

Informe de  
Responsabilidad  
y Sostenibilidad  
Empresarial

2011



<b>A Nuestros Clientes, Trabajadores, Accionistas y Socios Sociales</b>	3
<b>Perfil de la Organización</b>	
Misión, Visión y Valores	5
Resumen Financiero	9
<b>La Dimensión Interna de Nuestra Responsabilidad Social</b>	
Gobierno Corporativo	11
Nuestros Accionistas	19
Nuestro Capital Humano	21
<b>La Dimensión Externa de Nuestra Responsabilidad Social</b>	
Nuestros Socios Sociales	39
Acción Social en la Comunidad	43
Voluntariado Corporativo Banesco	48
Nuestros Clientes	50
Banca Comunitaria ¡Ahora el banco viene a ti!	70
Nuestro Compromiso Ambiental	74
Nuestros Proveedores	79
Nuestro Compromiso con las Autoridades	84
Proceso de Elaboración del Informe de Responsabilidad y Sostenibilidad Empresarial	87
Compromisos	89
Información sobre el Enfoque de Gestión y/o Dirección	91
Perfil, Estrategia y organización	92
Balance Social Banesco 1998-2011	94
Informe de los Auditores	95
Indicadores de Desempeño	98

# A Nuestros Clientes, Trabajadores, Accionistas y Socios Sociales



**M**e complace presentarles por octava ocasión consecutiva nuestro *Informe de Responsabilidad y Sostenibilidad Empresarial*, correspondiente al año 2011.

Con la publicación de esta memoria de actividades estamos en capacidad de expresar nuestra satisfacción por la experiencia acumulada: nos permite mostrar un modelo de gestión empresarial basado en la convivencia de los beneficios económicos con la sensibilidad y comprensión de la realidad venezolana.

De este cúmulo de experiencias y vivencias nos ha surgido una respuesta ética, de hondo compromiso y espíritu innovador, para sumarnos, desde el ámbito empresarial, a la acción contra la pobreza y al estímulo de sectores cuyo potencial ha sido reconocido, de forma unánime, por toda la sociedad venezolana.

Cuando iniciamos nuestro camino en la ruta de la Responsabilidad Social Empresarial, lo hicimos con proyectos educativos y vinculados al sector salud, en el entendido de que estos ámbitos son los que necesitan, con mayor urgencia, programas que atiendan sus necesidades y las provean de oportunidades para desarrollarse al máximo.

Desde 1998 nuestra inversión social ha ascendido a 214.799.571 millones de bolívares, cifra que ha permitido generar mejores condiciones y nuevas oportunidades a los niñas, niñas y adolescentes que son atendidos por nuestros Socios Sociales, instituciones con las que hemos estrechado lazos de verdadero compromiso.

En Banesco nos hemos abocado al diseño y puesta en marcha de un programa de Responsabilidad Social sostenible, tanto en lo interno como en lo externo, que avanza con paso firme y que goza de mucha aceptación. Para nosotros, la Responsabilidad Social Empresarial es parte integral de nuestra organización. Es la manifestación de nuestra agilidad como Institución y de nuestro hondo arraigo venezolano, puesto que Venezuela es nuestro gran objetivo a corto, mediano y, sobre todo, largo plazo; así como el más elevado de nuestros deberes.

Conscientes de las necesidades de nuestros trabajadores, en el 2004 nos establecimos metas concretas dentro de nuestra planificación estratégica para que todos nuestros trabajadores tengan vivienda propia. Al cierre del 2011, este programa tiene un acumulado de 5.172 trabajadores beneficiados con una inversión de Bs. 992.078.576,24.

Así mismo, en el año 2011 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. Para el cierre del 2011 nuestra plantilla registraba 13.842 empleados.

En cuanto a nuestros clientes, el 2011 fue el año del lanzamiento de canales diseñados para la optimización del tiempo de nuestros clientes. Es por eso que inauguramos 6 nuevas agencias, instalamos 316 Equipos de Autoservicio, en los que se registraron 710.841 transacciones promedio mensuales y realizamos el lanzamiento de BanescoMóvil, aplicación a través de la cual se pueden realizar operaciones por teléfonos inteligentes.

Continuamos siendo transparentes con nuestra comunidad y por cuarta edición consecutiva realizamos el Presupuesto Participativo con la Comunidad de Colinas Bello Monte, para lo cual destinamos Bs. 407.167,08 para proyectos que procuran mejorar la calidad de vida de los habitantes de la urbanización donde tiene su asiento nuestra sede principal, Ciudad Banesco.

Para el año 2012, y con ayuda de nuestros colaboradores, accionistas, clientes, proveedores y comunidad, nuestra acción en materia de Responsabilidad Social Empresarial continuará creciendo, se consolidará para brindar a todos sus grupos de interés el beneficio que merecen.

**Juan Carlos Escotet Rodríguez**

Presidente de la Junta Directiva



### **Miembros de la Junta Directiva**

Juan Carlos Escotet  
*Presidente*

Salvador Eduardo Cores  
María Josefina Fernández  
Nelson Orlando Becerra  
Gonzalo José Clemente  
Miguel Ángel Marcano  
José Rafael Padrón  
Daisy Josefina Véliz  
Olga Elena Marcano

# Perfil de la Organización



**Banesco**  
BANCO UNIVERSAL



## Misión, Visión y Valores



**BANESCO 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. Su domicilio es la ciudad de Caracas, y su sede principal, Ciudad Banesco, se encuentra en Colinas de Bello Monte. Es el Banco con mayor capital suscrito y pagado del sistema financiero venezolano, el cual asciende a la suma de Bs. 1.250.000.000.

### Misión

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

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

### Valores Banesco

- ▶ Integridad y confiabilidad
- ▶ 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.

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 del 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.



**1** 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.

## Diálogo con los Grupos de Interés, consulta a los clientes y empleados

Para Banesco Banco Universal C.A., es importante conocer y entender la opinión de sus grupos de interés<sup>1</sup> en todos los proyectos que lleva adelante, es por eso que hemos emprendido acciones para desarrollar una estrategia en función de los temas relevantes para ellos (Ver capítulos *Accionistas* pág. 19, *Capital Humano* pág. 21, *Acción Social en la Comunidad* pág. 43, *Nuestros Socios Sociales* pág. 39, *Nuestros Proveedores* pág. 79 y *Nuestros Clientes* pág. 50).

## Valor Directo Tangible

El valor económico generado (VEG) al cierre del año 2011 se ubico en Bs. 7.677,21 millones, lo que representa un incremento de 22,44 % respecto a los Bs.6.273,08 millones del año anterior.

Entre los rubros que componen al VEG, aproximadamente un 161,22% en el 2011, (7.597,57 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 2011, representó un 0,57% del Producto Interno Bruto (PIB) de Venezuela, alcanzando en el año 2010, el 0,55%.

La participación relativa de los componentes del Valor Directo Tangible al cierre del año 2011, fue la siguiente: los gastos de proveedores representaron un 95,91% del Valor Económico Distribuido, el gasto de personal alcanzó 90,99%, en tanto que los impuestos se ubicaron en 70,85%. Así el complemento correspondiente a los dividendos fue de 19,91%.

El Valor Económico Retenido (VER) alcanzó Bs. 2.576,19 millones, lo que representa un incremento de 71,79% con relación al año 2010.

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

Miles de Bs.

Grupo de Interés	Indicador de Valor	2011	2010
Accionistas	Dividendos <sup>(1)</sup>	365.823	287.404
Empleados	Gastos del Personal <sup>(2)</sup>	1.671.539	1.358.001
Clientes	Interés y Cargas Asimiladas <sup>(3)</sup>	1.550.420	1.672.908
Proveedores	Otros Gastos Generales de Administración <sup>(4)</sup>	1.761.990	1.638.965
Sociedad	Impuestos <sup>(5)</sup>	1.301.671	823.574
	Recursos Destinados al Apoyo de las Comunidades <sup>(6)</sup>	11.514	14.541

(1) Fuente: Gerencia de Unidad de Accionistas

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

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

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

(5) Fuente: CONRP (Estados Financieros de Banesco Banco Universal, C.A.) Incluye Impuesto Sobre la Renta, Impuestos Municipales, Impuestos al Valor Agregado, Aportes a la SUDEBAN, FDGADE, SSO, SFE, LPH, INCI y LOSEP. (Cuentas 445-01 Impuestos municipales, 445-99 Otros impuestos y contribuciones, 441-22 Aportaciones patronales, 449-12 Aportes al Fondo de Garantía de Depósitos y Protección Bancaria, 449-13 Aportes a la Superintendencia de Bancos y Otras Instituciones Financieras, 471 Impuesto sobre la renta, Aporte de la LOSEP ver Balance de Publicación, Al 31/12/2011 se incluye por nuevas disposiciones de la Ley el Aporte Social a las Comunas y el Aporte de Locot).

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

## Valor Económico Generado y Distribuido

Miles de Bs.

Valor económico generado (VEG)	2011	2010
Valor económico generado (VEG)	7.677.219	6.273.082
Margen de intermediación <sup>(7)</sup>	6.425.350	4.670.362
Comisiones netas <sup>(8)</sup>	1.172.221	1.534.872
Otros ingresos ordinarios <sup>(9)</sup>	178.851	159.737
Otras ganancias y pérdidas netas <sup>(10)</sup>	797	8.111
<b>Valor económico distribuido (VED)</b>	<b>4.745.716</b>	<b>4.107.944</b>
Dividendos <sup>(1)</sup>	365.823	287.404
Proveedores y otros gastos generales de administración <sup>(4)</sup>	1.761.990	1.638.965
Impuestos <sup>(5)</sup>	1.301.671	823.574
Gastos del personal <sup>(2)</sup>	1.671.539	1.358.001
<b>Valor económico retenido (VER=VEG-VED)</b>	<b>2.576.196</b>	<b>2.165.138</b>

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

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

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

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

## Participación porcentual del Valor Económico

Valor Económico Generado (VEG)

● 2011 ● 2010



Valor Económico Distribuido (VED)

● 2011 ● 2010



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

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

El número total de trabajadores del Banco al cierre de 2011 se ubicó en 13.842 personas: 8.882 (64,17%) mujeres y 4.960 (35,83%) hombres.

De acuerdo con las cifras publicadas por la Superintendencia de Bancos (SUDEBAN), para diciembre de 2011 los trabajadores de Banesco Banco Universal, C.A. representaban un 18,53% del empleo bancario respecto al número de trabajadores del sistema financiero venezolano, que para el cierre del 2011 era de 74.680 personas.



### Valor Indirecto e Inducido Generado

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

Algunos de los efectos indirectos de este último grupo son:

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

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 en la cantidad de proveedores contratados y un incremento del 28,54% en los montos cancelados a los mismos entre 2010 y 2011. (Ver Capítulo *Proveedores* pág. 79).

