmentos Especializados

### Segmento Premium

Al cierre de diciembre del 2010 el Segmento Premium contaba con 60.102 clientes y un total de 10.577 créditos otorgados, incrementando el porcentaje de intermediación de la cartera y superando en un 29% las expectativas de volumen de cartera para el período. La morosidad se mantuvo en niveles de 0,05%.

Los Depósitos a la Vista incrementaron su participación en 88%, lo cual supone una mejora en la estructura pasiva, con los efectos correspondientes sobre la rentabilidad del banco.

La rentabilidad propia del segmento se vio significativamente mejorada por el cambio en la estructura de los pasivos y la venta de productos a las vista, logrando que el 76% de los clientes maneje sus cuentas corrientes con la institución.

Por otro lado, el índice de uso de las Tarjetas de Crédito de estos clientes se ubicó en 87,22%.

### Banca Privada

La Banca Privada evidenció al cierre del segundo semestre de 2010 un incremento en la posición de la Cartera Comercial de 29% respecto al cierre del primer semestre del mismo período, con una calidad de Cartera de Crédito de 0,49%.

En atención a las Captaciones Totales, al cierre de 2010 los pasivos de la Banca Privada mantienen una participación de 4% respecto al total del banco. En atención a este punto es importante acotar que aún cuando las personas naturales constituyen el sector de mayor susceptibilidad en el mercado financiero, los resultados al cierre del 2010 en comparación con el segundo semestre de 2009, evidenciaron un incremento en la posición de 7%, con una variante significativa.

La composición en mezcla de pasivos de alto costo pasó de 38% al cierre de 2009 a 8% al cierre de 2010, lo cual redundó en una importante contribución a la rentabilidad del banco, así como evidencia el mantenimiento de la confianza de los clientes en la administración de sus bienes financieros a través de esta banca.

### Banca Corporativa

Durante el año 2010, la Banca Corporativa centro sus esfuerzos en lograr un mayor acercamiento con sus clientes, estableciendo prioridad hacia aquellos sectores de la economía que requerían mayor apoyo financiero, tanto desde el punto de vista crediticio como transaccional. Todo esto se llevó a cabo, mediante planes de visitas que permitieron conocer más de cerca las necesidades de los clientes. Esta estrategia se tradujo en la prestación de un servicio alineado a los requerimientos de los clientes, buscando de esta manera una mayor vinculación y fidelización que repercutió en el incremento del negocio transaccional y en el crecimiento de los volúmenes de importación gestionados a través del banco.

La banca experimentó un crecimiento del 53,8% anual en los fondos pasivos con respecto al cierre del 2009 y más del 98% de los fondos pasivos se captó en fondos a bajo costo (depósitos a la

Oficinas de Bancas Especializadas																		
Región	Privada			Corporativa			Sector Público			Energía			Agropecuaria			Empresas		
	2010	2009	Var. %	2010	2009	Var. %	2010	2009	Var. %	2010	2009	Var. %	2010	2009	Var. %	2010	2009	Var. %
Capital	1	1	--	1	1	--	1	1	--	1	1	--	1	1	--	1	1	--
Centro-Los Llanos	2	2	--	1	1	--	1	1	--	1	1	--	4	4	--	2	2	--
Occidental-Andina	3	3	--	0	0	--	2	2	--	0	0	--	5	5	--	3	3	--
Oriente-Sur	3	3	--	0	0	--	2	2	--	4	4	--	0	0	--	4	4	--
Zulia-Falcón	1	1	--	0	0	--	1	1	--	3	3	--	3	3	--	2	2	--
<b>Total</b>	<b>10</b>	<b>10</b>	<b>--</b>	<b>2</b>	<b>2</b>	<b>--</b>	<b>7</b>	<b>7</b>	<b>1</b>	<b>9</b>	<b>9</b>	<b>--</b>	<b>13</b>	<b>13</b>	<b>--</b>	<b>12</b>	<b>12</b>	<b>--</b>

vista y corto plazo). Por otro lado la banca contribuyó en otorgar créditos manufactureros y turísticos, los cuales fueron dirigidos a unos de los sectores que impulsan el desarrollo del país.

### Sector Público

El aspecto de mayor impacto es la atención que brindamos al IVSS atendiendo de forma directa a más de 403.0000 pensionados a nivel nacional (24,5% del total nacional).

### Banca de Energía

Mantuvo su crecimiento en el área de crédito apoyando de forma sostenida el cumplimiento de las obligaciones legales vinculadas al sector de la manufactura al alcanzar 60,40 % de la cartera total de crédito. Los sectores con mayor participación de crédito fueron Petroquímico 35%, Siderúrgico /Metalmeccánico con 47% y otros sectores con 18% del total.

El resto de la cartera estuvo orientada hacia el área de servicios que soporta las actividades de la industria petrolera nacional así como los sectores eléctrico y siderúrgico del país, lo que representó 39,6% de la cartera total de 1,2 MMMBs.

### Banca Agropecuaria

Durante el año 2010, la Banca Agropecuaria cumplió con las obligaciones establecidas por el Gobierno Nacional para impulsar el desarrollo agrícola del país. Hizo foco en atender prioritariamente a los clientes del sector primario y agroindustrial. Primario, para desarrollar el negocio de crédito a nivel del productor y el sector agroindustrial, para, en adición al crédito, dar impulso al negocio transaccional de la banca y crecer en los volúmenes de importación gestionados a través del banco.

El banco experimento un crecimiento de 44,6 % anual de los fondos pasivos con respecto al cierre 2009 y más de 96% de esos fondos se captaron en fondos de bajo costo (depósitos a la vista y corto plazo). El requerimiento de cartera obligatoria agrícola fue 25% de la cartera bruta promedio de 2008 y 2009, cumpliendo esta obligatoriedad con un exceso de Bs. 75,5 millones, para un total alcanzado de 25,36%.

### Banca de Empresas

Contribuyó de forma directa al cumplimiento de las gavetas de manufactura y turismo del banco al concentrar 16,0% y 7,5%

respectivamente de las mismas en su cartera de crédito. El crédito comercial destinado al crecimiento de la actividad económica en general y por ende, creador de bienestar social alcanzó el 73,5% de la cartera de 2,6 MMMBs.

### Banca Comunitaria Banesco

(Ver páginas 70 a la 75)

### Fideicomisos

La Cartera de Fideicomiso se ubicó en Bs. 7.180 millones para el cierre del mes de diciembre 2010, incrementando sus activos en Bs. 1.160 millones con respecto al cierre de 2009, lo que representa 19,27% de variación.

La cartera de Fideicomiso se encuentra compuesta de la siguiente forma: Bs. 2.575,39 millones corresponden a activos del sector privado (36% de la cartera) y Bs. 4.605,05 millones corresponden a recursos provenientes del Estado (64% de la cartera), entes centralizados y descentralizados.

De igual forma, el 48% de los fondos corresponden a Fideicomisos Colectivos con Bs. 3.432,99 millones, el 17% de Administración por un monto de Bs. 1.255,87 millones, 19% a Fideicomisos de Garantía, representados en Bs. 1.350,33 millones, y 12% los de Inversión que ascienden a Bs. 862,40 millones; asimismo los fideicomisos de Características Mixtas componen el 4% de la cartera con Bs. 278,86 millones.

Cartera de fideicomisos			
Montos en Bs			
Segmentos	2010	2009	Var. %
Masivos (RED)	1.353.080.819,29	1.049.953.118,50	28,87%
PYMEs	12.987.158,27	1.934.248,05	571,43%
Segmento Premium	24.235.431,63	12.458.476,07	94,53%
Banca Privada	13.418.000,87	11.082.804,02	21,07%
Banca Empresas*	687.334.680,94	556.045.434,24	23,61%
Banca Corporativa	267.627.125,78	189.542.086,96	41,20%
Banca de Energía	521.199.882,84	354.873.462,41	46,87%
Banca Sector Público	4.099.722.979,17	3.834.837.011,54	6,91%
Banca Agropecuaria	8.941.457,17	9.356.445,79	-4,44%
<b>Sub-total</b>	<b>6.988.547.535,96</b>	<b>6.020.083.087,58</b>	<b>16,09%</b>
No Asignados	191.893.850,65	-	-
<b>Total</b>	<b>7.180.441.386,61</b>	<b>6.020.083.087,58</b>	<b>19,27%</b>

Durante el año 2010 se constituyeron 532 nuevos Fideicomisos, equivalente a Bs. 496,18 millones. En consecuencia la Cartera Fiduciaria esta compuesta por 6.515 planes, de los cuales 3.952 son Fideicomisos de Administración, 1.598 Fideicomisos Colectivos, 939 de Inversión y 26 de Garantía.

Los Activos de los Fideicomisos para el total del sistema financiero se ubicaron al cierre del año 2010 en Bs. 85.503 MM, disminuyendo en Bs. 19.042 millones.

## Segmentos Masivos y Pymes

Durante el segundo semestre de 2010, aumentamos nuestra presencia a nivel nacional, abriendo 6 nuevos puntos de atención:

Banesco Express en el Centro Comercial El Recreo, Taquilla Coca-Cola Maracaibo, Banesco Express Boleíta, Taquilla Víveres de Cándido, Banesco Express Tamanaco y la Agencia del Centro Comercial Copacabana.

De esta forma, la estructura de nuestra red de agencias al cierre de diciembre de 2010 quedó conformada por 446 puntos de atención a nivel nacional (no incluye las oficinas de la Banca Privada y de la Banca Comunitaria Banesco), con una plantilla de 7.653 empleados.

Con la finalidad de cubrir las necesidades de atención especializada del Segmento Pyme, hemos impulsado el despliegue de asesores, tanto en el Distrito Capital como en las siguientes regiones: Los Llanos, Occidental Andina, Oriente Sur y Zulia Falcón.

## Nuevos servicios al cliente en agencias

Se ofrecen los **Banesco Express Trámites + Consultas**, cuyo objetivo es centralizar las funciones de los cargos de servicio mediante la estandarización de actividades, para mejorar la efectividad en ventas y la eficiencia del modelo operacional, optimizar el dimensionamiento de cada agencia, mejorar el modelo de atención a los clientes atendidos a través de la red, simplificar, especializar y estandarizar el modelo operacional, y finalmente, liberar tiempo de dedicación para la venta y generación de nuevos negocios al promotor.

## Orientación Sectorial

- **Alimentos:** Créditos para comercios como panaderías, abastos y supermercados, entre otros, para financiamiento de inventario, remodelación y equipamiento.
- **Salud-Farmacia:** Financiamiento a corto plazo para adquisición de inventario.
- **Repuestos-Automotriz:** Financiamiento para inventario.
- **Importadores:** Crédito para compra de divisas y cartas de crédito.

## Internacional

### Importaciones

Para el año 2010 se observa un incremento de 40% en el monto de divisas liquidadas con relación al cierre de 2009, debido fundamentalmente a la estrategia dirigida a captar más clientes de las bancas Corporativa y Agropecuaria, más los clientes atendidos directamente en la red de agencias, con énfasis en importadores de bienes de primera necesidad (alimentos y medicinas), materias primas y bienes de capital.

Del total de importaciones liquidadas, 91,44% están orientadas al mercado ordinario (no ALADI) y 8,56% a importaciones de los países miembros de ALADI.

### Cartas de Crédito

Al 31 de diciembre de 2010 el total de aceptaciones de cartas de crédito se situó en USD 638,37 millones, lo que representa un incremento de 37,66% con respecto al cierre de 2009 (USD 463,74 millones). Dicho incremento obedece a una estrategia dirigida hacia los segmentos de la economía con demanda sostenida de divisas para importaciones a través de esta modalidad de pago.

### Operaciones Masivas

Esta actividad comprende el proceso de transacciones originadas por el Régimen Cambiario referidas al uso de Tarjetas de Crédito en Viajes al Exterior, Adelanto de Efectivo a Viajeros, Operaciones de Comercio Electrónico, Estudiantes en el Extranjero, Remesas Familiares, Jubilados y Pensionados, además de los Casos Especiales (salud, deporte, cultura, urgencias, entre otros).

Banesco es líder en la recepción de solicitudes para personas naturales, procesando 757.660 expedientes, lo que se tradujo en un incremento de 117% con respecto al año 2009.

### Eventos Internacionales

Participamos durante el año 2010 en tres eventos internacionales, enfocados en mantener las relaciones con nuestros bancos corresponsales a nivel mundial y en la búsqueda de nuevos negocios para el área de Corresponsalía Internacional, Comercio Exterior y Tesorería Internacional.

Participamos en la Asamblea Anual de Gobernadores del Banco Interamericano de Desarrollo en Cancún (México) durante el mes de mayo 2010; en el Congreso Latinoamericano de Comercio Exterior en Houston, EE.UU en junio 2010 y en la Asamblea Anual de la Federación Latinoamericana de Bancos (Felaban) en Punta del Este (Uruguay) en noviembre.

En resumen, mantuvimos más de 90 reuniones con representantes de instituciones financieras, donde se discutieron temas relacionados a la actividad de Trade Finance y Corresponsalía Bancaria Internacional.

## 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.

A finales de 2010, Banesco cumplió satisfactoriamente con los requisitos necesarios para la obtención de la re-certificación bajo la versión vigente de la norma, ISO 9001:2008. La empresa encargada del proceso de certificación fue Bureau Veritas, empresa francesa de reconocida trayectoria internacional y con sede en Venezuela desde hace 22 años.

## Facultamiento de autonomías en las agencias (Empowerment)

Con la culminación de la implantación del modelo de Empowerment a escala nacional, este año se realizaron actividades de seguimiento a este modelo tales como:

- Reforzamiento de la aplicación de la herramienta del coaching.
- Revisión en el cumplimiento de las funciones de cada uno de los cargos.
- Sesiones de funcionarios para conocer experiencias y realizar ajustes pertinentes al modelo.

## Seguridad, Prevención y Continuidad del Negocio

### Gestión de Prevención de Pérdidas y Continuidad del Negocio

Cumpliendo con la estrategia planteada que busca generar valor a nuestros accionistas y contribuir con la Responsabilidad Social de la Institución, basados en eficiencia, calidad de servicio y coordinación efectiva entre las distintas áreas, hemos logrado mantener un proceso continuo de mejoras y sensibilización en materia de Seguridad Integral. En este sentido, se desarrollaron por séptimo año consecutivo las Jornadas de Prevención y Continuidad dirigidas a todos los Ciudadanos Banesco.