# Resumen Financiero

## Resumen Financiero

Expresado en millones de Bs

### Crecimiento

	2011		2010		Crecimiento			
	Ier. Sem.	2do Sem.	Ier. Sem.	2do Sem.	II-I Sem. 2011		II Sem. 2011 / 2010	
					Absoluto	%	Absoluto	%
<b>Total del Activo</b>	<b>55.586</b>	<b>79.198</b>	<b>42.684</b>	<b>52.087</b>	<b>23.712</b>	<b>42,7%</b>	<b>27.211</b>	<b>52,2%</b>
Disponibilidades	13.710	22.718	11.284	17.345	9.007	65,7%	5.373	31%
Inversiones en Títulos Valores	8.016	11.518	5.011	4.782	3.502	43,7%	6.736	140,9%
Cartera de Créditos	31.741	41.905	24.589	27.654	10.164	32%	14.251	51,5%
<b>Captaciones del Público</b>	<b>48.101</b>	<b>70.752</b>	<b>37.175</b>	<b>45.832</b>	<b>22.650</b>	<b>47,1%</b>	<b>24.919</b>	<b>54,4%</b>
Depósitos en Cuentas Corrientes	32.389	48.612	21.947	28.241	16.223	50,1%	20.371	72,1%
Depósitos de Ahorro	8.014	13.054	6.557	8.445	5.040	62,9%	4.610	54,6%
Depósitos a Plazo	68	491	3	11	423	619,5%	481	4541,6%
Otros	7.630	8.594	8.668	9.136	964	12,6%	-542	-5,9%
<b>Total del Patrimonio</b>	<b>4.880</b>	<b>6.206</b>	<b>3.809</b>	<b>4.235</b>	<b>1.328</b>	<b>27,2%</b>	<b>1.974</b>	<b>46,6%</b>
Activos de los Fideicomisos	7.521	8.362	6.656	7.180	841	11,2%	1.182	16,5%
Régimen Prestacional de Vivienda y Hábitat	4.942	5.703	3.879	4.401	761	15,4%	1.302	29,6%
Ingresos Financieros	3.410	4.240	2.689	2.986	830	24,3%	1.254	42%
Gastos Financieros	734	829	901	794	95	12,9%	35	4,4%
Margen Financiero Bruto	2.676	3.411	1.788	2.192	735	27,5%	1.219	55,6%
Margen de Intermediación Financiera	2.843	3.582	2.215	2.455	739	26%	1.127	45,9%
Gastos de Transformación	2.039	2.075	1.603	1.856	36	1,8%	219	11,8%
<b>Resultado Neto</b>	<b>610</b>	<b>1.368</b>	<b>403</b>	<b>503</b>	<b>757</b>	<b>124,1%</b>	<b>864</b>	<b>171,7%</b>
Cartera Agrícola Acumulada	6.293	6.675	4.525	5.350	382	6,1%	1.326	24,8%
Captaciones de Entidades Oficiales	4.209	4.302	3.159	3.517	93	2,2%	785	22,3%
Microcréditos	1.364	1.952	1.112	1.375	588	43,1%	577	42%
Créditos Comerciales	7.825	14.115	6.165	6.237	6290	80,4%	7.878	126,3%
Créditos al Consumo	10.077	10.968	8.242	8.912	891	8,8%	2.057	23,1%
Vehículos	1.692	2.705	822	1.194	1.013	59,8%	1.511	126,5%
Tarjetas de Crédito	8.385	8.263	7.420	7.718	-122	-1,5%	546	7,1%
Préstamos Hipotecarios	4.540	5.137	3.720	4.123	597	13,1%	1.014	24,6%
<b>Ratios</b>								
Provisión Cartera de Crédito -	171,8%	235,0%	188,90%	186,20%				
Cartera Inmovilizada Bruta	1,4%	1,0%	1,50%	1,30%				
Cartera Inmovilizada -								
Cartera de Crédito Bruta	2,3%	3,04%	1,90%	2,10%				
Resultado Neto / Activo Promedio								
Resultado Neto / Patrimonio Promedio	26,5%	39,4%	22,00%	23,60%				
Liquidez Ampliada	43,2%	42,1%	37,70%	43,20%				

# La Dimensión Interna de Nuestra Responsabilidad Social



## Nuestra Política

Buscamos fortalecer y ejecutar políticas claras a través de la descentralización del poder directivo que 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 Auditor Interno, así como los Comités de Crédito, Riesgo y Auditoría.

Existe 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.

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) y 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 de la institución.



## 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.

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.

Banesco Banco Universal C.A. da cumplimiento a la Resolución N° 199.11 de la Superintendencia de las Instituciones del Sector Bancario (SUDEBAN), de fecha 14 de julio de 2011, mediante la cual se establecen las Normas que permiten determinar el Cumplimiento de los Requisitos de Calidad Moral y Ética Exigidos para el Ejercicio de la Actividad Bancaria. En este sentido, las personas designadas por la Asamblea General de Accionistas sólo asumen sus cargos una vez que el Banco cumple con las formalidades de Ley y las nombradas por la Junta Directiva ejercen sus cargos contados a partir de la fecha de recepción del pronunciamiento del Organismo Regulador.

Durante el 2011, se creó la Dirección Multinacional de Capital Humano la cual tiene como propósito convertirse en un centro de servicios personalizados para el trabajador. Es la encargada de desarrollar procedimientos, productos, servicios y esquemas de atención que respondan a las expectativas de todos bajo criterios de innovación y de comprensión de las necesidades de nuestros equipos y trabajadores.

En diciembre de 2011 se creó la Unidad Contigo Capital Humano la cual tiene como objetivo atender los requerimientos de los ciudadanos Banesco vinculados a la gestión de Capital Humano, que ameriten respuesta inmediata o en un corto plazo. Las solicitudes recibidas son atendidas de manera articulada con las áreas vinculadas a su resolución, el trabajador recibe respuesta por medio de los canales diseñados:

- ▶ Correo interno (Correo Contigo\_Capital\_Humano@Banesco.com)
- ▶ Buzón para mensajes de voz
- ▶ Buzón en la intranet para la recepción de los casos.

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

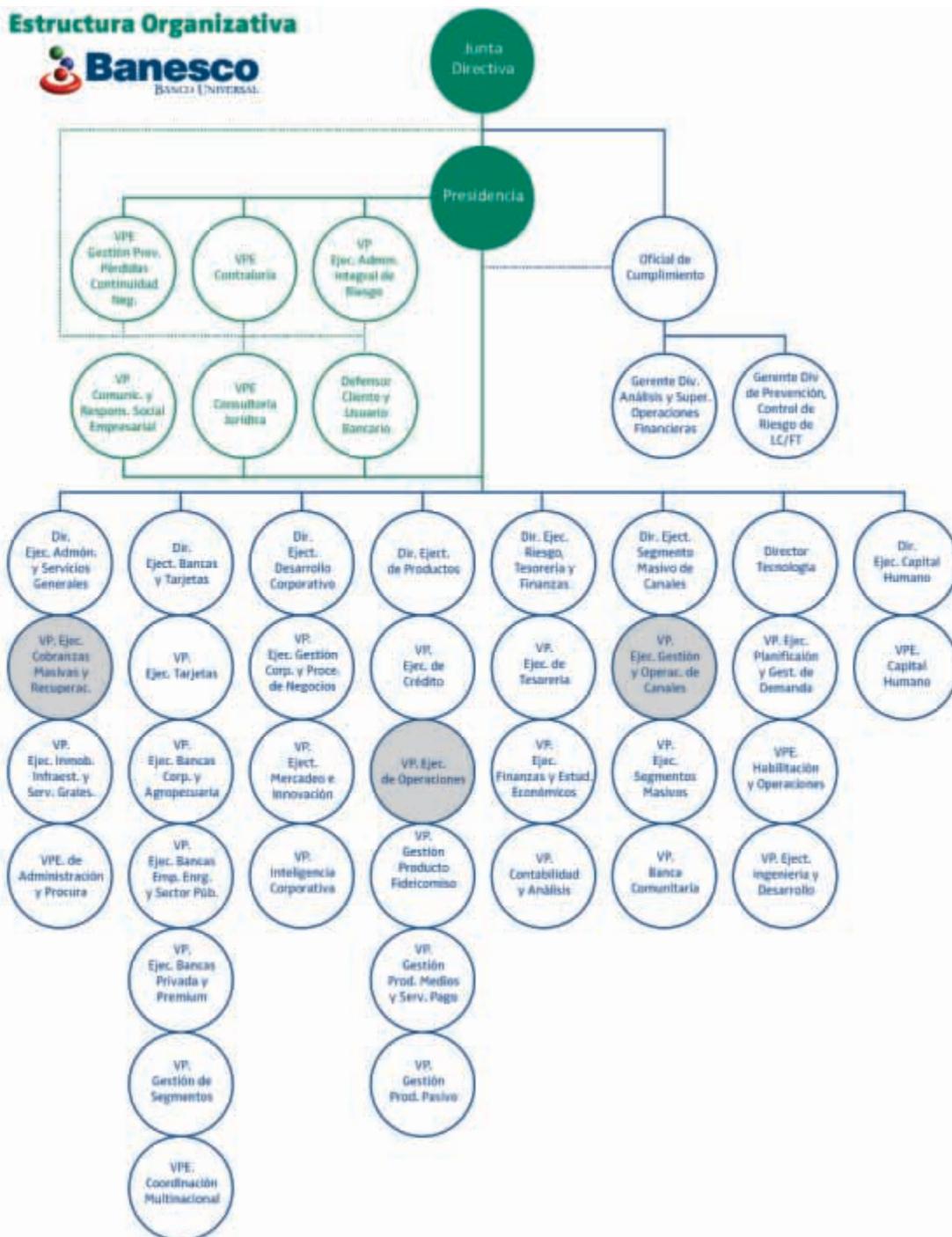
El Presidente de la Junta Directiva está subordinado a la Asamblea de Accionistas y a la Junta Directiva y preside sus deliberaciones.

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.

### **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.

## Estructura Organizativa



### 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 de Terrorismo

El Oficial de Cumplimiento de Prevención y Control de LC/FT, quien es el encargado de la supervisión y control de la Unidad de Prevención y Control LC/FT, del Banco.

Dentro de sus funciones está presidir el Comité de Prevención y Control de LC/FT, 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 a 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 Riesgo

Su principal función es fijar los límites de riesgo en cumplimiento de políticas establecidas en cada una de las actividades del banco, de manera que exista una sana administración integral de riesgos operativos de crédito, de mercado, legal, de negocios, entre otros, conforme a la legislación interna y las mejores prácticas a nivel internacional. El Comité de Riesgo se reúne una vez al mes. 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 a fin de preservar el perfil de riesgo establecido.

### Comités de Crédito

La Junta Directiva reservándose el ejercicio de esta atribución, ha decidido delegar en comités creados al efecto facultades para otorgar créditos fijando para ello los montos y demás términos y condiciones para su funcionamiento. Así, con vista al cumplimiento de las diversas autonomías y delegación de atribuciones, se crearon el Comité Ejecutivo de Crédito, los Comités Metropolitanos de Créditos, los Comités Regionales de Crédito y las autonomías individuales.

Dentro del límite de sus facultades, estas autonomías se encargan de la consideración y aprobación de las diferentes solicitudes de créditos, 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 establecidas al efecto.



### Comité de Activos y Pasivos

Cumple una labor de apoyo a la Junta Directiva. Para tales fines su marco de actuación está dirigido a diseñar, controlar y tomar las acciones que sean necesarias para cumplir con la estrategia financiera de la entidad, incluyendo entre otras: Políticas de Liquidez, Adecuación Patrimonial, Fijación de Tasas, Estrategia de Fondeo, Estrategia y políticas de inversiones para una adecuada gestión de activos y pasivos. Le corresponde a este Comité, gestionar 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, y también velar por el cumplimiento de las políticas de adecuación patrimonial.

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

### Comité de 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 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 2011, se revisaron 405 puntos de atención, es decir el 93% de las agencias con las cuales contaba Banesco Banco Universal, C.A. para el cierre a diciembre de 2011, en cuanto a riesgo operativo, y prevención de LC/FT. Asimismo se revisaron 66 áreas administrativas que representan el 80% de las áreas Centrales del Banco.

### **Comité de Tecnología**

El objetivo general de este Comité es asegurar que las implantaciones tecnológicas estén alineadas con las estrategias y objetivos de 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**

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 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 2011 el Comité de Ética gestionó 327 casos mientras que en el 2010, se revisaron 342 casos.



**Banesco asigna un alto valor al comportamiento ético de la organización y de su personal, lo que además forma parte de su responsabilidad social**





## Nuestra Política Ética y de Derechos Humanos y Regulación, Participación Gremial y Empresarial

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.

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.

En el 2009, Banesco Banco Universal, C.A. se adhirió 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.

Toda empresa adherente debe promover 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 2011 se adoptaron las siguientes medidas:

- ▶ 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 (blog) el contenido de los Diez Principios del Pacto Global

## 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, 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
  - Comité de Operaciones
  - Comité de Pago y Transferencias Electrónicas Interbancarias
  - Comité Tributario
  - Corporación Swift

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

## Sistema Integral de Administración de Riesgos de Legitimación de Capitales y del Financiamiento al Terrorismo. (SIAR LC/FT)

Banesco Banco Universal, C.A. en materia de Prevención y Control de Legitimación de Capitales y Financiamiento al Terrorismo 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".

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.

En este sentido, la Junta Directiva del Banco durante los años 2011 y 2010 ha elaborado, ajustado y aprobado los documentos que se indican más abajo, conforme a los nuevos requerimientos efectuados por el Organismo Regulador a través de la Resolución N° 119-10, así como a nuevos Oficios y/o Circulares relacionados con la Materia:

**Banesco Banco Universal, C.A., como Sujeto Obligado ha tomado las acciones pertinentes con el objeto de fortalecer su Sistema Integral de Administración de Riesgos de Legitimación de Capitales y del Financiamiento al Terrorismo tomando en consideración las observaciones indicadas por los Auditores Externos, Organismo Regulador a través de sus Oficios y Circulares.**

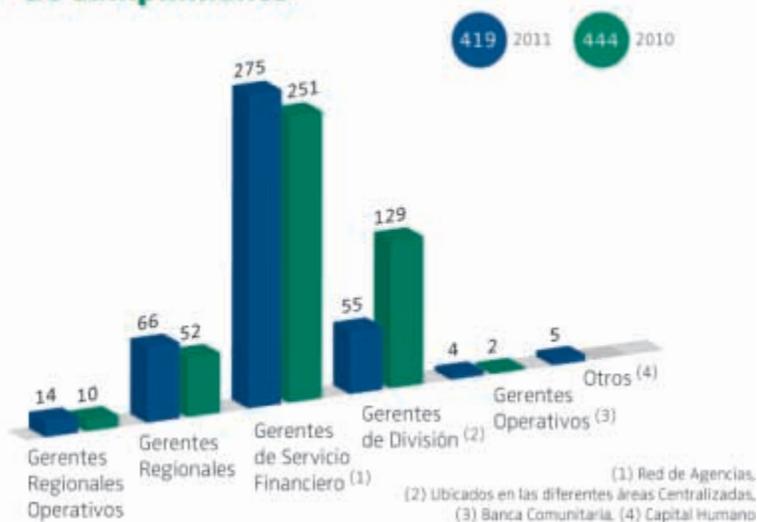
- Manual de Políticas y Procedimientos de Administración de Riesgos de Legitimación de Capitales y Financiamiento al Terrorismo.
- Modelo Declaración Individual de Conocimiento para el personal denominado Nuevos Ingresos.
- Modelo Declaración Individual de Conocimientos dirigido al personal / Actualización 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.



## Distribución de los Empleados Responsables de Cumplimiento



Al 31 de diciembre de 2011, el Banco mantiene 419 Responsables de Cumplimiento a nivel nacional, designados por la Junta Directiva, quienes en forma adicional a las funciones que desempeñan, deben de acuerdo a los Requerimientos de la SUDEBAN:

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

## 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.

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.

Con el firme propósito de adoptar las mejores prácticas internacionales en materia de Gobierno Corporativo, Banesco Banco Universal, C.A., cuenta con 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, así como la generación de líneas de acción para la administración del estímulo y disciplina gerencial.

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.

# Nuestros Accionistas



## Nuestra Política

Confirmamos nuestra voluntad de gestionar el negocio de manera plural y participativa. Creemos firmemente en el intercambio de ideas y de pensamientos por lo que involucramos a nuestros accionistas en nuestro quehacer diario. Contamos con una amplia base de 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 2011, se celebraron el 28 de marzo y el 26 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.



Meses	2011	2010
Febrero	38.141,65	39.862,85
Mayo	37.880,54	39.556,86
Agosto	36.672,90	38.141,65
Noviembre	36.672,90	38.141,65

## Acciones Preferidas

Al cierre de 2011, Banesco contaba con un total de 40.070 accionistas: 34.191 propietarios de acciones preferidas y 5.879 de acciones comunes.

Desde el año 2008, 8.811 trabajadores, equivalente al 65% del personal del Banco para ese momento, se convirtieron en accionistas de Banesco Banco Universal C.A, como reconocimiento a su labor y compromiso con la Organización. En agosto de 2008 se comenzaron a pagar los respectivos dividendos. A continuación se presenta una relación de los dividendos cancelados correspondientes al año 2011 y 2010 expresado en bolívares.



Al cierre de 2011, Banesco contaba con un total de 40.070 accionistas: 34.191 propietarios de acciones preferidas y 5.879 de acciones comunes

## Diálogo con Nuestros Accionistas

La transparencia informativa hacia nuestros accionistas es uno de los principios que hemos establecido en nuestras políticas.

Disponemos de los siguientes espacios de comunicación:

- ▶ Asambleas de Accionistas
- ▶ Gerencia de Unidad de Accionistas
- ▶ Informes Financieros semestrales
- ▶ Informe de Responsabilidad Social Empresarial
- ▶ El sitio web corporativo [www.banesco.com](http://www.banesco.com)
- ▶ TiempoBanesco, publicaciones mensuales dirigidas a los clientes.
- ▶ CableBanesco (TV de circuito cerrado en las sedes administrativas y agencias)
- ▶ Contactos y encuentros directos con los accionistas
- ▶ Medios de comunicación
- ▶ Red de agencias.



La transparencia informativa hacia nuestros accionistas es uno de los principios que hemos establecido en nuestras políticas

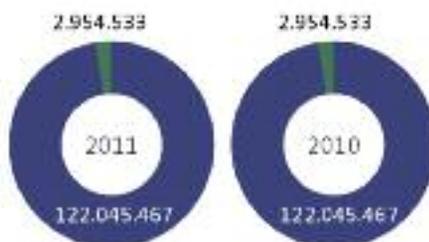
## Rasgos Básicos

### Capital Social (Bs.)



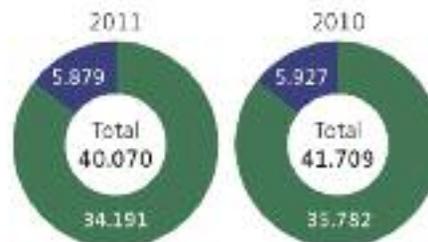
### Acciones

● Circulación ● Tesorería



### Número de accionistas

● Preferidas ● Comunes



### Dividendos \*

	2011	2010
En efectivo (Bs.)	150.000.000	125.000.000
Beneficio por acción	1,55	1,48
En efectivo (Bs.)	175.000.000	60.000.000
Beneficio por acción	1,80	0,71
En efectivo (Bs.)	-	60.000.000
Beneficio por acción	-	0,61
En acciones	-	79.000.000
Beneficio por acción	-	0,093
En acciones	-	46.000.000
Beneficio por acción	-	0,049
Dividendos Acciones preferidas	-	-
En efectivo (Bs.)	40.678.888,89	42.404.166,67

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

# Nuestro Capital Humano



## Nuestra Política

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

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

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

## Nuestra Gestión

En el 2011 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. Para el cierre del 2011 nuestra plantilla se encontraba en 13.842 empleados, lo que representa una disminución del 0,91% con respecto al 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 33 años. Durante este año el 89,53% de nuestro capital humano, es decir, 12.393 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 82,34% de los empleados son fijos, 63,20% es de sexo femenino, y el personal que compone los cargos base representa el 39,39% del total de las personas empleadas.



## Distribución por Rangos de Edad y Género

Edad	2011			2010			Variación		
	FEM.	MASC.	Total	FEM.	MASC.	Total	FEM.	MASC.	Total
15 - 17*	93	49	142	122	72	194	(23,77%)	(31,94%)	(26,80%)
18 - 25	1.704	887	2.591	1.759	1.008	2.767	(3,13%)	(12,00%)	(6,36%)
26 - 30	2.526	1.226	3.752	2.574	1.335	3.909	(1,86%)	(8,16%)	(4,02%)
31 - 35	1.906	997	2.903	1.799	962	2.761	5,95%	3,64%	5,14%
36 - 40	1.226	712	1.938	1.189	736	1.925	3,11%	(3,26%)	0,68%
41 - 45	701	508	1.209	670	536	1.206	4,63%	(5,22%)	0,25%
46 - 50	399	363	762	391	341	732	2,05%	6,45%	4,10%
51 - 55	211	143	354	174	125	299	21,26%	14,40%	18,39%
56 - 60	80	50	130	75	50	125	6,67%	0,00%	4,00%
61 - 65	31	17	48	25	14	39	24,00%	21,43%	23,08%
68 - 70	3	8	11	4	5	9	(25,00%)	60,00%	22,22%
71 - 75	1	0	1	2	0	2	(50,00%)	0,00%	(50,00%)
> 75	1	0	1	1	0	1	0,00%	0,00%	0,00%
<b>Total</b>	<b>8.882</b>	<b>4.960</b>	<b>13.842</b>	<b>8.785</b>	<b>5.184</b>		<b>1,10%</b>	<b>(4,32%)</b>	<b>(0,91%)</b>

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



## Distribución por Rangos de Edad y Categoría de Cargo

Nivel/Grupos de Edad	2011						2010					
	15-17*	18-30	31-40	41-50	> 50	Total	15-17*	18-30	31-40	41-50	> 50	Total
Base	142	3.594	1.245	407	148	5.536	194	3.833	1.199	431	139	5.796
Profesionales y Técnicos	-	2.529	2.353	579	135	5.596	-	2.614	2.165	553	112	5.444
Supervisorio	-	168	736	473	99	1.476	-	191	850	469	78	1.588
Gerencial	-	52	499	448	136	1.135	-	38	461	421	124	1.044
Vicepresidentes	-	-	8	59	22	89	-	-	11	57	19	87
Directores	-	-	-	5	4	9	-	-	-	7	2	9
Presidente	-	-	-	-	1	1	-	-	-	-	1	1
<b>Total</b>	<b>142</b>	<b>6.343</b>	<b>4.841</b>	<b>1.971</b>	<b>545</b>	<b>13.842</b>	<b>194</b>	<b>6.676</b>	<b>4.686</b>	<b>1.938</b>	<b>475</b>	<b>13.969</b>