Los principales logros de nuestra gestión:

En el área de **Prevención**, se trabajó en conjunto con las áreas responsables del negocio en el Proyecto de Tecnología Chip Productos y Canales, lográndose la implantación exitosa del 100% de los Puntos de Venta Banesco y la continuación de la fase final del desarrollo y adaptaciones en los ATM's Banesco, apuntando hacia la disminución del riesgo de pérdidas, brindando una mayor seguridad a las transacciones a través de estos productos y canales, así como el cumplimiento de los plazos y regulaciones establecidas por el ente regulador.

*Para garantizar la calidad del servicio, se creó un proceso de envío de mensajes SMS para notificar a los clientes con productos expuestos, y garantizarles la protección de su patrimonio*

Asimismo, en lo que respecta a la Banca por Internet (BanescoOnline), se logró masificar el proyecto Clave Dinámica, obteniendo, en esta primera fase, una reducción de más del 55% en las pérdidas asociadas a este canal en el segundo semestre del año.

En coordinación con las áreas del Negocio, se incorporaron a la gestión de recuperaciones, nuevos esquemas, enfocados principalmente al producto Tarjeta de Débito, que permitieron optimizar e incrementar los montos por este concepto, además de continuar fortaleciendo este proceso en el resto de productos y canales, obteniendo como resultado una significativa contribución sobre el balance contable, representada en un efecto de disminución de más de 17% sobre las pérdidas brutas.

En cuanto al proceso continuo de mitigación y reforzamiento de nuestros canales, productos y servicios, se implementaron mecanismos adicionales de validación de cheques para fortalecer la seguridad en los procesos de conformación y compensación, logrando obtener reducciones significativas de alrededor de 50% respecto al primer semestre y de 75% en comparación con el año anterior.

En lo referente a la gestión monitoreo, se ejecutaron durante el segundo semestre, una serie de acciones preventivas, automatizando el proceso de detección y bloqueo preventivo de las tarjetas potencialmente expuestas a riesgos de clonación, homologando su reactivación por parte del cliente a través del Centro de Atención Telefónica o de BanescoOnline.

Adicionalmente, para garantizar la calidad del servicio, se creó un proceso de envío de mensajes SMS para notificar a los clientes con productos expuestos, y garantizarles la oportuna protección de su patrimonio con la menor afectación posible.

Se llevaron a cabo con éxito las acciones y desarrollos que apoyaron en el monitoreo de la plataforma y el entorno, para fortalecer los procesos de protección de la información de la institución y de nuestros clientes.

Registramos niveles de servicio superiores a 98% en el Call Center del Centro de Operaciones de Seguridad, alcanzando los más altos estándares en los niveles de satisfacción de nuestros clientes, al igual que se mantiene una labor constante de mejora en la calidad y tiempos de atención, brindando una respuesta oportuna y eficaz a los requerimientos y operaciones asociados al proceso de Gestión de Prevención de Pérdidas y Continuidad del Negocio, garantizando así el cumplimiento y niveles de servicio exigidos por los entes regulatorios.

Asimismo, como una de las estrategias claves en la calidad de la gestión y atención de los requerimientos por eventos de fraude, se logró implantar el trámite en línea a través de BanescoOnline sin



necesidad de ir a una agencia, contribuyendo con los tiempos de atención establecidos para este tipo de requerimientos así como con el descongestionamiento a nivel de agencias.

Por otro lado, continuamos reforzando las campañas de adiestramiento y sensibilización a los comercios y clientes en las mejores prácticas de uso y aceptación de Medios de Pagos y Canales, en las cuales se atendieron 243 comercios para un total de 512 personas adiestradas. Igualmente seguimos optimizando nuestro proceso constante de sensibilización a empleados y nuevos ingresos a través de la implantación, en coordinación con Capital Humano, de un esquema E-Learning en las regiones con habilitadores locales.

En el **área de Protección**, se mantienen los seguimientos al cumplimiento de las normativas y controles de seguridad en las agencias para disminuir el impacto por robos en las mismas, así como se continúa con el proceso de evaluación y reforzamiento de la seguridad en agencias permitiendo una gestión más eficiente y segura de las mismas, protegiendo el patrimonio de la Institución y de sus clientes.

Culminamos exitosamente con el proceso anual de certificación de las agencias ante los entes de seguridad del Estado, además de evaluar y probar diversos mecanismos y procesos que de forma innovadora contribuirán con la optimización de la seguridad en las agencias y por ende, en la mitigación de las pérdidas inherentes.

En materia de **Continuidad del Negocio** se ejecutaron exitosamente las iniciativas, proyectos y coordinaciones con las áreas responsables para lograr la exitosa optimización de la recuperación de los servicios en caso de eventos disruptivos, a través de la ejecución de 26 simulacros de plataformas tecnológicas de contingencia o alta disponibilidad y actualización del 100% de los planes de contingencia existentes, tanto manuales como tecnológicos, lo cual permite garantizar la disponibilidad de ambientes de contingencia en caso de falla mayor del ambiente de producción y las operaciones críticas del negocio.

Se superó la meta planteada en cuanto al cumplimiento de la cobertura de los escenarios de contingencia, lo que permite estar preparados y responder en forma sistemática a estos eventos.

## Medidas de Seguridad en Banca Electrónica

### PROYECTO “CLAVE DE OPERACIONES DINÁMICA”

Para el segundo semestre del año 2010, se logró masificar el Proyecto Clave de Operaciones Dinámica para los clientes Naturales de Banesconline, el cual le permite al cliente obtener su clave de operaciones a través de un SMS y/o su correo electrónico, la cual siempre varía y permite mayor seguridad en las operaciones de nuestros clientes.

### 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, la organización cuenta con un proceso que apoya la gestión 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)

La organización cuenta con un esquema de seguridad en Banesconline que les permite a nuestros clientes 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 banesconline 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.

### IMÁGENES PARA TRANSACCIONES POR INTERNET

Existe 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)

La organización cuenta con 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 sistemas 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.

## 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.

## 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 en Caracas la Torre 2 dispone de rampas de acceso así como botoneras Braille en los ascensores.

En cuanto a las sedes administrativas del resto del país:

- **Sede Torre Las Delicias, Maracay** (Región Centro-Los Llanos): se colocaron stickers con el relieve correspondiente en Braille ya que los ascensores de esa sede no permite esta tecnología por no ser compatibles con el sistema Braille. Por su parte el sistema de voz digitalizada se incorporará una vez que los mismos sean reemplazados por equipos de tecnología más avanzada.
- **Sede Torre Unida, Valencia** (Región Centro-Los Llanos): Se colocaron stickers con Braille y el sistema de voz digitalizada se incorporará una vez que los mismos sean reemplazado por equipos de tecnología más avanzada.
- **Sede Centro París** (Barquisimeto, Región Occidental Andina): cuenta con rampa de acceso a la Planta Baja.

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



Todas nuestras sedes principales en el interior del país cuentan con rampa de acceso. Para el 2011 la vicepresidencia de Infraestructura cuenta con un plan de construcción de rampas en 29 agencias en todo el país.

## Macroproceso de Innovación

Para el año 2010, el reto principal de la VP de Innovación consistió en difundir su capacidad medular en toda la organización, a través de la descentralización de los procesos de Innovación, lo cual se ejecutó a través de la realización de diferentes mesas de trabajo con las áreas de Gestión de Productos, Segmentos y Canales. Dicho despliegue implicó la implantación de nuevos procesos, el establecimiento de "Acuerdos de Servicio", la formalización de una metodología para el desarrollo de "Indicadores de Éxito", así como la creación e implementación de mecanismos para la revisión y aseguramiento del Macroproceso de Innovación, como la base principal para el desarrollo de productos y/o servicios competitivos de valor agregado.

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.

### 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 redundará en la rapidez y confiabilidad de la respuesta.

Desde el mes de diciembre nuestros clientes pueden realizar nuevos requerimientos a través de BanescoOnline asociados a situaciones de fraude con cheques, depósitos y clonación de tarjetas. Con estos nuevos requerimientos nuestros clientes afiliados al servicio pueden capturar y gestionar sus casos en línea desde un computador a través de la opción "Reportar Caso o Requerimiento". Los nuevos requerimientos que ofrecemos por esta vía son:

- Consumo no reconocido presunto fraude (Nacional/ Internacional).
- Avance de efectivo "No reconocido" en cajero automático.
- Débitos no reconocidos/presunto fraude Tarjeta de Débito Banesco Maestro.
- Cheque no reconocido por presentar datos adulterados.
- Cheque sustraído y cobrado.
- Depósito inconsistente.
- Retiro de Ahorros por taquilla no reconocido.

### Medición de la Calidad de Servicio

Durante el 2010 se aplicaron los programas periódicos y estudios de mercado correspondientes para monitorear el servicio y necesidades de los clientes con foco en los principales canales y los puntos de atención entre los que se encuentran: Auditorías de Servicio Agencias (79 agencias evaluadas) y Monitoreo de Banca Telefónica (1er. y 2do. trimestre). Vista segmentos: Encuesta de Satisfacción usuarios de agencias, Satisfacción Banca Premium y Privada.

### Diálogo con Grupos de Interés

Personas Naturales	2010		2009		Segmentos
	Cantidad	Participantes	Cantidad	Participantes	
Grupos focales / Entrevistas / Encuestas					
Promoción de Fin de Año	-	-	1	150	C y D
Estudio Satisfacción Banca Comunitaria Banesco	1	500	1	600	C y D
Encuesta Segmentos Naturales	-	-	2	870	Masivo
Banca Telefónica	1	3524	4	3600	Masivo
Banca Privada	1	800	2	760	Cientes Banca Privada
Banca Premium	1	450	1	449	Cientes Premium
Banca Internacional	-	-	1	370	Internacional
Share de Segmentos Naturales	1	1200	1	1200	Masivo
Tracking Publicidad TVT4	1	2820	4	3725	Naturales
Estudio Brand Equity (Valor de la Marca)	1	1800	1	1875	Masivo
Satisfacción de Cliente	4	11.176	-	-	Masivo
Cientes Comerciales	1	540	-	-	Masivo
<b>Personas Jurídicas</b>					
Grupos focales / Entrevistas / Encuestas					
Fideicomiso	1	400	1	500	Cientes Jurídicos
Evaluación de Comunicaciones Internas	1	1621	1	521	Empleados Banesco
Relación BCB - Aliados Comerciales	-	-	1	100	Aliados Comerciales
Evaluación Oferta Pasivos	-	-	1	900	Cientes Jurídicos
Estudio Brand Equity (Valor de la Marca)	1	250	-	-	Cientes Jurídicos
Satisfacción de Cliente	4	605	-	-	Masivo

## Premios y reconocimientos obtenidos en 2010

Fondo Valores Inmobiliarios S.A C.A.	Reconocimiento a Banesco Banco Universal por Aporte a la Realización del Evento Mundial Sudáfrica 2010 en Nuestros Centros Comerciales Paseo el Hatillo, Tolon Fashion Mall y Centro San Ignacio Caracas	Junio
Revista P&M	Premio por la Campaña Bienestar en la Categoría Anunciantes, Sub Categoría Banca y Entidades Financieras	Julio
Visa Internacional	La entidad fue galardonada en la categoría "Tiempos más bajos de respuesta de autorizaciones" en el Programa de Desempeño en cuanto a la calidad del servicio, correspondientes al año 2009.	Agosto
Fund. El Buen Samaritano Niños con Sida	Otorga Reconocimiento a Banesco Banco Universal y a su Personal el Primer Lugar en Esta Campaña que nos Brinda ayudar a los Niños que tanto lo Necesitan Caracas	Septiembre
Kimberly Clark de Venezuela	Certificado a Banesco Banco Universal como participante del Programa de aprovechamiento de materiales reciclables que adelanta Kimberly-Clark C.A.	Diciembre
Asociación Civil por la Caracas Posible	La iniciativa del Presupuesto Participativo con la Comunidad de Colinas de Bello Monte de Banesco Banco Universal fue premiada en la categoría Experiencia de Responsabilidad Social. La entidad financiera mantiene desde el año 2008 un presupuesto para atender proyectos presentados y seleccionados por los propios vecinos de la zona, en la que se ubica su sede principal, Ciudad Banesco.	Diciembre
A.C. Red de Casas Don Bosco	Agradece al Voluntariado de Banesco Banco Universal el Carño y el Amor que han Desmostrado por Nuestros Muchachos y piden a Maria Auxiliadora y Don Bosco una Bendición Especial por Cada uno de sus Miembros.	Diciembre

Entre otras cosas, logramos la sincronización del Tablero Corporativo, el cual permite medir la capacidad de respuesta y disponibilidad del servicio, redundando en el cumplimiento de los acuerdos y oferta, haciendo más eficiente la planificación de la calidad.

La importancia de la gestión de la calidad en Banesco se hace cada día más necesaria debido a la gran competencia existente en los mercados y dado que la calidad representa un atributo de diferenciación de la marca.

Adicionalmente, siguiendo las nuevas tendencias del neuro marketing, realizamos un interesante estudio denominado BrandGenetic, de la mano de asesores especialistas en este tema pertenecientes a la empresa Mind Code.

Los hallazgos de este estudio nos llevan a profundizar en las necesidades emocionales, incluso, que demandan desde el inconsciente clientes y empleados, en relación a las instituciones financieras; algo más que atributos funcionales y de servicio, que lleguen a lograr una verdadera empatía con las situaciones y valores del venezolanos y su relación con su banco ideal.

Este sendero nos ofrece la oportunidad de humanizar aun más las interrelaciones entre Banesco y sus audiencias, siempre buscando relaciones ganar-ganar y de largo plazo.

Así mismo, realizamos un estudio del Valor de Marca o *Brand Equity*<sup>1</sup> que 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 además de realizarla consulta de forma directa, se apoya en la descripción de situaciones.

La investigación fue realizada por la empresa Comerca Estudios de Mercado entre julio y agosto de 2010, a través de 1.550 entrevistas efectuadas a personas de los niveles socioeconómicos BC+, C, D y E+, residentes en las nueve principales ciudades del país.

Para 2010 Banesco se ubica en el primer lugar como marca que ejerce la Responsabilidad Social Empresarial dentro de su *peer group*<sup>2</sup>, tanto para personas bancarizados, como no bancarizadas.

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

## Redes Sociales

El primer trimestre del 2010 Banesco incursionó en las Redes Sociales utilizando estos canales como un nuevo medio de atención para nuestros clientes. A través de Twitter, Facebook, Youtube y los blogs, los clientes del banco y el público en general puede interactuar con nosotros y obtener de primera mano nuestras informaciones.