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

## Distribución por Género y Categoría de Cargo

Nivel / Edad	2011			2010			Variación		
	FEM.	MASC.	Total	FEM.	MASC.	Total	FEM.	MASC.	Total
Base	3.431	2.105	5.536	3.487	2.309	5.796	(1,61)	(8,83)	(4,49)
Profesionales y Téc.	3.896	1.700	5.596	3.746	1.698	5.444	4,00	0,12	2,79
Supervisorio	783	693	1.476	853	735	1.588	(8,21)	(5,71)	(7,05)
Gerencial	720	415	1.135	648	396	1.044	11,11	4,80	8,72
Vicepresidentes	49	40	89	48	39	87	2,08	2,56	2,30
Directores	3	6	9	3	6	9	0	0	0
Presidente	0	1	1	0	1	1	0	0	0
<b>Total</b>	<b>8.882</b>	<b>4.960</b>	<b>13.842</b>	<b>8.785</b>	<b>5.184</b>	<b>13.969</b>	<b>1,10</b>	<b>(4,32)</b>	<b>(0,91)</b>

## Distribución por Relación Contractual y Género

Nivel	2011		2010		Variación	
	Femenino	Masculino	Femenino	Masculino	Fem.	Masc.
Aprendices	364	171	410	206	(11,22)	(16,99)
Contratados	1.315	594	854	474	53,98	25,32
Empleados Fijos	7.203	4.195	7.521	4.504	(4,23)	(6,86)
Total por Género	8.882	4.960	8.785	5.184	1,10	(4,32)
<b>Total General</b>	<b>13.842</b>		<b>13.969</b>			<b>(0,91)</b>

## Principales indicadores

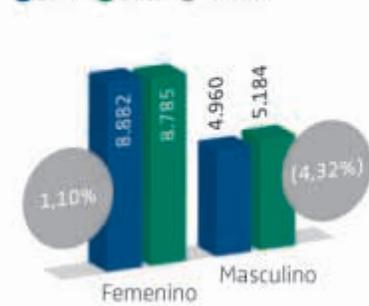
### Trabajadores

Total de Empleados



### Distribución por Género

● 2011 ● 2010 ● Variación



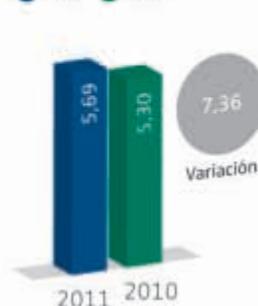
### Edad Promedio

● 2011 ● 2010



### Antigüedad

● 2011 ● 2010





## Distribución Nacional

El Banco ha realizado una división territorial acorde con su estrategia de negocios, lo que representa una importante fuente de empleo en las distintas regiones del país. Un 82,34 % de nuestra plantilla está integrada por empleados fijos. Este porcentaje tuvo una disminución con respecto al 2010 ya que durante este período se contrató a personal base con miras a quedar fijos luego de 1 año, sin embargo por ser este nivel de alta rotación tuvimos este decrecimiento.

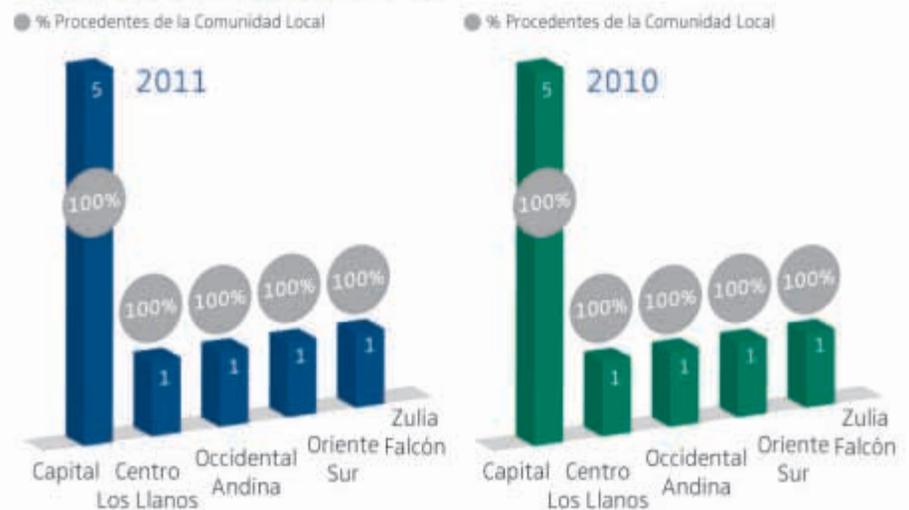
La Vicepresidencia Ejecutiva de Capital Humano tiene presencia en las principales ciudades del país, a través de un equipo de consultores integrales, expertos en la gestión de Capital Humano.

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 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

### Vicepresidentes de la Red



## Distribución Nacional

Región	2011		2010		Variación	
	Trabajadores	% del Total	Trabajadores	% del Total	Trabajadores	% del Total
Capital	8.217	59,36%	8.364	59,88%	(147)	(1,76)
Centro - Los Llanos	1.721	12,43%	1.686	12,07%	35	2,08
Occidental Andina	1.343	9,70%	1.410	10,09%	(67)	(4,75)
Oriente - Sur	1.399	10,11%	1.390	9,95%	9	0,65
Zulia - Falcón	1.162	8,39%	1.119	8,01%	43	3,84
<b>Total General</b>	<b>13.842</b>	<b>100%</b>	<b>13.969</b>	<b>100%</b>	<b>(127)</b>	<b>(0,91)</b>



## 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 2010 y 2011 este índice pasó de 14,90% a 16,71%, 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.

### Índice de Rotación

● 2011 ● 2010

Ingresos (*)	2.586	2.331
Egresos	2.039	1.832
Población	13.842	13.969
Índice de Rotación Personal	16,71	14,90

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

### Índice de Rotación por Región 2011

Región	Población	Ing + Egres	Ind. Rotación
Centro Los Llanos	1.721	716	20,80%
Metropolitana	8.217	2.840	17,28%
Occidental - Andina	1.343	340	12,66%
Zulia - Falcón	1.162	367	15,79%
Oriente Sur	1.399	362	12,94%
<b>Total</b>	<b>13.842</b>	<b>4.625</b>	<b>16,71%</b>

### Índice de Rotación por Región 2010

Región	Población	Ing + Egres	Ind. Rotación
Centro Los Llanos	1.686	585	17,35%
Metropolitana	8.364	2.443	14,60%
Occidental - Andina	1.410	416	14,75%
Zulia - Falcón	1.119	313	13,99%
Oriente - Sur	1.390	406	14,60%
<b>Total</b>	<b>13.969</b>	<b>4.163</b>	<b>14,90%</b>

### Índice Rotación por Región, Edad y Género 2011

Región	<18		18-30		31-40		41-50		>50	
	Fem.	Masc.	Fem.	Masc.	Fem.	Masc.	Fem.	Masc.	Fem.	Masc.
Centro Los Llanos	91,67%	66,67%	29,30%	29,96%	13,26%	11,86%	3,45%	6,90%	12%	0%
Metropolitana	88,18%	59,46%	25,90%	26,61%	9,30%	10,83%	4,22%	7,67%	5,11%	7,54%
Occidental - Andina	0%	0%	17,90%	22,45%	8,15%	5,81%	8,02%	5,95%	7,14%	2,50%
Zulia - Falcón	57,69%	62,50%	24,62%	23,38%	11,93%	10,07%	3,81%	4,12%	5,81%	6,00%
Oriente - Sur	89,47%	150%	19,67%	16,05%	7,40%	11,33%	3,73%	6,31%	1,85%	2,38%

### Índice Rotación por Región, Edad y Género 2010

Región	<18		18-30		31-40		41-50		>50	
	Fem.	Masc.	Fem.	Masc.	Fem.	Masc.	Fem.	Masc.	Fem.	Masc.
Centro Los Llanos	71,43%	133,33%	22,86%	32,83%	9,40%	11,80%	4,39%	4,46%	-	6,82%
Metropolitana	71,08%	62,71%	23,87%	28,20%	7,60%	9,92%	4,63%	5,25%	5,36%	8,41%
Occidental - Andina	325,00%	-	22,68%	19,66%	10,60%	7,46%	2,60%	6,33%	5,56%	5,26%
Zulia - Falcón	106,25%	200,00%	23,46%	25,90%	8,10%	9,80%	3,33%	3,13%	5,56%	8,70%
Oriente - Sur	64,29%	88,89%	23,88%	23,24%	8,31%	12,34%	4,30%	4,09%	2,08%	11,76%

## Índice de Rotación por Región y Género 2011

Región	Población		Ingresos + Egresos		Rotación	
	Fem.	Masc.	Fem.	Masc.	Fem.	Masc.
Centro Los Llanos	1.177	544	492	224	20,90%	20,59%
Metropolitana	5.241	2.976	1.825	1.015	17,41%	17,05%
Occidental - Andina	753	590	191	149	12,68%	12,63%
Zulia - Falcón	750	412	251	116	16,73%	14,08%
Oriente - Sur	961	438	256	106	13,32%	12,10%
<b>Total</b>	<b>8.882</b>	<b>4.960</b>	<b>3.015</b>	<b>1.610</b>	<b>16,97%</b>	<b>16,23%</b>

## Índice de Rotación por Región y Género 2010

Región	Población		Ingresos + Egresos		Rotación	
	Fem.	Masc.	Fem.	Masc.	Fem.	Masc.
Centro Los Llanos	1.115	571	240	212	10,76%	18,56%
Metropolitana	5.259	3.105	1.394	981	13,25%	15,8%
Occidental - Andina	789	621	182	203	11,53%	16,34%
Zulia - Falcón	696	423	130	114	9,34%	13,48%
Oriente - Sur	926	464	192	86	10,37%	9,27%
<b>Total</b>	<b>8.785</b>	<b>5.184</b>	<b>2.138</b>	<b>1.596</b>	<b>12,17%</b>	<b>15,39%</b>



### Evaluación de Desempeño

Para cumplir con el ciclo de Evaluación de Desempeño 2011, se realizaron las siguientes actividades:

- ▶ Durante el 2011 se habilitó por primera vez la medición de objetivos cuantitativos para toda la población del banco. Hasta el 2010, sólo el personal Ejecutivo, Gerencial, Supervisorio y Profesional eran los que registraban sus objetivos en la herramienta del SAP y su desempeño era evaluado sobre esta base.
- ▶ El total de Ciudadanos con evaluación de desempeño en el 2011 fue de 11.553 personas, lo que representa 83,46% de los trabajadores activos al cierre de ese año. El porcentaje restante corresponde a aquellos trabajadores que ingresaron posteriormente a la fecha límite fijada para realizar el proceso.



## 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 2011 promovimos a 1.136 trabajadores como fuente primordial para la cobertura de las vacantes.

## Promociones

Dirección	2011	2010	Var.
Presidencia Junta Directiva	10	3	233
Dir. Ejec. Admón. Y Servicios Generales	66	16	313
Dir. Ejec. Bancas y Tarjetas	101	71	42
Dir. Ejec. Multinacional Capital Humano	10	0	100
Dir. Ejec. Desarrollo Corporativo	26	52	(50)
Dir. Ejec. Productos	93	41	127
Dir. Ejec. Tesorería y Finanzas	52	8	550
Dir. Ejec. Segmentos Masivos y Canales	669	378	77
Dir. Ejec. Servicios Corporativos	17	17	0
Dir. Ejec. Tecnología	92	31	197
<b>Total Promociones de Cargo</b>	<b>1.136</b>	<b>617</b>	<b>84</b>

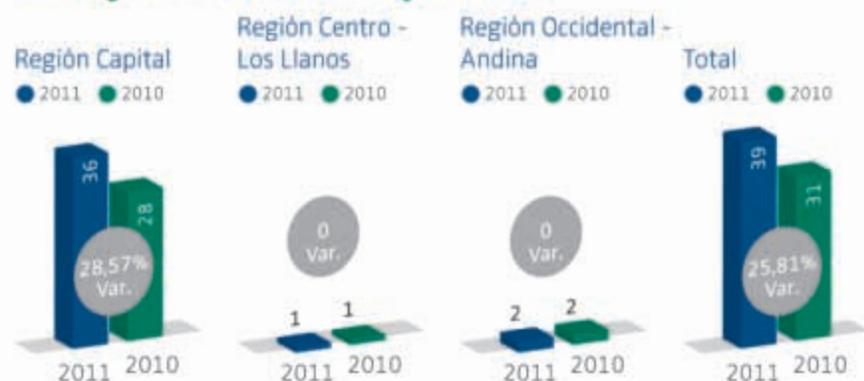
## Política de Remuneración

Banesco Banco Universal, C.A., tiene el compromiso de evaluar continuamente las necesidades de sus empleados así como también mantenerse al frente en el otorgamiento de mejores condiciones laborales. Es por esto que en el 2011 los Ciudadanos Banesco recibieron un incremento salarial de 38% en promedio, superior al otorgado por Peer Group en 8 puntos porcentuales y superior a la Inflación. En incremento se otorgó en dos partes: 15% promedio en el primer semestre y 20% promedio en el segundo semestre.

## 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.

## Trabajadores con Discapacidad



## 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.

### Capacitación por Niveles de Cargo

Nivel/Grupos de Edad	Trabajadores Adiestrados			Horas Hombre			Horas Promedio		
	2011	2010	Var. %	2011	2010	Var. %	2011	2010	Var. %
Base	5.267	4.843	8,75	147.639	127.010	16,24	28,03	26,23	6,88
Profesionales y Técnicos	4.957	5.186	(4,42)	143.803	188.525	(23,72)	29,01	36,35	(20,20)
Supervisorio	1.546	1.597	(3,19)	46.165	75.184	(38,60)	29,86	47,08	(36,57)
Gerencial	1.223	983	24,42	53.842	47.268	13,91	44,02	48,09	(8,44)
Vicepresidentes	76	33	130,30	678	394	72,08	8,92	11,94	(25,28)
Directores	3	0	100	33	0	100	11	0	100
<b>Total</b>	<b>13.072</b>	<b>12.646</b>	<b>3,40</b>	<b>392.160</b>	<b>438.381</b>	<b>(10,54)</b>	<b>30</b>	<b>34,68</b>	<b>(13,49)</b>

### Capacitación\*

Descripción	Horas / Personas Adiestramiento		
	2011	2010	Var. %
Banca, Finanzas Y Seguros	176.098	0	100
Competencias Gerenciales	10.554	173.555	(3.439,46)
Control de Gestión	1.624	0	100
Desarrollo Personal	39.750	0	100
Especializado	25.870	0	100
Legal Regulatorio	54.140	64.826	(19,74)
Mercadeo, Ventas y Servicio	70.818	0	100
Seguridad Industrial y Física	656	0	100
Tecnología y Seguridad de la Información	12.650	0	100
<b>Total Horas de Adiestramiento</b>	<b>392.160</b>	<b>438.381</b>	<b>(11,79)</b>
<b>Total Trabajadores</b>	<b>13.842</b>	<b>13.969</b>	<b>(0,92)</b>
<b>Horas Promedio de Adiestramiento</b>	<b>30%</b>	<b>34,68%</b>	<b>(15,60)</b>
<b>Total Trabajadores Adiestrados</b>	<b>13.072</b>	<b>12590</b>	<b>3,83</b>
<b>% Trabajadores Adiestrados</b>	<b>94,44%</b>	<b>90,13%</b>	<b>4,78</b>

\*No incluye congresos, ni eventos nacionales o internacionales



### SAP – HCM FASE II

El año 2011 fue el año de la consolidación del “Portal de Autoservicios del Empleado”. Hoy en día el portal de autoservicios cuenta con una robusta oferta de productos y servicios para los empleados para evaluar su perfil profesional, gestionar su desarrollo, ver y solicitar beneficios, así como también realizar trámites administrativos de una forma sencilla, práctica y mucho más rápido que por medios tradicionales presenciales. 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.



## 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.

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.

### Inducciones a Nuevos Ingresos en Riesgo

	Número de sesiones	Número de Participantes
2011	24	1.295
2010	60	1.661
Variación	(60%)	(22,03%)

Por otra parte, este año se ofrecieron 21 adiestramientos especializados que contaron con 329 asistentes.

### Talleres de Adiestramiento Especializado en Riesgo Operativo

Áreas	2011		2010	
	Adiestramientos	Participantes	Adiestramientos	Participantes
Gcia. Div. Servicios Operativos y Recolección	-	-	3	23
Proceso de Negocio	-	-	9	90
VP Banca Comunitaria	2	89	1	9
Prevención de Legitimación de Capitales	-	-	2	14
Gcia. Div. Banca Electrónica	-	-	2	13
Gcia. Div. Oper. Aplic. Canales/Med. Pagos	-	-	2	12
Vicepresidencia de Operaciones de Liquidación	8	82	-	-
Vicepresidencia de Centros de Excelencia de Serv. CH.	3	24	-	-
Vicepresidencia de Custodia Inter. Fideicomiso, Vicepresidencia Gestión Producto Fideicomiso	3	71	-	-
Vicepresidencia Ejecutiva de Administración Integral de Riesgo	1	21	-	-
Vicepresidencia Ejecutiva de Gestión Corp. y Proc. de Negoc	1	16	-	-
Vp. Gestión Estratégica	1	9	-	-
Vp Gestión de Productos	1	4	-	-
Unidades varias	1	13	-	-
<b>Total</b>	<b>21</b>	<b>329</b>	<b>19</b>	<b>161</b>

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

### Presupuesto en Adiestramiento a Delegados de Riesgo Operativo

#### Objetivo 2011

Garantizar la efectividad en la gestión de riesgo en áreas clave del negocio

#### 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



\* Durante el 2011 esta actividad no generó costo para la Organización ya que se ejecutó a través del equipo de facilitadores de Capital Humano que se adiestraron para tal fin en el año 2010.

En su deber de cumplir con las normativas legales vigentes, sobre la prevención, control y fiscalización de las operaciones que puedan realizarse a través de nuestra Institución Financiera, para Legitimar Capitales y/o Financiar al terrorismo, provenientes de actividades ilícitas en general, con el objetivo de hacer buenos negocios, responsables y seguros, como forma de poder sobrevivir ante los ataques del crimen organizado y la eventualidad de un error judicial que afecte a terceros inocentes, ejecutamos un programa Anual de Adiestramiento, que involucra a todos los empleados, desde aquellos de menor nivel jerárquico que tienen contacto directo con los clientes, hasta el personal de más alta jerarquía, incluyendo la Junta Directiva.

## Adiestramiento en Materia de Prevención y Control de Legitimación de Capitales y Financiamiento al Terrorismo

	Números de Trabajadores			Números de Trabajadores		
	2011	2010	Var. %	2011	2010	Var. %
Nuevos Ingresos	1.368	1.047	30,66	(1)	(2)	
Personal Activo	9.348	8.266	13,09	1.158.227,44	247.475,17	368,02
Total	10.716	9.313	15,06	1.158.227,44	247.475,17	368,02

(1) La capacitación al personal denominado nuevo ingreso, correspondiente al año 2011, fue dictada por el personal de la Unidad de Prevención y Control de Legitimación de Capitales y Financiamiento al Terrorismo, a diferencia de las actualizaciones efectuadas donde se mantiene la contratación de personal externo.

(2) Los costos de adiestramiento a los nuevos ingresos fueron cargados a diferentes centros de costos, debido a cambios en nuestra estructura durante el año 2010. Razón por la cual no se pudo determinar para este periodo. Para el año 2011 el área encargada estará tomando las previsiones correspondientes.



### Talleres sobre Derechos Humanos

- 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 2011 fueron capacitados 68 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.

### Capacitación Derechos Humanos

Indicador	2011	2010	Var. %
Nº Horas Capacitación en Derechos Humanos	6.421	7.059	(9,04)
Nº Personas Capacitadas en Derechos Humanos	1.390	1.211	(14,78)
Total Trabajadores	13.842	13.969	(0,91)
% Personal Capacitado en Derechos Humanos	10,04	8,67	15,83

### Personal de Seguridad Capacitado en DDHH

Indicador	2011	2010	Var. %
Personal de Seguridad Capacitado en Derechos Humanos	68	43	58,14
Total de Empleados del Área de Seguridad	89	102	(12,75)
% Personal Capacitado en Derechos Humanos	76,40%	42,16%	81,21%

### Desarrollo de Competencias

Durante el 2011 a través del Portal de Autoservicios se realizó el diagnóstico 360 grados de las competencias de todos los empleados de Banesco Banco Universal, C.A., incluyendo niveles ejecutivos, gerenciales, profesionales y base; con una participación del 86% de la población. Con los resultados de este diagnóstico, los empleados cuentan con una guía para identificar sus fortalezas y áreas de mejora, información con la que cada unidad puede planificar su plan para cierre de brechas y fortalecer sus talentos

Así mismo, se realizó el lanzamiento de la Plataforma de Aprendizaje Virtual orientada al desarrollo de las competencias y conocimientos críticos que cada empleado debe contar según su rol para desempeñar exitosamente su cargo.

## Programa de Pasantías

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

Anualmente recibimos un grupo de 30 estudiantes de Bachillerato y Técnicos Medios provenientes Fe y Alegría con la cual se mantiene un convenio para la realización de sus pasantías ocupacionales. La duración de las Pasantías las determina el ministerio de Educación y los Institutos de Educación Técnica Superior y Universitaria, y no podrá ser menor de doscientas cuarenta (240) horas, de acuerdo al Reglamento sobre el Programa Nacional de Pasantías. Asimismo, tenemos la responsabilidad de asignar un tutor a cada Pasante.



## CALIDAD DE VIDA, TIEMPO LIBRE Y DESARROLLO PERSONAL

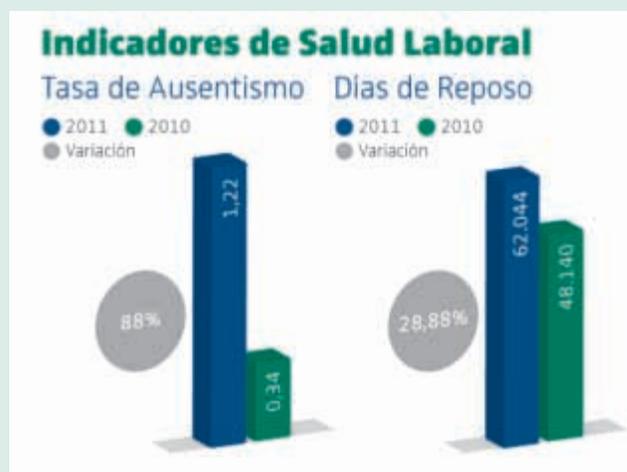
Durante el año 2011 se desarrollaron actividades deportivas, recreativas y culturales como parte del Plan Calidad de Vida, logrando contribuir en mejorar la Calidad de Vida de los Trabajadores y motivarlos a hacer mejor uso del tiempo libre, y propiciando un espacio para la Conciliación entre la Vida Laboral y la Vida Personal del ciudadano Banesco.