En Twitter estamos presentes con las cuentas @Banesco y @Baneskin y en Facebook con las páginas Banesco Banco Universal, Baneskin y Palabras para Venezuela.

A través del correo dialogo@banesco.com nuestros seguidores y usuarios pueden comunicarse directamente con nosotros para hacernos sus planteamientos de manera más extensa con la privacidad de la información que se requiere.

En el mes de agosto de 2010 el site [www.visible-banking.com](http://www.visible-banking.com), dedicado a realizar benchmarking de bancos, empresas de servicios financieros y seguros en las redes sociales, realizó un estudio que abarcó 1.300 cuentas de instituciones financieras en más de 60 países. De acuerdo con ese estudio Banesco Banco

[1] 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.

[2] Grupo de organizaciones o empresas que pertenecen al mismo grupo o segmento de mercado.

Universal es la segunda entidad financiera en el mundo con más seguidores en Twitter luego de American Express.

Es interesante que entre los “Top Ten” no solo figuran empresas de Estados Unidos, sino que además había presencia de instituciones de otros países como Venezuela, Brasil y Tailandia, en los que muchos no piensan cuando se habla de Twitter.

De igual manera, creamos los siguientes blogs para brindar, complementar y segmentar la información que ya está en nuestra página web [www.banesco.com](http://www.banesco.com)

- Blogosfera: <http://banescoblog.wordpress.com/>
- Banesco Banco: <http://banescobanco.wordpress.com/>
- Responsabilidad Social: <http://rsebanesco.wordpress.com/>
- Banca Comunitaria Banesco: <http://bancacomunitariabanesco.wordpress.com/>

Durante el 2010 nuestros blogs recibieron más de 10.000 visitas.



## Hablando de Empresario a Empresario

Para ofrecer a la pequeña y mediana empresa herramientas que estimulen su productividad y competitividad en el entorno actual, Banesco organizó y patrocinó por segundo año consecutivo la jornada “Hablando de Empresario a Empresario” el pasado 26 de Octubre de 2010 en Ciudad Banesco. Esta actividad contó con la participación de importantes marcas que ofrecen servicios a este segmento, como: Migas’s, Movistar, CIAP, Vapro, Pizza Hut, Café Buondi y Van Eckel.

## Banesco apuntando a la vanguardia en ideas para innovar

Con el fin de mantenernos como una referencia en Innovación, el pasado mes de septiembre de 2010, iniciamos experiencias de Innovación Abierta: una nueva estrategia que busca ampliar la visión y conocimiento de los especialistas en innovación, con el talento y conocimiento de los Ciudadanos Banesco, e incluso de conocedores externos, para el desarrollo de iniciativas de alto valor para la Organización.

Considerando contactar grupos externos que nos ofrezcan una visión más allá de nuestras fronteras, a través del portal “WorthIdea,” compartimos e intercambiamos ideas con innovadores fuera de los

límites de nuestra empresa y nuestro país, consiguiendo en nuestro primer reto, ochenta (80) novedosas ideas.

Asimismo y confiando en el talento de los Ciudadanos que forman parte de la empresa, se diseñaron los Retos Banesco, con los cuales logramos la participación de más de 700 empleados, quienes aportaron sus ideas en relación a dos temas de gran relevancia para la Organización, el primero, la “Distribución de Tarjetas con Tecnología Chip”, y el segundo, “Los procesos relacionados con la actualización de datos de los clientes”.

Es así como gracias a esta estrategia se generaron iniciativas que nos servirán de insumo para alimentar nuestro Banco de Ideas e identificar estrategias para satisfacer necesidades corporativas y de nuestros clientes.

## Programa de Auditoría de Servicios (ADS) en la Red de Agencias

La Auditoría de Servicios es un programa de medición de calidad, que se encarga de velar por el cumplimiento de los estándares establecidos por la organización, en relación al proceso de atención en agencia.

La ADS tiene como objetivo fundamental generar información a los proveedores internos de la organización, para que estos gestionen los procesos relacionados a la prestación de servicio en agencia.

El programa de ADS forma parte del Sistema de Gestión de la Calidad certificado bajo la Norma Internacional ISO 9001:2000, norma ésta que se fundamenta en el cumplimiento de los requisitos exigido por el cliente, a través de procesos controlados y desarrollados bajo un esquema de mejoramiento continuo. A finales de 2010, Banesco cumplió satisfactoriamente con los requisitos necesarios para la obtención de la re-certificación bajo la versión vigente de la norma, ISO 9001:2008. La empresa encargada del proceso de certificación fue Bureau Veritas, empresa francesa de reconocida trayectoria internacional y con sede en Venezuela desde hace 22 años.

La Auditoría de Servicios consta de dos procesos que son ejecutados de manera simultánea, estos procesos son la Auditoría Física y la Encuesta de Satisfacción, el primero ejecutado por Auditores Internos certificados de Banesco y el segundo por una empresa encuestadora externa. El programa de ADS se aplica en aquellos puntos de atención Banesco a nivel nacional, que trabajan bajo la estructura organizativa interna de “agencia”.

La auditoría física está conformada por la evaluación in situ, de aquellos aspectos que intervienen dentro del proceso natural de atención al cliente. A través de un check list y bajo los criterios establecidos por la organización, se constata cuál es su grado de cumplimiento. La encuesta de satisfacción cubre un aspecto muy importante en este sentido como lo es la voz de cliente. El banco busca conocer entre otras cosas, cuál es la percepción del cliente sobre el servicio ofrecido en las agencias. El cuestionario se estructura en función de los servicios básicos ofrecidos en las agencias y es aplicado a 50 “clientes Banesco”, aleatoriamente



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

seleccionados en cada una de las oficinas susceptibles de auditoría física. La estrategia se centra en obtener información relativa a cada contacto que tiene el cliente con la Organización a través de las visitas que éste realiza a las agencias. La encuesta se aplica anualmente y se dan avances de resultados trimestrales.

Para 2010 aún y cuando se mantiene la formulación general en la Calificación de Agencias (CAG), se realizaron algunos ajustes en la estructura de evaluación de cada uno de los procesos que conforma el Programa de ADS.

Los ajustes se hicieron con base en un estudio donde se identificaron los principales atributos que impulsan y/o disminuyen la satisfacción del cliente Banesco. El resultado de este estudio, junto a la iniciativa de la Gerencia División ADS y Calidad (Banesco), de focalizar el análisis en el momento crucial del proceso de atención, llamado "momento de la verdad" (interacción cliente – banco), trajo como consecuencia el reordenamiento de las dimensiones y aspectos evaluados en la ADS.

El Programa de ADS trae consigo amplia data histórica de algunos atributos que con el tiempo han dejado de ser menos importantes para el cliente, sin embargo son igualmente considerados en las evaluaciones, ya que para las áreas internas

### Auditoría de Servicios - Calificación Promedio

Calificación según Escala (puntos)

Servicios	2010	2009
Auto Servicios	8,95	8,71
Banca Telefónica Agencia	9,03	7,37
CableBanesco	-	6,69
Cajeros Automáticos	8,95	7,78
D.A.C.	-	8,42
Taquillas de Turno	-	7,85
Turno Rápido (Q-Matic)	-	8,7
Promedio Evaluación de Servicios I	-	7,93
Cajeros Automáticos y Autoservicios de Depósitos	9,1	-

Tiempos en General (agencias)	2010	2009
Espera	8,7	-
Operación	9,37	-
Servicios General de la agencia	9,17	-

Otros Servicios Evaluados (no considerados para la calificación de agencia)	2010	2009
Banca Telefónica	-	8,11
BanescoOnline	-	9,38
Página Web	-	9,48
Tarjetas de Crédito	9,36	9,61
Servicios Generales	9,11	-

(I) Servicios considerados para la calificación de agencias

del banco, estos indicadores permiten el mantenimiento del nivel estándar alcanzado en sus procesos. Para no descuidar lo que se ha conseguido con el tiempo, se ponderó la calificación según la importancia que tienen los atributos de servicio para el cliente.



### 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 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 obtiene, 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.



*La “Recepción al cliente” y “El trato al cliente” son las conductas que se proponen como oportunidades de mejora*

Durante este año Banesco obtuvo una calificación general del 75,6%. Esta calificación lo ubica en un nivel de evaluación “Media”, solo obtiene un 0,8% adicional con respecto al período anterior.

El “Proceso de Ventas” el repunta en 1,1% con respecto al periodo anterior, ésta evaluación lo mantiene en un nivel “Mediabaja”. Las “Ventas cruzadas” se ubican en el nivel “Bajo” de evaluación, con un 49,2%. El resto de las dimensiones se ubican en niveles “Óptimos” y “Máximos”.

El manejo de información en el área de ventas se mantiene en un nivel “Óptimo”, donde el elemento “Asesoría” para el caso de “Cuentas corrientes” en personas naturales destaca y favorece con un nivel de evaluación “Máximo”. Solo el caso de “Microcréditos” para personas jurídicas presenta un nivel de evaluación “Medio”. Como dimensión, el “Manejo de Información” destaca sobre el resto de las dimensiones evaluadas.

La brecha en las evaluaciones de los promotores, que calificaron entre 75% a 100% de la nota y los que calificaron entre 25% a 50%, repunta en un 15% respecto al período anterior.

Según los tiempos totales de atención del área de promoción, la satisfacción del cliente por el servicio recibido sería como máximo de 7 pts, esto basados en el estudio de “Satisfacción Voz de Clientes” en la red de agencias contrastados con los tiempos arrojados por el Cliente Misterioso.

La “Recepción al cliente” y “El trato al cliente” son las conductas que se proponen como oportunidades de mejora, específicamente “El trato deficiente”, “El trato diferencial”, “Las pautas de saludo” y “Lo invito a sentarse”.

## 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.



*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.*

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 el Decreto con Rango, Valor y Fuerza de Ley de Reforma parcial de la Ley de Instituciones



del Sector Bancario 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 (ANANDA), 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)

*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*



- 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 mitigan.

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

## Principales líneas de acción en 2009

- **Bancarización:** Bancarizamos a 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.
- **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 con un total de 342 personas.

## Evolución de la gestión respecto a 2009 y principales líneas de acción en 2010

- **Bancarización:** Bancarizamos a un 39% de nuestros clientes. Otorgamos 23.587 créditos (aumentando en un 8,9% el número de clientes atendidos), para un acumulado al cierre del 2010 de 73.369 créditos.
- **Agencias Comunitarias:** Llevamos los servicios de Banca Comunitaria a Palo Negro (Aragua) y Barquisimeto.
- **Productos y Servicios:** Continuamos replicando el programa de Formación de Microempresarios.
- **Canales de Atención:** Consolidamos nuestra red de aliados comerciales. Para el año 2010 contamos con 55 Barras de Atención y 105 Pos Webs.
- **Capital Humano:** Cerramos con un total de 365 personas.



## Compromisos Contraídos para el 2011

- Atender a los estados Zulia y Lara con la apertura de 2 nuevas agencias comunitarias en cada uno de los estados e incrementar nuestra red de atención con 1 nueva agencia en Maracay.
- Ampliar nuestra red de aliados comerciales con 17 nuevos aliados (11 Barras de Atención y 6 PosWebs).

## Préstamo Comunitario Banesco

Banca Comunitaria Banesco lanzó entre sus clientes, una prueba piloto de un nuevo producto: Préstamo Educativo Comunitario, el cual es manejado a través de una TDC Banesco Visa. Este producto tiene como objetivo dar financiamiento exclusivamente a microempresarios de BCB con excelente récord de pago y con hijos que estén cursando estudios hasta nivel universitario, para la adquisición de útiles y uniformes escolares. Durante este piloto se beneficiaron 602 clientes con un monto total de financiamiento por Bs. 2.009.500,00.

Banca Comunitaria Banesco			
Principales Indicadores			
	2010	2009	Variación %
<b>Bancarización</b>	39% de los clientes recibieron crédito por primera vez	42% de los clientes recibieron créditos por primera vez	<b>(7,14)</b>
	19% de los clientes recibieron créditos y abrieron una cuenta por primera vez	20% de los clientes recibieron créditos y abrieron una cuenta por primera vez	<b>(5)</b>
Cientes Atendidos	130.794*	93.234*	<b>28,71</b>
Barras Atendidas	2.550	1.750	<b>31,37</b>
Nuevas Agencias Comunitarias	Palo Negro, Barquisimeto (2)	Santa Teresa, Maiquetía y Valencia Centro (3)	<b>(33,33)</b>
Canales de Atención: Barras de Atención	55	51	<b>7,27</b>
Canales de Atención: PosWeb	105	110	<b>(4,55)</b>
Recurso Humano	365	342	<b>6,30</b>
Agencias	16	15	<b>6,25</b>

\* Acumulado

### Personal contratado por Agencia

Al 31 de diciembre de 2010

Agencia	Asesores			Promotores		Analista	Superv.	Coord. de microcréd.	Coord. operativo	Ejecut. de cobranza	Mensajero	Ejecut. móvil	Total
	Com.	Avance	Sen.	Comun.	Avance								
Antimano	3	2	1	4	0	4	1	1	1	1	1	1	20
Barquisimeto	10	2	0	3	0	4	0	0	1	0	0	0	20
Catía	4	3	3	5	1	3	1	2	1	2	1	1	20
Cúa	8	2	0	5	2	4	1	1	1	1	1	1	27
El Cementerio	4	2	2	4	0	4	1	1	1	1	0	1	21
Guárenas	4	2	1	4	1	3	1	1	1	1	1	1	21
Higuerote	4	1	0	1	1	3	1	1	1	1	0	0	14
La Isabelica	8	2	2	7	3	4	1	2	1	1	1	1	33
La Vega	3	1	2	5	1	3	1	1	1	1	0	0	19
Maiquetía	4	1	0	3	1	2	1	1	1	0	0	1	15
Palo Negro	7	1	0	7	2	3	1	1	1	0	1	1	25
Petare	6	3	2	3	1	5	1	2	0	1	0	1	25
Pto. Cabello	5	2	0	3	2	2	1	1	1	0	0	1	18
San Martín	5	1	1	4	1	4	1	0	1	1	0	1	20
Santa Teresa	5	1	0	2	2	2	1	1	1	0	0	1	15
Valencia	7	2	2	4	3	4	1	2	1	1	1	1	29
<b>Total Agencias</b>													<b>349</b>
<b>Sede (Caracas)</b>													<b>26</b>
<b>Total Personal</b>													<b>375</b>

Para 2011 se espera incrementar la calidad de servicio y la satisfacción de nuestros clientes, las cuales serán medidas a través del estudio Satisfacción de clientes de Banca Comunitaria

### Total de Trabajadores por Región

Al 31 de diciembre de 2010

	2010	2009	Var. %
Región Centro los llanos	110	84	23,63
Edo. Carabobo, Edo. Aragua	245	258	(5,30)
Región Metropolitana	20	0	100
Dtto. Capital, Edo. Miranda, Edo. Vargas, Dep. Federales			
Región Occidental-Andina			
Estado Lara			
<b>Total</b>	<b>375</b>	<b>342</b>	<b>8,8</b>

### Inversión total en Programas de Capacitación y Certificación

Total inversión Bs

2010 258.717,77

2009 349.505,12

Variación: (35,09)%

### Programas de capacitación

Cursos	2010	2009	Var. %
Calidad de servicio	5	0	100
Desarrollo de competencias para la venta	0	0	-
Impacto e influencia personal	0	0	-
Gestión efectiva de cobranza	0	0	-
Potenciando el desarrollo supervisor	13	21	(6,15)
Diplomado en Conducción de Personas	19	16	15,78
Desarrollo de habilidades Gerenciales	47	48	(2,12)
Lider Visionario	0	2	-
Lider innovador	0	2	-
Lider Visionario I	0	3	-
Lider Innovador I	0	2	-
Entorno legal	0	1	-
Lider y trabajo en equipo	0	1	-
Ética Gerencial	0	1	-
Gerencia de Proyectos	0	4	-
Strategy MA	0	2	-
Coaching transformacional	14	0	-
Microfinanzas Boulder	1	1	-
Seminarios de microfinanzas	4	7	(75)
Congreso de Cobranzas en Microfinanzas	1	1	-
Excel	0	0	-
Acces	0	0	-
El arte de negociar persuadiendo	0	178	-
Incrementando el valor de nuestras acciones	0	46	-
Refuerzo Metodológico. Microcrédito, análisis y riesgos	80	0	-
Integrando Equipos a través de la com. exitosa	109	0	-
La Rentabilidad Compromiso de Todos	121	0	-
No dejes para mañana lo que puedes hacer hoy	10	0	-
Intercambio Internacional	5	0	-
Formación Facilitadores	3	0	-
<b>Total Participantes</b>	<b>432</b>	<b>335</b>	<b>22,22</b>

Programas de Capacitación y Certificación			
Taller	2010	2009	Variación %
Programa de Formación de asesores, coordin. y supervisores	52	51	1,92
Programa de Formación de promotores y analistas	31	28	9,67
Programa de inducción de ejecutivos de cobranza	2	1	50
<b>Total Participantes</b>	<b>85</b>	<b>80</b>	<b>5,88</b>
<b>Total de talleres</b>	<b>9</b>	<b>9</b>	

*Banca Comunitaria Banesco se percibe como una marca que presta un buen servicio, rapidez en los trámites y facilidades para el otorgamiento de créditos, se mantienen como los atributos de mayor valoración.*



### Formación para los microempresarios

Realizamos IV edición del Programa de Formación de Microempresarios en los meses de octubre y noviembre. Se fortalecieron un grupo de 163 clientes de las zonas de Catia y Petare, a través de un conjunto de herramientas administrativas, gerenciales y tecnológicas que contribuirán al mejoramiento de la capacidad productiva de sus negocios y optimizarán la competitividad de los mismos.

Este programa, BCB continuó trabajando en alianza con instituciones de reconocida trayectoria en la formación de microempresarios: el Instituto Venezolano de Capacitación Profesional de la Iglesia (INVECAPI); A.C. Fomento del Desarrollo Popular (FUDEP); Microsoft Venezuela, Alcaldía Metropolitana de Caracas, RKM, A.C. Buena Voluntad y la consultora Asunto Público.

### Evaluación de satisfacción clientes

Cada año realizamos a través de una consultora externa la encuesta de satisfacción de clientes de Banca Comunitaria.

La ficha técnica de este estudio fue:

- **Universo:** 105.801 clientes activos de BCB.

Nuestros Productos			
<b>Préstamo para Trabajar</b>			
Préstamos otorgados			
Cierre acumulado		Cierre anual	
2010	73.369	2010	23.587
2009	49.782	2009	21.663
Variación: 32,14%		Variación: 8,15%	
<b>Montos Liquidados (MBs)</b>			
Cierre acumulado		Cierre anual	
2010	641.894	2010	277.533
2009	364.291	2009	196.345
Variación: 43,24%		Variación: 29,25%	
<b>Morosidad (%)</b>			
Cierre acumulado			
2010	2,16%		
2009	1,41%		
<b>Cuenta comunitaria</b>			
Cuentas Comunitarias			
Cierre acumulado		Cierre anual	
2010	130.794	2010	37.295
2009	93.234	2009	35.694
Variación: 28,72%		Variación: 4,29%	
<b>Saldo en cuenta (MBs)</b>			
Cierre acumulado		Cierre anual	
2010	16.967	2010	16.967
2009	22.225	2009	22.225
Variación: 19,87%		Variación: 19,88%	
<b>Ahorro Paso a Paso</b>			
Afilaciones			
Cierre acumulado		Cierre anual	
2010	118.726	2010	42.046
2009	76.680	2009	37.051
Variación: 35,41%		Variación: 11,88%	
<b>Saldo en cuenta (MBs)</b>			
Cierre acumulado		Cierre anual	
2010	3.180	2010	3.180
2009	2.402	2009	2.402
Variación: 28,93%		Variación: 28,93%	

- **Muestra aleatoria:** 500 entrevistas a clientes activos.
- **Cobertura:** 9 zonas de atención de BCB.
- **Instrumento:** cuestionario estructurado de acuerdo con los objetivos del estudio.

- **Técnica de recolección:** entrevistas telefónicas a clientes de BCB seleccionados al azar.
- **Fecha de Campo:** Julio - Agosto 2010.
- **Empresa:** Dakduk Consultores, C.A.  
Entre los puntos más relevantes se encuentran:
  - El nivel de satisfacción de los clientes de BCB fue de 9,4 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 9,2; 9,4 y 9,1, respectivamente.
  - La comunicación boca a boca a través de familiares y amigos se comporta en esta medición como un factor importante para dar a conocer la marca.
  - Consistente con los atributos valorados de un banco y de BCB, la relación con esta entidad bancaria está determinada por la sencillez al solicitar pocos requisitos (50%) y la necesidad de un crédito (47%), lo que se constituye en una fortaleza percibida de la marca.
  - Los atributos a través de los cuales BCB es conocida y valorada con mayor intensidad son el apoyo a la gente no atendida por bancos tradicionales, además de facilidad y rapidez al solicitar créditos; elementos a los cuales pareciera estar vinculado su nivel de recordación y diferenciación frente a otras marcas.
  - Finalmente Banca Comunitaria Banesco se percibe como una marca que presta un buen servicio, rapidez en los trámites y facilidades para el otorgamiento de créditos, se mantienen como los atributos de mayor valoración.

### Premio Citibank para Microempresarios

En noviembre del año 2010, se llevó a cabo el Premio Citibank para Microempresarios. El objetivo de este premio 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. El Premio Citibank para Microempresarios se realiza 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 Centro Lyra.

Tres microempresarios de BCB resultaron ganadores y recibieron el primer lugar en la Categoría Comercio, el segundo y tercer lugar en la Categoría Servicios.

Adicionalmente y por tercer año consecutivo Citibank Venezuela le otorgó a BCB un reconocimiento por postular al ganador de la Categoría Comercio del Premio Citi al Microempresario 2010.

### Reconocimientos recibidos por BCB

- BCB, recibió los siguientes premios y reconocimientos:
- En el mes de junio, Banca Comunitaria Banesco fue seleccionada por el Colegio Nacional de Periodistas como finalista y



*Por tercer año consecutivo Citibank Venezuela le otorgó a BCB un reconocimiento por postular al ganador de la Categoría Comercio del Premio Citi al Microempresario 2010.*

quedó en tercer lugar en la mención "Mejor Programa Integrado de RSE" en el Premio Arturo Uslar Pietri a la Comunicación. Con este reconocimiento dicha institución reconoce el trabajo de los comunicadores sociales en Venezuela, así como las empresas socialmente responsables.

- Premio de la Revista RSE en julio.
- Diploma otorgado por el periódico *El Emprendedor* en julio en el marco del evento Emprendedor Social del Año llevado a cabo por la AC Fundación Venezuela sin límites y la Fundación Schawb.
- En julio, BCB resultó entre las 19 ideas ganadoras de las 420 de Latinoamérica que participaron en el concurso de ideas para la





inclusión financiera dentro del “Programa Tecnologías para la Inclusión Financiera” organizado por el Banco Interamericano de Desarrollo (BID), el Fondo Multilateral de Inversiones (FOMIN) y la Corporación Andina de Fomento (CAF). La idea presentada fue ofrecer “Servicios financieros a través del celular para la población no bancarizada”. BCB logró el pase a la segunda fase del concurso en donde ahora opta por el financiamiento de hasta \$500M para el desarrollo y puesta en marcha de la idea.

- Premio Dígite! Patrocinio para asistir al Programa de Responsabilidad Social Corporativa en la Escuela de Negocios de la Universidad de Harvard en Noviembre 2010.

Por su parte, Claudia Valladares, vicepresidenta de BCB, recibió en representación del equipo de BCB, los siguientes reconocimientos:

- Inclusión en la Red Mundial de Emprendedores Sociales Sobresalientes del Foro Económico Mundial y participó en el *Annual Meeting* del Foro Económico Mundial en China en Septiembre 2010.
- Patrocinio por la Fundación Schwab para el Emprendimiento Social para asistir al Programa de Emprendimiento Social que

ofreció el INSEAD en Fontainebleau, Francia en Noviembre 2010. Con este premio fue invitada a participar por un año como miembro de la organización Young President’s Organization (YPO).

- La Fundación Venezuela Sin Límites y la Fundación Schwab para el Emprendimiento Social, le otorgaron en el mes de julio el premio Emprendedor Social 2010 de Venezuela.

### Espacios para compartir logros y expectativas

- Tour Comunitario 2010: Vicepresidentes y Gerentes de Banesco Banco Universal recorrieron nuestras principales Agencias Comunitarias y Aliados.
- Desayunos Comunitarios: Se realizan mensualmente para compartir en familia nuestros logros y expectativas en un ambiente agradable y diferente.



### Otras iniciativas

- Cine comunitario: Proyectamos películas de forma gratuita en espacios abiertos de las zonas populares de Caracas, Miranda, Vargas y Carabobo. Durante el año se proyectaron un total de 11 películas.
- Barridas: Son recorridos con perifoneo por la zonas que atendemos, entregando dípticos y respondiendo las inquietudes de potenciales clientes. En el año 2010 se realizaron 11 barridas.

Para mayor información visitar [www.bancacomunitaria.com.ve](http://www.bancacomunitaria.com.ve)

# NUESTRO COMPROMISO AMBIENTAL

## Principales líneas de acción en 2009

- Implantamos un sistema de reciclaje de papel, comenzando por nuestra sede central, Ciudad Banesco.
- Desarrollamos el sistema Gelecon, que consiste en digitalizar documentos para reducir el uso de expedientes en papel.
- Concluimos 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.
- 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.
- Comenzó la sustitución de 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.



## Evolución de la gestión respecto a 2009 y principales líneas de acción en 2010

- Extendimos el reciclaje de papel a otras sedes administrativas.
- Continuamos desarrollando el sistema Gelecon.
- Intensificamos la racionalización de los recursos (papel, agua, energía eléctrica), y las campañas concienciadoras al respecto para nuestro personal.
- Sustituimos los chillers de los equipos de aire acondicionado en Ciudad Banesco (que tienen 12 años de uso).

## Compromisos contraídos para 2011

- Sustituir los chillers de los equipos de aire acondicionado en la sede de El Rosal.
- Continuar adecuando las sedes para ofrecer un mejor servicio a los discapacitados.
- Continuar con la campaña de racionalización de los recursos (papel, agua, energía eléctrica).

## 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 tendientes 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 enero de 2010 Banesco Banco Universal intensificó su programa de el reciclaje del papel de oficina, a través de un convenio con la empresa Kimberly Clark. Esta actividad incluyó las siguientes actividades:

- Se utilizaron depósitos 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 llevaron a cabo jornadas especiales de recolección de papel en nuestros almacenes en las sede de Boleíta en Caracas, la sede de San Vicente, los Guayos y El Limón en Valencia y nuestra sede en Los Haticos en Maracaibo.
- Durante el 2010 se reciclaron 233.330 Kg de papel. El promedio mensual durante el primer semestre fue de 4.974 Kg, mientras que en el segundo semestre intensificamos nuestro programa de reciclaje llegando a tener un promedio de 35.054 kg,
- Se realizó una intensa campaña de concienciación a través de nuestros medios internos: carteleras, Intranet, Boletín Semanal y pantallas de TV de circuito cerrado.

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 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 generamos 2.000.000 KwH, con lo que logramos una reducción del 20 % de consumo externo en comparación con 2009.

En 2010 se instalaron nuevos generadores diesel en Ciudad Banesco, para evitar consecuencias por posibles fallas en la red. Debido a disposiciones gubernamentales y a las crisis energética del país la generación de nuestro parque de energético aumentó significativamente durante el 2010.

De acuerdo con los registros, en el consumo de energía eléctrica se observa una disminución. En el primer trimestre del 2010 el Gobierno venezolano llevó adelante un Plan Nacional de Ahorro Energético el cual contribuyó a esta disminución en todas nuestras sedes.

Así mismo se realizaron charlas sobre el uso racional de la energía eléctrica en el auditorio Fernando Crespo Suárez de Ciudad Banesco al que asistieron 343 personas. De igual manera realizamos la II Jornadas de Canje de Bombillos. En total se canjearon 1731 bombillos.

## 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 2010 donamos 97.678,50 kg de mobiliario, así como 1.055 equipos y accesorios que corresponden a 13.017,10 kg.