### Actividades para el Tiempo Libre

Actividades	Beneficiarios	Alcance	Inversión
Actividades deportivas y recreativas (Tonificación)	687	Nacional	291.939,20
Entrenamientos Continuos en diferentes disciplinas	491	Caracas, Maracaibo y Los Andes	357.551,60
Mini Olimpiadas	3.110	Nacional	2.292.709,03
Jornadas Deportivas	1.701	Regiones Centro Los Llanos, Caracas, Occidental Andina, Oriente Sur y Zulia-Falcón	3.121.622,02
Plan Vacacional	1.486	Nacional	5.169.709,71
Teatro/presentación de obras <sup>(1)</sup>	694	Caracas	195.776,00
Talleres de Cultura Culinaria	163	Caracas	26.604,96

(1) Se formaron a 15 trabajadores quienes hicieron el montaje de la obra.

## Salud Laboral



## Seguridad y Salud Laboral

Estamos conscientes de la importancia de proteger a nuestros trabajadores frente a posibles riesgos laborales. Por ello promovemos 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.

Fomentamos la prevención de accidentes dentro y fuera de las instalaciones, a través de la capacitación en temas de salud y seguridad laboral.

De igual manera, publicamos en todas las agencias del banco carteleras de "Seguridad y Salud laboral al día". Para el 2011, todos los empleados del Banesco Banco Universal, C.A. estaban amparados por el comité de seguridad y salud laboral

### Actividades de Seguridad Laboral 2011

Actividades	Talleres / Charlas	Nº de Participantes
Charlas de seguridad física e industrial a los nuevos ingresos	24	1.493
"Lopcyamat y Nuestra Responsabilidad"	5	1.489
Campañas informativas a través de intranet sobre prevención de accidentes, enfermedades ocupacionales y conocimiento de la normativa legal, seguridad y salud en las oficinas y el manejo y uso de extintores portátiles	12	10.703

### Actividades de Seguridad Laboral 2010

Actividades	Talleres / Charlas	Nº de Participantes
Taller la Lopcyamat y Nuestra Responsabilidad	10	1.004
Charlas de Cuando la Tierra Tiembla, La 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

## 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.

A partir del mes de noviembre de 2011 se aumentó la Póliza Básica de Seguro de Hospitalización y Cirugía de Bs.25.000 a Bs.30.000, y la Cobertura de Maternidad de Bs.10.000 a Bs.20.000.

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.

### Trabajadores Amparados Convenio Colectivo

Programa	2011	2010	Var. %
Total empleados	13.842	13.969	(0,91%)
Empleados amparados por convenio Colectivo	13.208	13.250	(0,32%)
% Empleados Amparados por Convenio Colectivo	95,42%	94,85%	0,60%



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 2011, estaban amparados por la Convención Colectiva de Trabajo, 13.208 empleados, que representa un 95,42% de los trabajadores.

### **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 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 2011, la afiliación de 13.208 trabajadores al Sindicato Nacional de Trabajadores del Grupo Financiero Banesco Banco Universal, C.A, (SITRABANESCO), que agrupa un 95,42% 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 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. Nuestras actividades se suscriben en áreas donde no se presentan situaciones con los derechos de los indígenas.

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 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

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.

### Beneficios Contractuales

Beneficios Contractuales	Inversión (Bs.)			Trabajadores beneficiados		
	2011	2010	Var. (%)	2011	2010	Var. (%)
Aporte a la Caja de Ahorros	53.277.697,57	42.636.038,57	24,96	13.978	13.157	6,24
Ayuda a familiares por fallecimiento del trabajador	229.710,00	84.768,00	170,99	9	6	50,00
Ayuda para útiles escolares	490.800,00	502.500,00	(2,33)	3.851	3.735	3,11
Becas de Estudio	135.240,00	144.000,00	(6,08)	136	200	(32,00)
Contribución para cajeros y promotores	772.610,30	754.065,50	2,46	4.946	4.515	9,55
Contribución por deceso de familiares directos	24.480,00	23.040,00	6,25	102	96	6,25
Contribución por Día de la Madre	241.850,00	226.800,00	6,64	4.837	4.535	6,66
Contribución por matrimonio	27.720,00	30.120,00	(7,97)	198	217	(8,76)
Contribución por nacimiento de hijos	85.760,00	107.200,00	(20,00)	530	657	(19,33)
Juguetes Navideños	4.340.000,00	4.265.560,23	1,75	8.680	8.408	3,24
Política de Distinciones - Reconocimiento por Antigüedad	3.202.830,91	781.609,65	309,77	2.164	1.545	40,06
Póliza de Seguro Colectivo de Hosp., Cirugía y Maternidad <sup>(1)</sup>	120.652.945,45	110.055.424,41	9,63	36.985	36.385	1,65
Subsidio familiar	235.035,00	228.290,00	2,95	3.520	3.394	3,71
Uniformes y equipos	7.566.852,84	13.080.059,76	(42,15)	3.628	5.562	(34,77)
Vacaciones y bono vacacional	32.984.203,17	29.831.550,93	10,57	10.539	13.055	(19,27)
<b>Total</b>	<b>224.267.735,24</b>	<b>202.751.027,05</b>	<b>10,61</b>	<b>94.103</b>	<b>95.767</b>	<b>(1,74)</b>

(1) Corresponde a trabajadores y familiares

### 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, C.A 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.

### Beneficios No Contractuales

Actividad	Inversión (Bs.)			Trabajadores beneficiados		
	2011	2010	Var. (%)	2011	2010	Var. (%)
Préstamo Quirografario para Adquisición de Vivienda	11.571.058,00	6.695.000,00	72,83	462	400	15,50
Subsidio de estacionamiento	570.000,00	360.000,00	58,33	215	847	(74,62)
Subsidio Comedor	17.279.269,11	15.338.587,00	12,65	6.932	4.176	66,00
Servicio Médico	1.205.304,00	838.013,00	43,83	5.851	6.467	(9,53)
Ayudas Médicas por enfermedades extremas	326.007,00	305.465,00	6,72	22	30	(26,66)
<b>Total</b>	<b>30.951.638,11</b>	<b>23.537.065,00</b>	<b>31,50</b>			



### Programa Tu Casa con Banesco

Desde el año 2005, Banesco Banco Universal, C.A estableció metas concretas dentro su planificación estratégica en cuanto a que todos sus trabajadores con antigüedad mayor a un año tengan vivienda propia. Al cierre del 2011, este programa tiene un acumulado de 5.172 trabajadores beneficiados con una inversión de Bs. 992.078.576,24

### Programa Tu Casa

Programa	Inversión (Bs.)		Trabajadores beneficiados	
	2011	2010	2011	2010
Créditos Hipotecarios para adquisición de vivienda	150.903.127,70	129.541.917,56	583	681
Créditos Hipotecarios para remodelación de vivienda	13.977.283,55	16.330.145,75	117	168
<b>Total</b>	<b>164.880.411,25</b>	<b>145.872.063,31</b>	<b>700</b>	<b>849</b>

### Tabla de Obligaciones Legales

Obligaciones Legales	Inversión (Bs.)			Trabajadores beneficiados		
	2011	2010	Var. (%)	2011	2010	Var. (%)
Guarderías	9.890.084,52	7.559.434,65	30,83	1.837	932	97,10
Inces	15.981.266,45	11.635.315,83	37,35	535	616	(13,15)
Ley de Alimentación de Trabajadores	78.695.571,13	61.750.291,15	27,44	12.485	12.590	(0,83)
Ley de Empleo	12.042.055,81	9.782.893,83	23,09	13.842	13.963	(0,87)
Ley de Vivienda y Hábitat	19.320.803,62	14.934.928,80	29,37	13.842	13.963	(0,87)
Seguro Social Obligatorio	54.254.097,77	44.224.132,95	22,68	13.842	13.963	(0,87)
Adiestramiento en Prevención de Legitimación de Capitales	-	247.475,17	(100,00)	10.716	9.313	15,06
<b>Totales</b>	<b>190.183.879,30</b>	<b>150.134.472,38</b>	<b>26,68</b>			

### Otros Beneficios Otorgados a los Trabajadores

	Inversión (Bs.)			Trabajadores beneficiados		
	2011	2010	Var. (%)	2011	2010	Var. (%)
Aporte para emergencias médicas de la Caja de Ahorros	444.859,13	213.483,54	108,38	44	32	37,50
Crédito Banesco Banco Universal, C.A, para Vehículos	68.291.000,00	53.897.000	26,70	797	837	(4,78)
Plan Vacacional para los hijos de los trabajadores	5.169.709,71	3.745.006,49	38,04	1.486	1.266	17,38
Jornadas Deportivas, Actividades Recreativas	3.413.561,22	807.764,75	322,59	2.879	783	267,69
Mini Olimpiadas (1)	2.292.709,03	0	100	3.110	0	100,00
Promoción al Deporte (Entrenamiento Continuo) (2)	357.551,60	0	100	491	0	100,00
Programas de Formación y Capacitación	14.579.637,38	8.711.391,43	67,36	13.072	10.363	(100,00)
Actividades Culturales (2)	222.380,96	0	100	1.777		100,00
<b>Totales</b>	<b>94.771.409,03</b>	<b>177.012.539,60</b>	<b>(46,46)</b>			

## 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 8.910 trabajadores, equivalente al 70% del personal del Banco, resultó beneficiado y recibió los dividendos de estas acciones entre 2009 y 2011.

## Índice de Satisfacción de Empleados

Programa	Puntuación	
	2011	2010
Comedor	6,85	6,61
Mini Olimpiadas Nacionales	9,71	0
Todo Ticket Juguetes <sup>(1)</sup>	7,78	7,79
Plan Vacacional	8,51	8,50
Póliza Colectiva de Salud <sup>(1)</sup>	7,31	7,10
Índice de Satisfacción	8,36	7,50

(1) El resultado general de las mediciones realizadas fue de 8,36, donde el número 1 significa "Pésimo" y el número 10 "Excelente".

## Estudio de Clima Organizacional

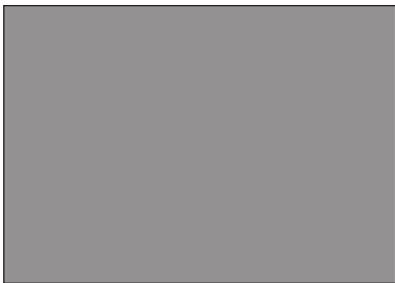
En el año 2009 se realizó un estudio de Clima Organizacional en Banesco BBU, cuyos resultados fueron entregados en enero de 2010. En función de los resultados obtenidos y, principalmente, de los aspectos evaluados, Banesco decidió elaborar un instrumento adaptado a las necesidades de la organización y de sus filiales, donde además del clima se pudiesen diagnosticar los aspectos asociados a la cultura organizacional.

Al respecto, se finalizó el diseño del instrumento de evaluación en el año 2011. El mismo consta de 67 ítems, dividido en 2 módulos, 40 ítems para el módulo de Cultura y 27 ítems para el módulo de Clima, en los cuales se reflejan las áreas y dimensiones más relevantes de la vida de los trabajadores en la organización y donde se podrán obtener resultados mucho más acordes a nuestra realidad como Ciudadanos Banesco. El instrumento será aplicado en el año 2012.

## Gestión de las comunicaciones internas

Los medios internos existentes son:

- ▶ **CableBanesco:** sistema de televisión de circuito cerrado que funciona en Ciudad Banesco.
- ▶ **Intranet *TiempoBanesco***
- ▶ **La Biblioteca Virtual**, accesible desde la Intranet *TiempoBanesco*, es un espacio que contiene toda la información medular del negocio de manera sencilla, actualizada y de fácil acceso.
- ▶ **Tablones de anuncios:** es una herramienta electrónica disponible en Lotus Notes y la Intranet mediante la cual se puede obtener información sobre productos, servicios, y venta de bienes que realicen nuestros empleados.
- ▶ **Cartelera mensual *TiempoBanesco Banco:*** ubicadas en ascensores, agencias y áreas de servicio.
- ▶ **Boletín Informativo Semanal** por correo electrónico.
- ▶ **Boletines Especiales** vía correo electrónico.



### Satisfacción de Nuestro Personal con las Comunicaciones Internas

La Vicepresidencia de Inteligencia Corporativa realizó durante 2011 una Encuesta de Canales, con el objeto de medir el nivel de satisfacción del personal del Banco en relación con las comunicaciones internas.

Al cierre del 2011 el nivel de satisfacción de las comunicaciones internas fue de 8,7 puntos sobre una escala del 1 al 10. La encuesta fue realizada a una muestra de 765 entrevistados, con un error de  $\pm 3.4$  con un 95% de confianza.

Este valor es levemente superior al del 2010 que fue de 8,4 puntos y el valor más alto en los 7 años que se viene midiendo

### 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.

En el 2011, realizamos nuestro primer diálogo con un grupo de 30 trabajadores de todas las regiones y categoría de cargo y género, respetando la fases del proceso de diálogo establecido por la norma la cuales son inclusividad, relevancia y capacidad de respuesta.

Durante este primer encuentro, estuvieron presentes el Presidente de Banesco Banco Universal, C.A y el Director Multinacional de Capital Humano quienes se mantuvieron atentos a las peticiones de los participantes en relación a los tres temas planteados que fueron: Conocimiento cabal del Código de Ética; Planes de Desarrollo Individual para empleados y Niveles salariales e incentivos, atendiendo criterios de sostenibilidad del negocio, equidad y justicia basados en méritos y logros.

En el último trimestre del año 2011 se dio respuesta personalizada a los participantes del diálogo y al resto de los Ciudadanos Banesco a fin de informar sobre las estrategias a implementar en el futuro y que fue el resultado de la realización de este primer encuentro.

Para el 2012 está previsto darle continuidad a este dialogo e incluir un nuevo grupo de interés.

# La Dimensión Externa de Nuestra Responsabilidad Social



**Banesco**  
BANCO UNIVERSAL

# Nuestros Socios Sociales



## 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.

## Nuestra Gestión

Banesco Banco Universal, C.A. apoya iniciativas y proyectos que tienen como finalidad cubrir las necesidades básicas de las comunidades o grupos más desfavorecidos. Estas iniciativas se llevan a cabo en ámbitos como la educación y la salud.

Para el desempeño de estas iniciativas Banesco se han establecido alianzas a largo plazo con instituciones expertas en éstas áreas y a las que hemos denominado Socios Sociales.

Para el 2011 nuestros socios sociales fueron: 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

Organismo / Institución	Proyecto	2011	2010	Var. %
Fe y Alegría	Construcción y Dotación de Institutos Universitarios	1.481.640	1.481.460	0,012
A.C. Red de Casas Don Bosco	Proyecto ARIS	693.127	3.871	17.805,63
Fundana	Cuota de Mantenimiento de Las Villas Los Chiquiticos	-	180.000	(100)
Fundación Museo de los Niños	Desarrollo página web	6.000	4.000	50
UCAB	Aporte para el Programa de Becas Andrés Bello	300.000	-	
	Aporte pago de 5 Becas-Ayudas	27.350	20.750	31,80
	Apoyo a la Cátedra de Imaginación y Géneros Literarios	100.000	-	100
	Otros	20.000	9.587	108,61
AVEC	Consolidación del Programas Educativos y Recreativos	1.000.000	1.000.000	0
Fundación Venezolana Contra la Parálisis Infantil	Construcción del Techo de la "Sala de Espera General" del Hospital	-	800.000	(100)
A.C. Apoye	Alquiler del 50% de la Sede	39.000	51.000	-23,53
Asociación Civil de Damas Salesianas	Programa de Consolidación de la Capacitación para el Trabajo	250.000	250.000	0
Fundación Musical Simón Bolívar	Apoyo a Gira Nacional Orquesta Latino Caribeña	1.000.000	-	100
Asociación Civil	Construcción de Nueva Sede del Centro de Acción Social por la Música	-	1.863.000	(100)
	Patrocinio concierto Orquesta West Eastern Divan	-	260.696	(100)
Siempre Amigos	Becas, pago de salarios, capacitación laboral	50.000	-	100
Fundación Científica Los Roques	Programa educativo-ambiental	50.000	50.000	0
<b>Total Bs.</b>		<b>5.017.117</b>	<b>5.974.364</b>	<b>-16,02</b>

Con estas instituciones se ha mantenido durante todo el 2011 un diálogo fluido y constante mediante reuniones, entrevistas y actividades que nos han permitido identificar posibles vías de colaboración que permitan a Banesco Banco Universal, C.A. contribuir con las necesidades reales de la sociedad.

En nuestro inventario de actividades reflejaremos el apoyo contante que durante años hemos otorgado a las instituciones que forman parte de nuestro Programa de Responsabilidad Social Empresarial.

Con la promoción de estas iniciativas Banesco Banco Universal, C.A. contribuye en dos de los Objetivos de Desarrollo del Milenio promovidos por Naciones Unidas: erradicar la pobreza extrema en el mundo y lograr la enseñanza primaria universal.

## Rendición de cuentas

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.

### Indicadores de Satisfacción

● 2011 ● 2010



\* Este indicador se realizó con la respuesta de 8 Socios Sociales



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

Socio	Proyecto	Descripción	Beneficiarios directos		Beneficiarios indirectos		Estatus		Ejecución Final	Impacto Territorial	% ejecutado
			2011	2010	2011	2010	2011	2010			
Fe y Alegría	Construcción de la Biblioteca del Instituto Universitario San Francisco de Fe y Alegría.	Construcción de la biblioteca que brindará espacios para la investigación, para la comunidad interna y externa, con parámetros universitarios.	2.522 personas.	8.187 beneficiarios directos entre le IUXJ en Barquisimeto y IUSF en estado Zulia.	12.610 personas. Se tomó el total de la población del IUSF y se multiplicó por 5.	Aprox. 16.800 personas (4 indirectos por 4 directos).	Construcción finalizada y en operación.	Construcción finalizada en el 2009 actualmente en operación.	Pendiente por información.	Municipio San Francisco, Estado Zulia y Barquisimeto Estado Lara.	100%
A.C. Red de Casas Don Bosco	Construyendo Una Red si Droga	Proyecto Educativo de Prevención integral en materia del consumo de sustancias estupefacientes y psicotrópicas, alcohol y tabaco.	425 niños y adolescentes beneficiados por los planes vacacionales y talleres.	425 Niños, niñas y adolescentes beneficiados por los Planes Vacacionales y Talleres de Formación. Personal beneficiado: 90.	30 personas (familiares).	30 personas (familiares).	Programa de ejecución permanente.	Programa de ejecución permanente.	Programa de ejecución permanente.	Territorio Nacional	90%
	Unidad Móvil "Bosco Bus"	Atención y Reintegración social de niños, niñas y/o adolescentes (NNA) en situación de riesgo y de calle.	7 niños, 50 adolescentes.	No hubo aporte en 2010.	No suministraron información.	No hubo aporte en 2010.	Programa de ejecución permanente.	No hubo aporte en 2010.	Programa de ejecución permanente.	Área Metropolitana de Caracas, Mun. Libertador, Chacao y Sucre; San Félix; El Tigre; Pto. La Cruz; Acarigua; San Cristóbal; Mérida y Catia La Mar.	100%
Fundana	Las Villas de los Chiquiticos	Mantenimiento de Las Villas que funcionan como hogar para infantes abandonados o víctimas de maltrato.	No hubo aporte en 2011.	120 niñas y niños.	120 niñas y niños.	--	Programa de ejecución permanente.	Programa de ejecución permanente.	Programa de ejecución permanente.	Distrito Capital y Estado Miranda	100%
Fundación Museo de los Niños	Página Web Curioskid.com	Creación de Página web científica infantil Curioskid.com para aprender jugando.	Todos los niños y adultos que visiten la página.	Pendiente por información.	Todos los niños y adultos que visiten la página.	Todos los niños y adultos que visiten la página.	Consolidación y continuidad en el programa.	Se ejecutó a satisfacción.	Programa en ejecución permanente.	Distrito Capital y Estado Miranda.	Programa de ejecución continua.
Universidad Católica Andrés Bello	Patrocinio a la Cátedra de Fomento a la Literatura y Escritura (Facultad de Humanidades y Educación).	Curso "Imaginación y géneros literarios" dictado por Milagros Socorro.	No aplicable.		Pendiente por información.	No aplicable.	Pendiente por información.	El segundo semestre finalizó en febrero de 2010.	Programa en ejecución permanente de la UCAB.	Distrito Capital y Estado Miranda.	Pendiente por información.
Asociación Venezolana de Educación Católica (AVEC).	Consolidación de infraestructura educativa.	Construcción, reparación o ampliación de espacios educativos de distintos centros AVEC a nivel nacional a fin de garantizar la calidad de los servicios.	7.099 niñas, niños y adolescentes. 2.422 adultos.	7.043 entre niños, niñas, adolescentes y adultos.	35.495 beneficiarios indirectos.	24.715 (4.943 beneficiarios directos por cinco miembros de su grupo familiar).	5.184 m2 restaurados. 15 aulas, 3 módulos de coord. y dirección, aulas de informática, 7 baños, 1 capilla, 12 canchas, 1 muro perimetral y 1 muro de contención.	3.596 m2 ampliados o restaurados. 18 aulas. Recuperación de 4 techos de canchas deportivas, 1 acometida de electricidad, 1 conexión a la red de aguas servidas para un colegio.	Programa de ejecución permanente.	Territorio Nacional.	80%