Indicadores ambientales clave							
	Unidad	Consumo / emisión total			Consumo / emisión por persona		
		2010	2009	Var. %	2010	2009	Var. %
Emissiones Co2 Vehiculos de empleados (1)	Kg	661.279,32	1.353.408,00	(51,14)	171,66	346,23	(50,42)
Emissiones Co2 equipos generadores de diesel (2)	Kg	1.736.254,54	66.933,22	2.494,01	446,68	17,12	8.887,52
Electricidad Consumida (2)	KwH	69.911.745,67	95.652.795	(26,91)	5.004,77	11.970,07	(58,19)
Agua Consumida (3)	M3	225.933,59	385.075	(41,32)	16,17	-28,60	(156,53)
Papel consumido por empleado (3)	Kg	23.459	23.166	1,26	1,67	1,72	(2,90)
Papel consumido por cliente (3)	Kg	273.486	283.258	(3,45)	0,06	0,05	20

(1) Incluye únicamente las oficinas administrativas de Ciudad Banesco y El Rosal (Caracas). La base de cálculo es 3.909 en 2009 y 3887 en 2010. Se corrigieron cifras del 2009.  
 (2) La cifra del 2010 incluye el consumo a nivel nacional tomando como base a 13.969 trabajadores. En el 2009 sólo se incluyó la Región Capital y Agencia, base de cálculo de 7.991 trabajadores.  
 (3) Totales nacionales.

## Donación de computadoras desincorporadas

2010

Institución	Unidades	Kg
Particular	37	885,00
Unidad Educativa Nacional Bolivariana 25 de Julio	150	2.289,00
Ambulatorio Urbano Dos Lagunas	41	448,00
Univ. Nac. Politécnica. Fuerzas Armadas Bolivarianas	202	2.135,00
Colegio Nazareth	81	861,00
Distrito Sanitario N° 2 Valles del Tuy	41	448,00
Particular	1	676,00
Particular	4	41,30
Particular	4	41,30

**Total****1.055 13.017,10**

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

**Total****2.598 44.166**

Institución	Unidades	Kg
Unidad Educativa San Vicente	121	1.274,00
Grupo Misionero Claretino	161	1.687,00
Particular	4	41,30
Unidad Educativa San Bernardino de Siena	101	1.067,00
Fundación Artesanos Group	20	206,50
U.E.N.B. Tomas Vicente Gonzales	41	448,00
U.E. Dr. Ramón Reinoso	40	413,00
Particular	2	26,20
Particular	2	3,30
Particular	2	26,20

*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*

## 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 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.
- 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.

## Donación de Mobiliario Desincorporado

2010

Institución	Unidades	Kg
Renacer	6516	89.739,10
Polihatillo	60	1.285,40
C.I.C.P.C	33	1.095,00
Colegio Nacional de Periodistas	153	2.034,00
Saima	47	785,00
Conscripto Caracas	9	540,00
Escuela Canaima	10	2.200,00
<b>Total</b>	<b>6.828</b>	<b>97.678,50</b>

2009

Institución	Unidades	Kg
Hogar Renacer	941	4.532
Escuela de Medicina José María Vargas	2	60
Onidex	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	3	357
Casa del Apoyo al Maestro AVEC	4	165
Centro Comercial Metro-Mercado, Caracas	14	180
Particular	1	10
<b>Total</b>	<b>1.167</b>	<b>11.031</b>

- 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.
- **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.
- Banesco Banco Universal, C.A. no ha recibido multa o demanda por incumplimiento de las normativas ambientales de carácter nacional o local.

Área	Número de Expedientes			Número de páginas		
	2010	2009	Var. %	2010	2009	Var. %
Crédito Comercial	1.020	1.683	(39,39)	178.591	249.411	(28,39)
Crédito Comercial (Actualizaciones)	13.537	0	100,00	353.445	0	100,00
TDC (Solicitud/Servicio)	285.646	666.032	(57,11)	864.742	2.125.078	(59,31)
Pasivo*	0	1.065	(100,00)	0	21.275	(100,00)
Multiplica*	0	6.701	(100,00)	0	84.933	(100,00)
Fraude	34.196	0	100,00	170.390	0	100,00
<b>Total</b>	<b>334.399</b>	<b>675.481</b>	<b>(50,49)</b>	<b>1.567.168</b>	<b>2.480.697</b>	<b>(36,83)</b>

# NUESTROS PROVEEDORES

## 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 del 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.

## Evolución de la gestión respecto a 2009 y principales líneas de acción en 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.
- Diseñamos e implantamos procesos de Procura (Planificación de Compras, Negociación, Autonomías, entre otros).
- Capacitamos a los usuarios en uso de la herramienta SAP e incrementamos su utilización en el Módulo de Materiales.
- Incrementamos la cantidad de proveedores registrados y evaluados en nuestra base de datos del Registro de Proveedores Banesco (RPB).

## Compromisos contraídos para el 2011

- Llevaremos adelante el proyecto Ciclo de Egresos, cuyo objetivo es diseñar un nuevo blueprint para la herramienta SAP de acuerdo a las necesidades de la organización, e incluye:
  - Centralización del proceso de facturación y almacenes.
  - Centralización de compras y finanzas.
- Se rediseñarán los procedimientos, normas y políticas para cada fase del proceso de compras.
- Se potenciará la utilización eficiente de Nuestro Sistema de compras, bajo el cual se registran los movimientos relacionados con el proceso de compras, con el objetivo de agilizarlos, mejorar la toma de decisiones, establecer una mejor trazabilidad (capacidad de hacer seguimiento) de las adquisiciones y sustentar la transparencia del proceso.



## 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.

En el 2010 se comenzó el diseño de mecanismos para el cumplimiento de que en todas las etapas del proceso de procura se cumplan los controles, lineamientos y niveles de exigencia.

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. Reforzamos la utilización del Registro Único de Proveedores.

Se contemplaron ajustes en los procesos, el diseño de la estructura organizativa del área, la definición e implementación de políticas de autonomía, permitiendo de esta manera beneficios tales como:

- Mayor transparencia y control de las operaciones.
- Mejoramiento de la relación con nuestros proveedores.
- Reducción de costos a la organización.
- Visión y sinergias corporativas en el proceso de compras.

Redefinimos las estrategias de procura y el plan de ahorros basado en la implantación de las Familias de Compras, lo cual permitirá poner en práctica diferentes palancas de compra y optimización del consumo, logrando así mejoras en términos de costos, confiabilidad y calidad en los próximos semestres.

De igual manera se rediseñó el esquema de funcionamiento de las autonomías de procura para darle mayor agilidad al proceso de toma de decisiones e implantar las autonomías aprobadas por el Comité Ejecutivo.

## 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

*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.*

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 la orden de compra a la mejor oferta en tiempo de respuesta, calidad del producto y precio.

Denominación	N° de Proveedores			% sobre el total	
	2010	2009	Variación %	2010	2009
Ferretería, repuestos, materiales y otros suministros	105	122	(16,19)	5,19	5,38
Artículos de escritorio	30	25	16,67	1,48	1,10
Equipos de oficina	10	27	(170,00)	0,49	1,19
Hardware Software	34	30	11,76	1,68	1,32
Mobiliario	7	10	(42,86)	0,35	0,44
Impresos y papel valor	16	21	(31,25)	0,79	0,93
Tarjetas de débito y de crédito	3	2	33,33	0,15	0,09
Artículos de limpieza	2	3	(50,00)	0,10	0,13
Accesorios para inmuebles	5	6	(20,00)	0,25	0,26
Tickets alimentación	1	1	0,00	0,05	0,04
Otros equipos	1	2	(100,00)	0,05	0,09
Inmuebles	6	8	(33,33)	0,30	0,35
Tecnología	37	45	(21,62)	1,83	1,98
Mantenimientos	157	141	10,19	7,76	6,21
Publicidad y Mercadeo	180	231	(28,33)	8,90	10,18
Transporte, correo y mensajería	60	64	(6,67)	2,97	2,82
Hoteles y agencias de viaje	164	181	(10,37)	8,11	7,98
Honorarios y consultoría	378	406	(7,41)	18,69	17,89
Arrendamiento de inmuebles	217	223	(2,76)	10,73	9,83
Arrendamiento de equipos	11	11	0,00	0,54	0,48
Fotocopiado e impresión	7	4	42,86	0,35	0,18
Notarías y registros	5	10	(100,00)	0,25	0,44
Vigilancia	7	7	0,00	0,35	0,31
Afiliaciones y suscripciones	25	27	(8,00)	1,24	1,19
Telefonía y telecomunicaciones	16	14	12,50	0,79	0,62
Limpieza	9	9	0,00	0,44	0,40
Condominios y Administración	208	194	6,73	10,28	8,55
Adiestramiento	55	80	(45,45)	2,72	3,53
Energía eléctrica	24	21	12,50	1,19	0,93
Otros servicios	243	344	(41,56)	12,01	15,16
<b>Total</b>	<b>2.023</b>	<b>2.269</b>	<b>(12,16)</b>	<b>100,00%</b>	<b>100,00%</b>

## Monto pagado a Proveedores

Cifras en Bs Denominación	2010	Montos facturados		% del total facturado	
		2009	Variación %	2010	2009
Ferretería, repuestos, materiales y otros suministros	24.811.451	20.678.823	16,65	1,46	1,67
Artículos de escritorio	11.578.140	21.284.229	(83,83)	0,68	1,72
Equipos de oficina	28.495.302	13.762.423	51,70	1,68	1,11
Hardware y software	137.528.035	48.711.303	64,58	8,12	3,93
Mobiliario	2.154.746	2.833.610	(31,50)	0,12	0,23
Impresos y papel valor	45.532.559	21.098.260	53,66	2,69	1,7
Tarjetas de débito y crédito	6.747.965	4.085.683	39,45	0,39	0,33
Artículos de limpieza	11.447.822	6.986.062	38,97	0,41	0,56
Accesorios para inmuebles	1.556.683	1.306.752	16,05	0,09	0,11
Ticket alimentación	102.883.087	43.355.800	57,85	6,08	3,5
Otros equipos	385.336	87.930	77,18	0,02	0,01
Inmuebles	3.975.337	830.009	79,12	0,23	0,07
Tecnología	141.177.993	72.375.276	48,73	8,34	5,84
Mantenimientos	143.452.110	163.034.706	(13,65)	8,47	13,16
Publicidad y merc.	141.873.851	118.265.819	16,64	8,38	9,55
Transporte, correo y mensajería	205.542.521	144.106.708	29,88	12,14	11,64
Hoteles y agencias de viaje	14.983.535	12.710.875	15,16	0,88	1,03
Honorarios y consultoría	157.983.277	111.644.215	29,33	9,33	9,01
Arrendamiento de inmuebles	90.615.405	91.468.414	(0,94)	5,35	7,39
Arrendamiento de equipos	62.663.440	49.117.552	21,61	3,70	3,97
Fotocopiado e impresión	33.768.219	16.155.342	52,15	1,99	1,3
Notaria y registro	4.230	113.972	(2.594,21)	0,00024	0,01
Vigilancia	42.759.471	15.577.075	63,57	2,52	1,26
Afiliaciones y suscripciones	1.853.519	1.492.037	19,50	0,10	0,12
Telefonía y telecomunicaciones	109.521.105	78.696.691	28,14	6,47	6,35
Limpieza	43.285.170	24.491.700	43,41	2,55	1,98
Condominio y administración	43.207.201	22.474.031	47,98	2,55	1,81
Adiestramiento	7.965.245	13.952.581	(75,16)	0,47	1,13
Energía eléctrica	11.724.646	10.621.788	9,40	0,69	0,86
Otros servicios	62.663.847	107.147.095	(70,98)	3,70	8,65
<b>Total</b>	<b>1.692.141.246</b>	<b>1.238.466.758</b>	<b>26,81</b>	<b>100,00%</b>	<b>100,00%</b>

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 2010:



## Inversión social de nuestros proveedores

2010	Inversión Bs	2009	Inversión Bs
<b>Alianza</b>		<b>Alianza</b>	
Damas Salesianas (Eventos Varios)	43.530,90	Jornada de Bolas Criollas a beneficio de las Damas Salesianas	6.168,09
Patrocinio Asodeco	15.000,00	Doación Anual a Fundana	3.450,00
Proyecto Sopa del Amigo Tarbero Damas Salesianas	82.550,00	Patrocinio Asodeco	15.020,00
Donación Escuela Najuatá	5.000,00	Proyecto reparación de Escuelas Petare, Damas Salesianas	94.280,00
Donación Damnificados Lluvias 2010	68.500,00		
<b>Total</b>	<b>214.580,90</b>		<b>118.918,09</b>

Proveedores más significativos por región						
Región Capital		Promedio Bs		% del total facturado		
Servicio	Proveedores 2010	2010	2009	Variación %	2010	2009
Transporte, correo y mensajería	37	5.392.636	3.721.851	30,98	40,81	42,27
Fotocopiado e Impresión	7	4.824.031	4.038.835	16,28	36,51	45,87
Impresos y papel valor	15	2.995.901	1.044.176	65,15	22,67	11,86
<b>Total</b>	<b>59</b>	<b>13.212.568</b>	<b>8.804.862</b>	<b>33,36</b>	<b>100,00</b>	<b>100,00</b>
Región Oriente-Sur		Promedio Bs		% del total facturado		
Servicio	Proveedores 2010	2010	2009	Variación %	2010	2009
Hoteles y agencias de viaje	50	59.034	41.825	29,15	5,35	8,1
Arrendamiento de inmuebles	20	289.697	205.206	29,17	26,25	39,76
Limpieza	0	0	2.342	100,00	0,00	0,45
Transporte, correo y mensajería	10	184.731	129.435	29,93	16,74	25,08
Mantenimientos	13	546.454	122.035	77,67	49,52	23,64
Honorarios y consultorías	11	23.494	15.312	34,83	2,13	2,97
<b>Total</b>	<b>104</b>	<b>1.103.410</b>	<b>516.155</b>	<b>53,22</b>	<b>100,00</b>	<b>100,00</b>
Región Centro-Occidental (incluye estados Zulia y Falcón)		Promedio Bs		% del total facturado		
Servicio	Proveedores 2010	2010	2009	Variación %	2010	2009
Hoteles y agencias de viaje	70	37.793	36.322	3,89	0,91	1,35
Energía eléctrica	8	125.909	209.900	(66,71)	3,05	7,79
Mantenimientos	16	471.340	291.693	38,11	11,41	10,83
Limpieza	3	3.495.515	2.155.186	38,34	84,63	80,03
<b>Total</b>	<b>97</b>	<b>4.130.558</b>	<b>2.693.101</b>	<b>34,80</b>	<b>100,00</b>	<b>100,00</b>
Región Centro-Los Llanos		Promedio Bs		% del total facturado		
Servicio	Proveedores 2010	2010	2009	Variación %	2010	2009
Hoteles y agencias de viaje	22	25.179	20.343	19,21	0,88	10,12
Limpieza	11	2.486.685	10.219	99,59	87,11	5,09
Transporte, correo y mensajería	12	116.095	5.507	95,26	4,07	2,74
Mantenimientos	12	226.852	164.869	27,32	7,95	82,05
<b>Total</b>	<b>37</b>	<b>2.854.811</b>	<b>200.938</b>	<b>92,96</b>	<b>100,00</b>	<b>100,00</b>

### Diálogo con nuestros proveedores

Durante el 2010 continuamos el diálogo con este grupo de interés a través de una encuesta que se envió a los 143 proveedores más importantes en cuanto a los montos de las transacciones. Del total de encuestas enviadas solo se recibieron el 32,86% de con las respuestas. Es decir, sólo contestaron 43 proveedores.

Las preguntas planteadas fueron:

- Por favor valore su nivel de satisfacción con los siguientes aspectos de su relación con Banesco Banco Universal durante el año 2010, del 1 (menor) al 5 (mayor):
- ¿Está su empresa certificada en algún estándar ambiental o social? (por ejemplo ISO 9000, ISO 14000, SA8000, etc.).
- ¿Tiene su empresa en vigor alguna política sobre Derechos Humanos? Por favor especifique.
- ¿Está su empresa dispuesta a participar en alguna actividad de Responsabilidad Social Empresarial junto a Banesco?

El resultado de su nivel de satisfacción de su relación con el Banco en 2010 se refleja en cuadro siguiente.

A partir de este año, en conjunto con el área de Consultoría Jurídica se trabaja en la incorporación de una cláusula en el contrato de proveedores en la que se exija el cumplimiento de los principios del Pacto Mundial de las Naciones Unidas. 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.

### 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 de la organización y mejorar las relaciones con sus proveedores.

### Roles y Miembros del Comité de Procura

#### COMITÉ OPERATIVO DE PROCURA

(COMPRAS MAYORES A Bs. 200.000 Y MENORES A Bs. 1.000.000)

- *Coordinador:* VP de Procura y Contratación.
- *Secretario del Comité:* Gerente de División de Procura y Contratación.
- *Asesores con voz:* VP de Consultoría Jurídica, VP de Procesos.
- *Miembros principales con voz y voto:* Vicepresidentes designados por el Comité Directivo.

#### COMITÉ TEMÁTICO DE PROCURA

(COMPRAS MAYORES A Bs. 1.000.000 Y MENORES A Bs. 10.000.000)

- *Coordinador:* VP de Procura y Contratación.
- *Secretario del Comité:* Gerente de División de Procura y Contratación
- *Asesores con voz:* VP de Consultoría Jurídica, Vp. Ejec. Habilitación y Operaciones, Vp. Ejec. Capital Humano, Vp. Oper. Custodia Inter. Fideicomiso, Vp. Ejec. Inmob. Infraest. y Serv Grales
- *Miembros principales con voz y voto:* Dir. Tecnología y Procura, Dir. Ejec. Admon. y Servicios Grales., Dir. Ejec. Productos

#### COMITÉ DE DIRECTORES (COMPRAS MAYORES A BS 10.000.001)

#### 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.
- Elaboración de Encuestas de Satisfacción.
- Elaboración de indicadores operativos de la Gestión de Procura.
- Re-implantación del Módulo SAP-MM para la automatización del proceso de compras.

#### 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 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.
- Realizamos 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.
- Se incluyó a la Vicepresidencia Ejecutiva de Gestión de Prevención de Pérdidas y Continuidad del Negocio.

## Evolución de la gestión respecto a 2009 y principales líneas de acción en 2010

- Llevamos a cabo mesas de trabajo con la Sudeban para establecer obtener comentarios y observaciones de manera más directa.
- Iniciamos la modernización de la herramienta SCAV.

## Compromisos contraídos para 2011

- Continuar las mesas de trabajo con la Sudeban, para intercambiar procesos e ideas que permitan obtener como resultado las observaciones y comentarios del ente de una manera directa.
- Culminar 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 2010 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 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.

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).

## Impuestos por operaciones propias

Miles de Bs

	2010	2009	Variación %
Impuesto Sobre la Renta (1)	0,00	26.232,41	(100)
Impuesto Sobre Actividades Económicas	114.044,43	99.461,03	15
Impuesto al Valor Agregado	153.234,66	108.678,43	42
Impuesto a la Publicidad Comercial	11.187,61	11.296,00	(8)
Impuesto Inmuebles Urbanos	2.359,87	1.660,00	258
	<b>271.341,99</b>	<b>235.793,14</b>	<b>13,10</b>

(1) Corresponde al ISR causado en el año anterior pagado en el año.

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.

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.



*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*

### ▶ Aportes a la Ley Orgánica de Ciencia, Tecnología e Innovación

Miles de Bs	2010	2009	Variación %
Proyectos de Tecnología	38.361,19	31.659,71	21

### ▶ Ley de Alimentación de Trabajadores

Miles de Bs	2010	2009	Variación %
Ley de Alimentación de Trabajadores	34.489,60	38.559,98	(11)

### ▶ Contribuciones Parafiscales

Miles de Bs	2010	2009	Variación %
Ley de Vivienda y Hábitat	14.934,93	12.834,79	16
Seguro Social Obligatorio	44.224,13	36.388,22	22
Ley de Empleo	9.782,89	8.201,79	19
INCES	11.635,32	9.768,16	19

### ▶ Aportes a Fogade y Sudeban

Miles de Bs	2010	2009	Variación %
Fogade	413.211,88	144.167,78	187
Sudeban	49.119,95	43.134,30	14

### ▶ LOSEP

Miles de Bs	2010	2009	Variación %
Proyectos	9.138,65	6.118,39	49

Cartera dirigidas							
Al 31 de diciembre	Monto alcanzado (miles de Bs)		% Requerido		% Mantenido		
	2009	2008	2010	2009	2010	2009	
Turística	638.751,18	465.795,42	3,00	3,00	3,03	2,46	
Microempresarios	1.375.221,15	1.004.181,03	3,00	3,00	5,44	4,93	
Agrícola	2.297.517,28	3.011.970,16	25,00	21,00	25,36	21,57	
Manufactura	2.416.564,69	2.112.051,95	10,00	10,00	10,39	10,16	
Hipot. Recursos Propios (Largo Plazo)	1.803.585,99	1.336.802,05	6,00	6,00	7,76	7,06	
Hipot. Recursos Propios (Corto Plazo)	749.019,43	968.968,81	4,00	4,00	3,22	5,11	

### Carteras Dirigidas

En el año 2010 incrementamos el porcentaje mantenido en todas las carteras dirigidas.

En cuanto a los créditos hipotecarios para la adquisición de vivienda principal, continuamos beneficiando a un importante número de familias a nivel nacional con lo cual contribuimos a mejorar la calidad de vida de nuestros clientes y a hacer realidad el sueño de tener una vivienda digna.

### Campañas e Información Externa

Mantenemos informados a nuestras audiencias sobre el funcionamiento, actividades y requisitos sobre diversos trámites y otros datos pertinentes a través de las siguientes herramientas:

- *Merchandising* y entregables en las agencias.
- Avisos de prensa.
- Boletines impresos
- Publicaciones en los sitios de Banesco en Internet y nuestros Blogs.
- Publicación de nuestros Informes Semestrales, en físico y en el sitio [www.banesco.com](http://www.banesco.com).
- Publicación del Informe de Responsabilidad y Sostenibilidad Empresarial (anual), en físico y en el sitio [www.banesco.com](http://www.banesco.com), tanto en español como en inglés.
- Mensajes diarios a través de las redes sociales (Twitter, Facebook, Youtube)

### Campañas e Información Interna

- Entregables, boletines y carteleras.
- Mensajes a través de la Intranet y el correo electrónico.
- Relación existente con el ente regulador.

### Objeto, Operaciones y Régimen Legal

Banesco Banco Universal, C.A., tiene como objeto realizar todas las operaciones que, de conformidad con lo establecido en el Decreto con Rango, Valor y Fuerza de Ley de Reforma parcial de la



Ley de Instituciones del Sector Bancario y por la Superintendencia de las Instituciones del Sector Bancario, puedan ejecutar los Bancos Universales.

Los Bancos Universales se rigen por sus Estatutos, por el Decreto con Rango, Valor y Fuerza de Ley de Reforma parcial de la Ley de Instituciones del Sector Bancario y por la Superintendencia de las Instituciones del Sector Bancario, por la Ley de Fideicomiso (la cual fue parcialmente derogada), por las normas e instrucciones promulgadas por la SUDEBAN y por el Banco Central de Venezuela. Adicionalmente, el Banco está inscrito en la Superintendencia Nacional de Valores (antes Comisión Nacional de Valores), y cotiza sus acciones en la Bolsa de Valores de Caracas, por lo que también se rige por la Ley de Mercado de Valores (antes Ley de Mercado de Capitales) y por las normas de

la Superintendencia Nacional de Valores (antes Comisión Nacional de Valores).

En agosto de 2010, se publicó la Ley de Reforma Parcial de la Ley General de Bancos y Otras Instituciones Financieras, según Gaceta Oficial N° 39.491, de fecha 19 de agosto de 2010. Como aspectos a destacar se reforma el artículo N° 2, en relación al ámbito de aplicación de Bancos del Sector Público. Esta Ley deroga la Ley General de Bancos y Otras Instituciones Financieras, publicada en la Gaceta Oficial Extraordinaria N° 4.649, de fecha 19 de noviembre de 1993.

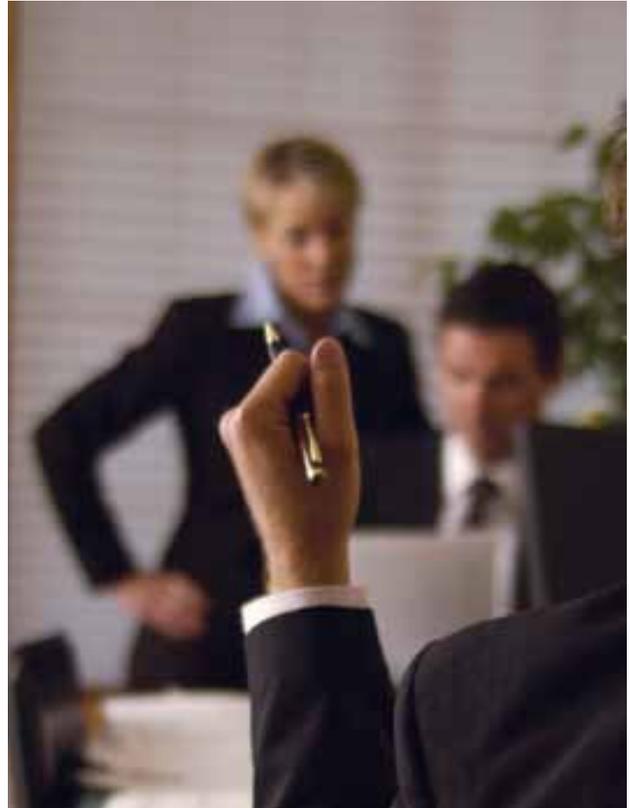
El 28 de diciembre de 2010, el Ejecutivo Nacional, publicó la Ley de Instituciones del Sector Bancario a través de la Gaceta Oficial Extraordinaria N° 6.015 con vigencia a partir de esa misma fecha. Esta Ley deroga la Ley General de Bancos y Otras Instituciones Financieras, publicada en la Gaceta Oficial N° 39.491, de fecha 19 de agosto de 2010.

### Multas o Incumplimientos

Durante los años 2009 y 2010 Banesco Banco Universal, C.A. no recibió por parte de la Superintendencia 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 prácticas monopolísticas. En relación con las comunicaciones recibidas de la Superintendencia de las Instituciones del Sector Bancario, no se presentaron hechos que hayan tenido una incidencia significativa en la situación financiera y estructura patrimonial del Banco.

Por otra parte, en 2010 el Instituto para la Defensa de las Personas en el Acceso a los Bienes y Servicios (Indepabis) aplicó al Banco 12 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 2010 y 31 de diciembre de 2009. Estos estados financieros auditados pueden consultarse en la página de la Asociación Bancaria de Venezuela ([www.asobanca.com.ve](http://www.asobanca.com.ve)).



*En relación a los litigios, contingencias, compromisos contractuales y fiscales, estos son revelados semestralmente en los Estados Financieros auditados del Banco*

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, Valor y Fuerza de Ley de Reforma parcial de la Ley de Instituciones del Sector Bancario, la normativa e instrucciones impartidas por la Superintendencia de las Instituciones del Sector Bancario, 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 Y SOSTENIBILIDAD EMPRESARIAL 2010

## Principios para definir el contenido del Informe

Banesco Banco Universal, C.A. ha publicado anualmente su Informe de Responsabilidad y Sostenibilidad Empresarial desde el año 2004, por lo cual esta es la séptima edición, y corresponde al período del 1° de enero al 31 de diciembre de 2010. El reporte anterior, que cubrió el período del 1° de enero al 31 de diciembre de 2009, fue publicado en el primer semestre de 2011, el cual destaca los aspectos relevantes del ejercicio, grado de cumplimiento de los compromisos y objetivos para el siguiente año. El reporte se elabora en español e inglés (desde 2007 la edición en inglés solo se publica en nuestro sitio de Internet). Los informes correspondientes a los años 2006 al 2008 pueden consultarse en <http://www.banesco.com/acercade.asp?AD=MSO>, el del año 2009 se encuentra publicado en el Blog Banesco (<http://banescobanco.files.wordpress.com/2011/09/irse-2009-18-de-agosto.pdf>).

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*. El Informe de Responsabilidad y Sostenibilidad Empresarial correspondiente al año 2007 fue el primero que certificó Global Reporting Initiative, obteniendo el Nivel de Aplicación B+; mientras que los Informes correspondientes a los años 2008 y 2009, alcanzaron 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 contempla indicadores de desempeño "FS".

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 2010 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 2010, en particular los levantamientos estadísticos (encuestas y grupos focales).



*Durante 2010 continuó la formación y especialización del equipo de la Vicepresidencia de Comunicaciones y Asuntos Sociales con vista a la adopción de la Norma AA1000*

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 gran medida 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 al igual que el año anterior hubo mayor fluidez en la obtención de la información de las distintas áreas, dado que el procedimiento se ha venido convirtiendo en un proceso estandarizado en la Organización, producto de reuniones de inducción mantenidas con la Vicepresidencia de Comunicaciones y Responsabilidad Social Empresarial. Cabe destacar, 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 2009 y 2010 con las respectivas tasas de variación, lo que permite la comparabilidad del desempeño en estos dos períodos.

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 2010, 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 Márquez, Perdomo & Asociados (Miembros de Crowe Horwath International) antes De la Vega, Márquez, Perdomo & Asociados (Horwath Venezuela), quienes se desempeñan también como auditores externos del Banco.



## ► Perfil, estrategia y organización

Tema	Descripción	Páginas
1. Estrategia y análisis	<b>1.1</b> 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.	2 – 3
	<b>1.2</b> Descripción de los principales impactos, riesgos y oportunidades en relación con la sostenibilidad.	6 – 9
2. Perfil de la organización	<b>2.1</b> Nombre de la organización.	5
	<b>2.2</b> Principales marcas, productos y/o servicios.	52 – 58 71 – 72
	<b>2.3</b> Estructura operativa de la organización, incluidas las principales divisiones, entidades operativas, filiales y negocios conjuntos.	14
	<b>2.4</b> Localización de la sede principal de la organización.	5
	<b>2.5</b> 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.	89
	<b>2.6</b> Naturaleza de la propiedad y forma jurídica.	5
	<b>2.7</b> Mercados servidos (incluyendo el desglose geográfico, los sectores que abastece y los tipos de clientes/beneficiarios).	52, 53, 58
	<b>2.8</b> 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.	10, 24, 53
	<b>2.9</b> Cambios significativos durante el período 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).	21 – 22 52, 58, 70
	<b>2.10</b> Premios y distinciones recibidos durante el período informativo.	73 – 74
3. Parámetros del Informe	<b>PERFIL DEL INFORME</b>	
	<b>3.1</b> Período cubierto por la información contenida en el Informe (por ejemplo, ejercicio fiscal, año natural).	88
	<b>3.2</b> Fecha del Informe anterior más reciente (si lo hubiere).	88
	<b>3.3</b> Ciclo de presentación de Informes (anual, bienal, etc.)	88
	<b>3.4</b> Punto de contacto para cuestiones relativas al Informe o su contenido.	88
	<b>ALCANCE Y COBERTURA DEL INFORME</b>	
	<b>3.5</b> 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.	88
	<b>3.6</b> Cobertura del Informe (por ejemplo: países, divisiones, filiales, instalaciones arrendadas, negocios conjuntos, proveedores).	88
	<b>3.7</b> Indicar la existencia de limitaciones del alcance o cobertura del Informe.	89
	<b>3.8</b> 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 períodos y/o entre organizaciones.	88 – 89
<b>3.9</b> 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.	89	
<b>3.10</b> 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 períodos informativos, naturaleza del negocio, o métodos de valoración).	(1)	

## ▶ Perfil, estrategia y organización

Tema	Descripción	Páginas
	<b>3.11</b> Cambios significativos relativos a periodos anteriores en el alcance, la cobertura o los métodos de valoración aplicados en el Informe.	(1)
	<b>3.12</b> Tabla que indica la localización de los contenidos básicos en el Informe.	90 – 92
	<b>VERIFICACIÓN</b>	
	<b>3.13</b> 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.	89
<b>4. Gobierno, compromiso y participación de los grupos de interés</b>	<b>GOBIERNO</b>	
	<b>4.1</b> 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.	12, 15 – 16
	<b>4.2</b> 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).	14
	<b>4.3</b> 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.	13 – 14
	<b>4.4</b> Mecanismos de los accionistas y empleados para comunicar recomendaciones e indicaciones al máximo órgano de gobierno.	13, 17, 22, 34
	<b>4.5</b> 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).	13
	<b>4.6</b> Procedimientos implantados para evitar conflictos de intereses en el máximo órgano de gobierno.	16
	<b>4.7</b> 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.	13 - 14
	<b>4.8</b> 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, 16, 17
	<b>4.9</b> 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.	8 – 9, 16 – 17
	<b>4.10</b> Procedimientos para evaluar el desempeño propio del máximo órgano de gobierno, en especial con respecto al desempeño económico, ambiental y social.	16
	<b>COMPROMISO CON INICIATIVAS EXTERNAS</b>	
	<b>4.11</b> Descripción de cómo la organización ha adoptado un planteamiento o principio de precaución.	6, 16
	<b>4.12</b> Principios o programas sociales, ambientales y económicos desarrollados externamente, así como cualquier otra iniciativa que la organización suscriba o apruebe.	16
	<b>4.13</b> 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	18
	<b>PARTICIPACIÓN DE LOS GRUPOS DE INTERÉS</b>	
	<b>4.14</b> Relación de grupos de interés que la organización ha incluido.	7
	<b>4.15</b> Base para la identificación y selección de grupos de interés con los que la organización se compromete.	7
	<b>4.16</b> Enfoques adoptados para la inclusión de los grupos de interés, incluidas la frecuencia de su participación por tipos y categoría de grupos de interés.	(2)
	<b>4.17</b> 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.	(3)

(1) En el presente Informe no se efectuaron reformulaciones de información ni cambios significativos respecto a las Memorias anteriores.

(2) Accionistas 21, 22 / Capital Humano 24 / Socios Sociales 36 – 40 / Comunidad 41, 44 – 46 / Clientes 7, 63 – 64 / Proveedores 80, 82 / Autoridades 84.

(3) Capital Humano 34 / Socios Sociales 40 / Clientes 65 – 68, 72 – 73.

Información sobre el enfoque de gestión y/o dirección

		Páginas
Cartera de Productos	<b>IMPACTO DE PRODUCTOS Y SERVICIOS</b>	
	Políticas con aspectos medioambientales y sociales específicos aplicadas a las líneas de negocio. <b>FS1</b>	77 – 78
	Procedimientos para la evaluación y el control de riesgos sociales y medioambientales en las líneas de negocio. <b>FS2</b>	77 – 78
	Procesos para monitorizar la implementación por parte de los clientes de los requisitos sociales y medioambientales incluidos en contratos o transacciones. <b>FS3</b>	63, 77, 82
	Proceso(s) para mejorar la competencia de los empleados para implementar las políticas y procedimientos medioambientales y sociales aplicados a las líneas de negocio. <b>FS4</b>	28 – 29, 49 – 50
	Interacciones con clientes/sociedades participadas/ socios empresariales en relación a los riesgos y oportunidades medioambientales y sociales. <b>FS5</b>	63, 72, 82
Dimensión económica	<b>INFORMACIÓN SOBRE EL ENFOQUE DE GESTIÓN</b>	10
	Desempeño económico	52 – 54
	Presencia en el mercado	9
	Impacto económico indirecto	
Dimensión ambiental	<b>INFORMACIÓN SOBRE EL ENFOQUE DE GESTIÓN</b>	76
	Materiales	76
	Energía	76
	Agua	(1)
	Biodiversidad	(2)
	Emisiones, vertidos y residuos	77
	Productos y servicios	78
	Cumplimiento normativo	(1)
	Transporte	75 – 78
	Aspectos generales	
Dimensión social	<b>PRÁCTICAS LABORALES Y ÉTICA DEL TRABAJO</b>	
	<b>INFORMACIÓN SOBRE EL ENFOQUE DE DIRECCIÓN</b>	
	Empleo	24, 27
	Relación empresa/trabajadores	31 – 32
	Salud y seguridad en el trabajo	30 – 31
	Formación y educación	28 – 30
	Diversidad e igualdad de oportunidades	18 – 19, 31 – 32
	<b>DERECHOS HUMANOS • INFORMACIÓN SOBRE EL ENFOQUE DE DIRECCIÓN</b>	
	Prácticas de inversión y aprovisionamiento	79
	No discriminación	32
	Libertad de asociación y convenios colectivos	31
	Abolición de la explotación infantil	32
	Prevención del trabajo forzoso y obligatorio	32
	Quejas y procedimientos conciliatorios	17
	Prácticas de seguridad	30 – 31
	Derechos de los indígenas	(1)
	<b>SOCIEDAD • INFORMACIÓN SOBRE EL ENFOQUE DE GESTIÓN</b>	
	Comunidad	36, 41
	Corrupción	20, 31
	Políticas públicas	(3)
	Comportamiento de competencia desleal	68 – 69, 87
	Cumplimiento normativo	20, 68 – 69
	<b>RESPONSABILIDAD SOBRE PRODUCTOS</b>	
	<b>INFORMACIÓN SOBRE EL ENFOQUE DE GESTIÓN</b>	
	Salud y seguridad del cliente	60 – 63
	Etiquetado de productos y servicios	68 – 69
	Comunicaciones de mercado	67 – 68
	Privacidad del cliente	61
	Cumplimiento normativo	68 – 69
	<b>RESPONSABILIDAD SOBRE PRODUCTOS ESPECÍFICO</b>	
	Descripción de políticas para el correcto diseño y oferta de servicios y productos financieros. <b>FS15</b>	5, 52, 62

(1) Aspectos considerados no prioritarios ni relevantes de las actividades realizadas por el Banco, por lo que no existen enfoque 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 sino que el Banco analiza cada caso de forma individual y siempre en el marco del cumplimiento de la legalidad.

# DARNOS TODOS UNA MANO ES EL MEJOR DE LOS BALANCES

## Balance Social Acumulado 1998 - 2010



	AÑO 2010	ACUMULADO 1998 AÑO 2010
TOTAL INVERSIÓN SOCIAL	30.801.381	185.312.241
CONTRIBUTOS CONTRIBUCIONES CON REY ALGERÍA	1.814.964	1.814.964
TOTAL GENERAL INVERSIÓN SOCIAL MÁS CONTRIBUCIONES CONTRIBUCIONES	32.616.345	187.127.205

*Elas expresadas en Bolívares*

**Directores:**  
 Juan Carlos Escobar  
 Luis Xavier Loza  
 Miguel Ángel Placencia  
 María Inés Fernández  
 Nelson Salazar  
 Gerardo Calzadilla  
 Fernando Crespo Salvador Corzo  
 Dora Josefina Wila  
 José Rafael Padrón  
 Olga Dora Marcano



# INFORME DE LOS AUDITORES

Informe de Procedimientos Previamente Convenidos para la Revisión de los Indicadores de Desempeño incluidos en el *Informe de Responsabilidad Social Empresarial 2010*, Banesco Banco Universal, C.A.  
Año terminado el 31 de diciembre de 2010



**Márquez, Perdomo & Asociados**  
Miembros de Crowe Horwath Internacional  
Av. Diego Cisneros, Lts RUCES,  
Edif. Centro Moraca, Piso 2, Ofic. 2-A,  
Torre Sur, Apartado 699,  
Caracas 1010A - Venezuela  
(58) (212) 235.01.47 | 236.32.85 Central  
(58) (212) 238.60.74 Fax  
crowehorwath.socios@crowehorwath.com.ve  
www.crowehorwath.com.ve

Informe de Procedimientos Previamente Convenidos para la Revisión de los Indicadores del Desempeño incluidos en el Informe de Responsabilidad Social Empresarial 2010, 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 2010, identificados en el **Anexo I** adjunto, y sustentados en el informe denominado por el Banco como "**Informe de Responsabilidad Social Empresarial 2010, Banesco Banco Universal, C.A.**" La preparación del "**Informe de Responsabilidad Social Empresarial 2010, 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 auditoría o trabajo de seguridad razonable. Por lo tanto no proporcionamos opinión de auditoría sobre el "**Informe de Responsabilidad Social Empresarial 2010, 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 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, 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 2010**", y en la aplicación de ciertos procedimientos analíticos y pruebas de revisión de muestreo que se describen a continuación:



- Reuniones con el personal de Banesco Banco Universal, C.A., que intervienen en el proceso de recopilación de la información contenida en el informe denominado "Informe de Responsabilidad Social Empresarial 2010, 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 2010, 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 2010, 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 2010, 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 2010, Banesco Banco Universal, C.A.", correspondiente al año terminado el 31 de diciembre de 2010 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 2010, suministrados por ustedes para su revisión, incluidos en el Informe denominado "**Informe de Responsabilidad Social Empresarial 2010, 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 2010, 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 +**.



### 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.

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

A handwritten signature in blue ink, appearing to read "Samuel A. Márquez T.", written over a faint circular stamp.

Samuel A. Márquez T.  
Contador Público  
C.P.C. N° 21.318  
SBIF. N° CP-569  
C.N.V. N° 92-2003

28 de diciembre de 2011

Banesco1001

## Indicadores de desempeño

Banesco Banco Universal C.A.

## Anexo I

**ECONÓMICO**

Indicador GRI / Versión G3

**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 8 - 9

**EC2** Consecuencias financieras y otros riesgos y oportunidades para las actividades de la organización debido al cambio climático.

Principal Verificado Parcial(1) 75

**EC3** Cobertura de las obligaciones de la organización debidas a programas de beneficios sociales.

Principal Verificado 32 - 34

**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 9, 24

**EC6** Política, prácticas y proporción de gasto correspondiente a proveedores locales en lugares donde se desarrollen operaciones significativas.

Principal Verificado Parcial(3) 79 - 82

**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 25 - 26

**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 38 - 40

**EC9** Entendimiento y descripción de los impactos económicos indirectos significativos, incluyendo el alcance de dichos impactos.

Adicional Verificado 41 - 47

**AMBIENTAL**

Indicador GRI / Versión G3

**Aspecto: Materiales**

**EN1** Materiales utilizados, por peso o volumen.

Principal Verificado Parcial(4) 76 - 77

**EN2** Porcentaje de los materiales utilizados que son materiales valorizados.

Principal (5) 76 - 77

**Aspecto: Energía**

**EN3** Consumo directo de energía desglosado por fuentes primarias.

Principal Verificado Parcial(6) 76

**EN4** Consumo indirecto de energía desglosado por fuentes primarias.

Principal Verificado Parcial(7) 76

**EN5** Ahorro de energía debido a la conservación y a mejoras en la eficiencia.

Adicional Verificado Parcial 75 - 76, 78

**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 75 - 76, 78

**EN7** Iniciativas para reducir el consumo indirecto de energía y las reducciones logradas con dichas iniciativas.

Adicional Verificado Parcial 75 - 76, 78

**Aspecto: Agua**

**EN8** Captación total de agua por fuentes.

Principal Verificado 76

**EN9** Fuentes de agua que han sido afectadas significativamente por la captación de agua.

Adicional (8)

**EN10** Porcentaje y volumen total de agua reciclada reutilizada.

Adicional Verificado 76

**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 (9)

## Indicadores de desempeño

Banesco Banco Universal C.A.

	Indicador	Verificación	Página
<b>EN12</b> 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	(10)	
<b>EN13</b> Hábitat protegido o restaurado.	Adicional	(10)	
<b>EN14</b> Estrategias y acciones implantadas y planificadas para la gestión de impactos sobre la biodiversidad.	Adicional	(10)	
<b>EN15</b> 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	(10)	
<b>Aspecto: Emisiones, vertidos y residuos</b>			
<b>EN16</b> Emisiones totales, directas e indirectas, de gases de efecto invernadero, en peso.	Principal	Verificado Parcial	76
<b>EN17</b> Otras emisiones indirectas de gases de efecto invernadero, en peso.	Principal	(11)	
<b>EN18</b> Iniciativas para reducir las emisiones de gases de efecto invernadero y las reducciones logradas.	Adicional	Verificado Parcial	78
<b>EN19</b> Emisiones de sustancias destructoras de la capa ozono, en peso.	Principal	(11)	
<b>EN20</b> NO <sub>x</sub> , SO <sub>x</sub> y otras emisiones significativas al aire por tipo y por peso	Principal	(11)	
<b>EN21</b> Vertidos totales de aguas residuales, según su naturaleza y destino	Principal	(11)	
<b>EN22</b> Peso total de residuos gestionados, según tipo y método de tratamiento.	Principal	Verificado Parcial(12)	77 - 78
<b>EN23</b> Número total y volumen de los derrames accidentales más significativos.	Principal	(11)	
<b>EN24</b> 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	(11)	
<b>EN25</b> 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	(11)	
<b>Aspecto: Productos y servicios</b>			
<b>EN26</b> Iniciativas para mitigar los impactos ambientales de los productos y servicios, y grado de reducción de ese impacto.	Principal	Verificado Parcial(13)	77 - 78
<b>EN27</b> Porcentaje de productos vendidos, y sus materiales de embalaje, que son recuperados al final de su vida útil, por categorías de productos.	Principal	(14)	
<b>Aspecto: Cumplimiento normativo</b>			
<b>EN28</b> Coste de las multas significativas y número de sanciones no monetarias por incumplimiento de la normativa ambiental.	Principal	Verificado	78
<b>Aspecto: Transporte</b>			
<b>EN29</b> 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	77 - 78
<b>Aspecto: General</b>			
<b>EN30</b> Desglose por tipo del total de gastos e inversiones ambientales.	Adicional	Verificado	76 - 77
<b>PRÁCTICAS LABORALES Y ÉTICA DEL TRABAJO</b>			
Indicador GRI / Versión G3			
<b>Aspecto: Empleo</b>			
<b>LA1</b> Desglose del colectivo de trabajadores por tipo de empleo, por contrato y por región.	Principal	Verificado	25
<b>LA2</b> Número total de empleados y rotación media de empleados, desglosados por grupo de edad, sexo y región.	Principal	Verificado	26
<b>LA3</b> 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	32 - 34

## Indicadores de desempeño

Banesco Banco Universal C.A.

	Indicador	Verificación	Página
<b>Aspecto: Relaciones empresa / trabajadores</b>			
<b>LA4</b> Porcentaje de empleados cubiertos por un convenio colectivo.	Principal	Verificado	31
<b>LA5</b> Período(s) mínimo(s) de preaviso relativo(s) a cambios organizativos, incluyendo si estas notificaciones son especificadas en los convenios colectivos.	Principal	Verificado	26
<b>Aspecto: Salud y seguridad laboral</b>			
<b>LA6</b> 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	30 - 31
<b>LA7</b> Tasas de ausentismo, enfermedades profesionales, días perdidos y número de víctimas mortales relacionadas con el trabajo por región.	Principal	Verificado	30
<b>LA8</b> 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	28 - 31
<b>LA9</b> Asuntos de salud y seguridad cubiertos en acuerdos formales con sindicatos.	Adicional	Verificado	31
<b>Aspecto: Formación y educación</b>			
<b>LA10</b> Promedio de horas de formación al año por empleado, desglosado por categoría de empleado.	Principal	Verificado	28 - 31
<b>LA11</b> 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	28 - 30, 71 - 72
<b>LA12</b> Porcentaje de empleados que reciben evaluaciones regulares del desempeño y de desarrollo profesional.	Adicional	Verificado	27
<b>Aspecto: Diversidad e igualdad de oportunidades</b>			
<b>LA13</b> 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	12, 24 - 26
<b>LA14</b> Relación entre salario base de los hombres con respecto al de las mujeres, desglosado por categoría profesional.	Principal	Verificado	32
<b>DERECHOS HUMANOS</b>			
Indicador GRI / Versión G3			
<b>Aspecto: Prácticas de Inversión y Abastecimiento</b>			
<b>HR1</b> 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	(15)	
<b>HR2</b> Porcentaje de los principales distribuidores y contratistas que han sido objeto de análisis en materia de derechos humanos, y medidas adoptadas como consecuencia.	Principal	(16)	
<b>HR3</b> 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	29
<b>Aspecto: No Discriminación</b>			
<b>HR4</b> Número total de incidentes de discriminación y medidas adoptadas.	Principal	Verificado	32
<b>Aspecto: Libertad de Asociación y Convenios Colectivos</b>			
<b>HR5</b> 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	31 - 32
<b>Aspecto: Explotación Infantil</b>			
<b>HR6</b> Actividades identificadas que conllevan un riesgo potencial de incidentes de explotación infantil, y medidas adoptadas para contribuir a su eliminación.	Principal	Verificado	32

Indicadores de desempeño

Banesco Banco Universal C.A.

	Indicador	Verificación	Página
<b>Aspecto: Trabajo forzoso</b>			
<b>HR7</b> 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	32
<b>Aspecto: Prácticas de seguridad</b>			
<b>HR8</b> 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	29
<b>Aspecto: Derechos de los indígenas</b>			
<b>HR9</b> Número total de incidentes relacionados con violaciones de los derechos de los indígenas y medidas adoptadas.	Adicional	(17)	
<b>SOCIEDAD</b>			
Indicador GRI / Versión G3			
<b>Aspecto: Comunidad</b>			
<b>SO1</b> 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	38 - 40
<b>Aspecto: Corrupción</b>			
<b>SO2</b> Porcentaje y número total de unidades de negocio analizadas con respecto a riesgos relacionados con la corrupción.	Principal	Verificado	16
<b>SO3</b> Porcentaje de empleados formados en las políticas y procedimientos anti-corrupción de la organización.	Principal	Verificado	28 - 29
<b>SO4</b> Medidas tomadas en respuesta a incidentes de corrupción.	Principal	Verificado	31 - 32
<b>Aspecto: Políticas públicas</b>			
<b>SO5</b> Posición en las políticas públicas y participación en el desarrollo de las mismas y de actividades de "lobbying".	Principal	Verificado	16 - 19
<b>SO6</b> Valor total de las aportaciones financieras y en especie a partidos políticos o a instituciones relacionadas, por países.	Adicional	(18)	
<b>Aspecto: Comportamiento de competencia desleal</b>			
<b>SO7</b> Número total de acciones por causas relacionadas con prácticas monopolísticas y contra la libre competencia, y sus resultados.	Adicional	Verificado	87
<b>Aspecto: Cumplimiento normativo</b>			
<b>SO8</b> Valor monetario de sanciones y multas significativas y número total de sanciones no monetarias derivadas del incumplimiento de las leyes y regulaciones.	Principal	Verificado	87
<b>RESPONSABILIDAD SOBRE PRODUCTOS</b>			
Indicador GRI / Versión G3			
<b>Aspecto: Salud y seguridad del cliente</b>			
<b>PR1</b> 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(19)	61 - 66
<b>PR2</b> 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	68 - 69

## Indicadores de desempeño

Banesco Banco Universal C.A.

	Indicador	Verificación	Página
<b>Aspecto: Etiquetado de productos y servicios</b>			
<b>PR3</b> 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(20)	68 - 69
<b>PR4</b> 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	65 - 68
<b>PR5</b> Prácticas con respecto a la satisfacción del cliente, incluyendo los resultados de los estudios de satisfacción del cliente.	Adicional	Verificado	65 - 67, 72 - 73
<b>Aspecto: Comunicaciones de mercadeo</b>			
<b>PR6</b> 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	68 - 69
<b>PR7</b> 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	68 - 69
<b>Aspecto: Privacidad del cliente</b>			
<b>PR8</b> Número total de reclamaciones debidamente fundamentadas en relación con el respeto a la privacidad y la fuga de datos personales de clientes.	Adicional	Verificado	68,87
<b>Aspecto: Cumplimiento normativo</b>			
<b>PR9</b> 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	87

**Páginas:** 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 valorado, se realiza un programa de donación de mobiliario, computadoras y cartuchos de tóner 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) Todas las sedes de la organización se encuentran en terrenos urbanos, por lo cual el agua captada como vertida se hace a través de la red urbana.
- (9) 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.
- (10) Todas las sedes de la Organización se encuentran en terrenos urbanos, por lo cual, no impactan áreas protegidas o resguardos.
- (11) Las actividades de la Organización no generan emisiones significativas ni derrames

de sustancias peligrosas.

- (12) 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.
- (13) No hemos determinado el grado de reducción del impacto ambiental como consecuencia de las medidas de mitigación adoptadas. Trabajaremos para hacer una estimación y así poder reportar este indicador en un futuro informe.
- (14) Las actividades de la Organización no generan productos que se recuperen al final de su vida útil.
- (15) 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.
- (16) El Banco trabaja para incorporar una cláusula en sus contratos para que nuestros proveedores más importantes se comprometan a respetar los Principios del Pacto Mundial (Global Compact).
- (17) Las actividades de la Organización se suscriben en áreas donde no se presentan situaciones con los derechos de los indígenas.
- (18) La Organización no realiza aportes de esta naturaleza.
- (19) Tomamos en cuenta la seguridad y privacidad de 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.
- (20) 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.

**Verificado:** Verificación de los datos tanto cuantitativos como cualitativos de la información suministrada tanto de la Vicepresidencia de Comunicaciones y Asuntos Sociales, como de las distintas áreas del Banco y reportada en el presente "Informe de Responsabilidad Social Empresarial 2010, Banesco Banco Universal, C.A."

**Verificado Parcial:** No fue posible verificar toda la información reportada en el presente "Informe de Responsabilidad Social Empresarial 2010, 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.

## Indicadores de desempeño

Banesco Banco Universal C.A.

## Anexo II

## INDICADORES DE DESEMPEÑO DE IMPACTO DE PRODUCTOS Y SERVICIOS ESPECÍFICOS PARA EL SECTOR DE SERVICIOS FINANCIEROS

## 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.

Indicador Principal	Verificación	Página
Principal	Verificado	57 – 59 71 - 72

**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	72
-----------	------------	----

**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	(21)	
-----------	------	--

## 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	(22)	
-----------	------	--

## 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	(23)	
-----------	------	--

**FS11** Porcentaje de activos sujetos a controles medioambientales o sociales tanto positivos como negativos.

Principal	(22)	
-----------	------	--

**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	(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	25, 52, 70
-----------	------------	------------

**FS14** Iniciativas para mejorar el acceso a los servicios financieros a personas desfavorecidas.

Principal	Verificado	70 – 71
-----------	------------	---------

## 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	72
-----------	------------	----

**Páginas:** Ubicación del indicador en el Informe de Responsabilidad Social Empresarial 2009, Banesco Banco Universal, C.A.

**(21)** El Banco no dispone aún de este tipo de servicios.

**(22)** El Banco trabaja para incorporar una cláusula en sus contratos para que nuestros proveedores más importantes se comprometan a respetar los Principios del Pacto Mundial (Global Compact).

**(23)** 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 suscritores de este Pacto, a mediano plazo

entenderemos su aplicación a las principales empresas en nuestra cartera, lo cual será reportado en un futuro Informe.

**(24)** 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 Asuntos Sociales, como de las distintas áreas del Banco y reportada en el presente "Informe de Responsabilidad Social Empresarial 2010, Banesco Banco Universal, C.A."

**Verificado Parcial:** No fue posible verificar toda la información reportada en el presente "Informe de Responsabilidad Social Empresarial 2010, 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 / ISSS Versión Final.



## Declaración de Control del Nivel de Aplicación de GRI

Por la presente GRI declara que **Banesco Banco Universal, C.A.** ha presentado su memoria "Reporte de Responsabilidad y Sostenibilidad 2010" 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.

Amsterdam, 16 de mayo 2012

Nelmara Arbex  
Subdirectora Ejecutiva  
Global Reporting Initiative



Se ha añadido el signo "+" al Nivel de Aplicación porque Banesco Banco Universal, C.A. 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](http://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 02 de marzo 2012. 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 [bertha\\_vivas@banesco.com](mailto:bertha_vivas@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	<input type="checkbox"/> E <input type="checkbox"/> B <input type="checkbox"/> R <input type="checkbox"/> N	Acción Social en la Comunidad	<input type="checkbox"/> E <input type="checkbox"/> B <input type="checkbox"/> R <input type="checkbox"/> N
Principales Impactos, Riesgos y Oportunidades	<input type="checkbox"/> E <input type="checkbox"/> B <input type="checkbox"/> R <input type="checkbox"/> N	Voluntariado Corporativo Banesco	<input type="checkbox"/> E <input type="checkbox"/> B <input type="checkbox"/> R <input type="checkbox"/> N
La Marca Banesco	<input type="checkbox"/> E <input type="checkbox"/> B <input type="checkbox"/> R <input type="checkbox"/> N	Nuestros Clientes	<input type="checkbox"/> E <input type="checkbox"/> B <input type="checkbox"/> R <input type="checkbox"/> N
Gobierno Corporativo	<input type="checkbox"/> E <input type="checkbox"/> B <input type="checkbox"/> R <input type="checkbox"/> N	Banca Comunitaria Banesco	<input type="checkbox"/> E <input type="checkbox"/> B <input type="checkbox"/> R <input type="checkbox"/> N
Nuestros Accionistas	<input type="checkbox"/> E <input type="checkbox"/> B <input type="checkbox"/> R <input type="checkbox"/> N	Nuestro Compromiso Ambiental	<input type="checkbox"/> E <input type="checkbox"/> B <input type="checkbox"/> R <input type="checkbox"/> N
Nuestro Capital Humano	<input type="checkbox"/> E <input type="checkbox"/> B <input type="checkbox"/> R <input type="checkbox"/> N	Nuestros Proveedores	<input type="checkbox"/> E <input type="checkbox"/> B <input type="checkbox"/> R <input type="checkbox"/> N
Nuestros Socios Sociales	<input type="checkbox"/> E <input type="checkbox"/> B <input type="checkbox"/> R <input type="checkbox"/> N	Nuestro Compromiso con las Autoridades	<input type="checkbox"/> E <input type="checkbox"/> B <input type="checkbox"/> R <input type="checkbox"/> 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

**Informe de Responsabilidad  
y Sostenibilidad Empresarial 2010**