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

Socio	Proyecto	Descripción	Beneficiarios directos		Beneficiarios indirectos		Estatus		Ejecución Final	Impacto Territorial	% ejecutado
			2011	2010	2011	2010	2011	2010			
Fundación Venezolana Contra la Parálisis Infantil	Acondicionamiento de la sala de espera general del Hospital Ortopédico Infantil, Caracas.	Acondicionar la Sala de Espera "Terraza Amador Bendayán" para los pacientes que acuden a la consulta externa.	--	Un estimado de 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.	80%
	Remodelación y actualización tecnológica del Servicio de Oftalmología del Hospital Ortopédico Infantil	Dotación de equipos y mobiliario	-	-	-	7000 pacientes niños y adultos.	--	Proyecto ejecutado en 80% en 2010	--	--	100%
A.C. APOYE	Pago del 50% del alquiler de la sede.	Formación académica, Terapias y talleres de formación artística y de capacitación para la inserción laboral de jóvenes con Síndrome de Down.	58 jóvenes	58 jóvenes	174 familias, 3 beneficiarios directos por participante (familia y cuidadores).	174 familias, 3 beneficiarios directos por participante (familia y cuidadores).	Pago 50% del alquiler de la sede.	Pago 50% del alquiler de la sede.	Programa permanente que requiere continuidad en el tiempo.	Distrito Capital y Estado Miranda.	100%
A.C. Damas Salesianas	Consolidación de la capacitación para el trabajo "Centro Don Bosco 88".	Formar jóvenes de ambos sexos, de escasos recursos económicos, que hayan desertado del sistema educativo a través de programas de capacitación para su inserción futura en el mercado laboral.	184 jóvenes	198 jóvenes	552 personas (3 personas de línea directa por alumno).	582 jóvenes (3 personas de línea directa por alumno).	Se ejecutó a satisfacción.	Se ejecutó a satisfacción.	Programa permanente que requiere continuidad en el tiempo.	Distrito Capital y Estado Miranda.	100%
Fundamusal (Fesnojiv)	Adecuación de infraestructura de Núcleos pertenecientes al Sistema de Orquestas y Coros Juveniles e Infantiles de Venezuela.	Mejorar las condiciones de la infraestructura de algunos de núcleos en diferentes estados del país, según necesidades detectadas.	3.870 niños, niñas y adolescentes.	680 miembros del Sistema Nacional de Orquestas Juveniles e Infantiles.	15.480 personas. Por cada participante en cada uno de los Núcleos, se calcula un aproximado de 4 integrantes del núcleo familiar a los cuales impacta los beneficios recibidos.	2.040 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%
Fundación Científica Los Roques	Programa educativo - ambiental "El conocimiento Científico de la mano con la comunidad del Parque Nacional Archipiélago Los Roques".	Permite la interacción entre la comunidad roqueña y la científica. Difunde el conocimiento del patrimonio histórico - cultural y del pasado arqueológico.	284 personas: 238 estudiantes, 14 alumnos de las Misiones Educativas, 8 autoridades y 24 docentes.	171 estudiantes, 22 docentes, y 23 alumnos de las Misiones Educativas.	852 personas (3 beneficiarios indirectos por cada beneficiario directo).	684 personas (3 beneficiarios indirectos por cada beneficiario directo).	Se ejecutó a satisfacción.	Consolidación y continuidad del programa.	Programa anual permanente que requiere continuidad en el tiempo.	Dependencia Federal Archipiélago de Los Roques.	100%

# Acción Social en la Comunidad



## 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.



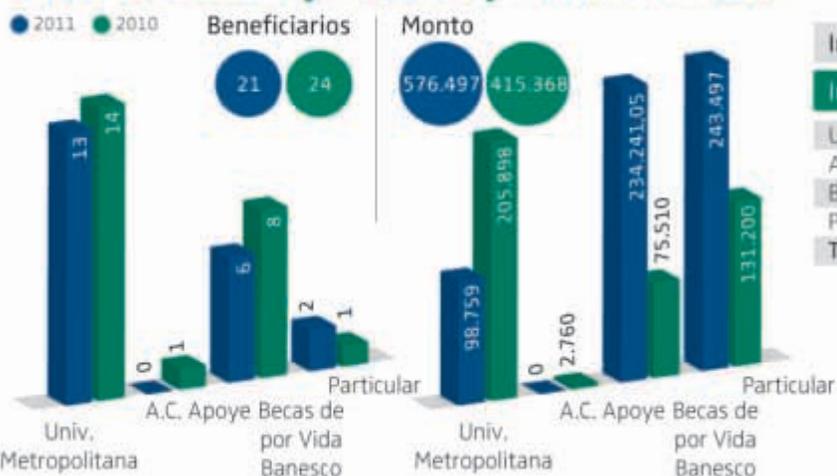
La acción social del Banco tiene múltiples facetas, que responden a nuestro énfasis en la inclusión de los grupos que aún no tienen acceso a la educación y la salud

## Nuestra Gestión

- ▶ Otorgamos becas de estudio a 22 personas, de las cuales 6 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.
- ▶ 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.
- ▶ Nuestra red de agencias se ha convertido desde hace años en promotor de las iniciativas de nuestros Socios Sociales a quienes apoyamos con las ventas de las rifas que anualmente realizan para la recaudación de fondos para los proyectos sociales.



## Becas de Estudio y Becas de por Vida Banesco



Institución	Monto	Variación %
Universidad Metropolitana	(52,03)	(7,14)
A.C. Apoye	(100)	(100)
Becas de por Vida Banesco	210,21	(25,00)
Particular	85,59	100
<b>Total</b>	<b>38,79</b>	<b>(12,50)</b>



## Recaudación para rifas de nuestros Socios Sociales

Organismo / Institución	Proyecto	2011	2010	Var. %
Fundación Venezolana Contra la Parálisis Infantil	Súper Bingo de la Bondad	333.772,14	351.298	(4,99)
Fe y Alegría	Rifa de Fe y Alegría	132.000,00	317.538	(58,43)
Fundación Niños con Sida	El Buen Samaritano	443.700,00	152.363	191,21
	Fundación Niños con Sida			
Sociedad Anticancerosa	Gran Bono de la Salud	1.488.327,00	1.060.528	40,34
Fundana	Subasta de Fundana	2.407.000,00	774.714	210,70
<b>Total Bs.</b>		<b>4.804.799,14</b>	<b>2.656.441,01</b>	<b>80,87</b>

## Eventos Ciudad Banesco

2011

Institución	Actividad	Montos
Comunidad de Bello Monte	Elaboración de Proyectos con la Comunidad de Bello Monte	1.837,10
Lisbeth Salas	Presentación Libro Rafael Cadenas	94.908,13
Fundación Paso a Paso	Exposición - Respetando las Diferencias	4.043,75
	Exposición Fotográfica Aquí Estamos	10.313,90
Caracas Press Club	Brindis del Caracas Press Club	866,2
Ediciones B	Presentación y Bautizo Libro Lucía la pelota con llegar al Salón de la Fama	13.639,60
	Presentación y Bautizo Libro "Señora Madrastra" de Flor Alicia Anzola	11.589,11
Fundación Artesano Group	Presentación y Bautizo Las Bases Cuantitativas	24.052,54
Alcaldía de Baruta	Presentación del coro "Ahora Cantamos"	0,00
Caracas TED	Realización el evento en Ciudad Banesco	841,40
Banesco Banco Universal, C.A	Obra de teatro Tania en Pelotas	11.627,56
	Presentación Hermanos Naturales	70,00
	Presentación Libro Sangre en el Diván de Ibéyise Pacheco	13.088
	Exposición EDO	448,00
Fundana	Exposición VII Subasta	5.070,30

2010

Institución	Actividad	Montos
	Bautizo libro Jesús Sanoja Hernández	12.533,44
Fundana	VI Subasta de Fundana	562,50
Ximena Borges	Recital Ximena Borges	21.168,00
Venamcham	Jornadas de RSE	6.020,16
Fundación Venezuela Sin Límites	Entrega de Recursos Banco de Proyectos	983,50
Universidad Simón Bolívar	Bautizo Colección Papiros de Poesía	15.502,01
Comunidad de Bello Monte	Presupuesto Participativo 2010	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>

\* Esta actividad no generó costos para la Organización





## Presupuesto participativo Banesco-Colinas de Bello Monte

Desde al año 2008 Banesco Banco Universal, C.A. ha establecido un diálogo con la comunidad de Colinas de Bello Monte, sector de Caracas donde se ubica nuestra sede principal, Ciudad Banesco.

El presupuesto ejecutado desde el 2008 al 2011 asciende a un total de Bs. 1.756.960,00 para proyectos a ser desarrollados en la comunidad y por la comunidad.

Para realizar los aportes, se convocan a las organizaciones comunitarias y autoridades de la zona: la Asociación de Vecinos, el Consejo Comunal, la Alcaldía del Municipio Baruta, la Sala Técnica del Consejo Local de Planificación Pública, la Universidad Central de Venezuela, el Consejo Municipal de Derechos de Niños, Niñas y Adolescentes, la Junta Parroquial, los Jueces de Paz, así como fundaciones privadas que operan en la zona y varios ciudadanos particulares.

Los representantes de la comunidad presentan sus proyectos que benefician a la zona, y se realiza una votación secreta en la cual estos mismos representantes deciden la prioridad de las obras, que se traduciría en el orden de ejecución. Durante el 2011 se destinaron Bs. 407.164,08 para proyectos que procuran mejorar la calidad de vida de los habitantes de Colinas de Bello Monte. Estos fueron los seleccionados:

### Proyectos Bello Monte

2011		2010		
Institución	Proyecto	Monto	Proyecto	Monto
Fundación Santo Domingo	Jóvenes apartados del Sistema Educativo Formal	100.609,60	Jóvenes apartados del Sistema Educativo Formal	129.413
	Terapia Física y Rehabilitación para el Adulto Mayor de Colinas de Bello Monte	76.413,00	Aporte para mejoras de Infraestructura	200.031
Fundación Paso a Paso	Respetando las diferencias	48.755,00	Respetando las diferencias	28.778
Asociación Civil Biohabitat	Plan de Becas Deportivas Fray Martín Larrainza	82.850,00	Plan de Becas Deportivas Fray Martín Larrainza	90.248
ACS Tech, C.A.A			Dotación de equipos para mejorar la seguridad en la urb. Colinas de Bello Monte	42.063
CEAPUCV			Rehabilitación Cancha del Colegio	124.197
Luis Levin	Primera etapa de recuperación Jardín Ecológico de la Concha Acústica	41.555,92		
Banco del Libro	Leer para Convivir	42.051,48		
<b>Total</b>		<b>407.164,08</b>		<b>614.730</b>

En 2011 la discusión del presupuesto participativo contó con la moderación del sociólogo y experto en temas urbanos Omar Hernández.

## Nuestro Compromiso con la Comunidad por área de atención

Inversión en bolívares

Área de Atención	2011	2010	Variación
Atención a la Infancia en Riesgo, Ancianos y Discapacitados	163.073	158.953	2,59
Salud	214.071	100.000	114,07
Educación	2.113.912	2.302.591	(8,19)
Organismos Públicos	1.212.954	1.820.848	(33,39)
Entes Gremiales	80.520	44.600	80,54
Deportes	76.200	22.400	240,18
Cultura	229.102	45.000	409,12
Proyectos Editoriales	11.826	65.900	(82,05)
Otros	34.624	7.680	350,83
<b>Total</b>	<b>3.861.129</b>	<b>4.567.972</b>	<b>(15,47)</b>

## Acción Social de Banesco por Regiones del país durante el 2011

### 1. Capital (Distrito Capital, Miranda y Vargas)

A.C. Apoye	39.000
A.C. Damas Salesianas	250.000
A.C. Guataca	1.200
A.C. Red de Casas Don Bosco	693.127
A.C. Siempre Amigos	50.000
A.C. Venezuela sin Límites	20.000
ABC Prodein (Esc. Ciudad Santa María Petare-CISAMA)	25.000
Anda	739
AVESID	61.585
Becas	576.497
Centro Nacional para la Competitividad	8.125
Centro Social y Deportivo Club Hebraica	20.000
Colegio Nacional de Periodistas	5.600
Comunidad de Bello Monte	442.235
Cyngular	19.040
Ediciones B	576
Empleate.com	6.720
Fedeagro	10.000
Fudep	63.624
Fundación Amigos de la Tercera Edad	31.488
Fundación Amigos del Niño con Cáncer	100.000
Fundación Cardioamigos	30.000
Fundación Centro Gumilla	1.250
Fundación Científica Los Roques	50.000
Fundación Cultural y Deportiva Fundahisof	35.000
Fundación Educacional Escuela Canaima	30.000
Fundación Eugenio Mendoza	43.000
Fundación Francisco Herrera Luque	9.000
Fundación Medatia	2.600
Fundación Morella Muñoz	214.102
Fundación Museo de los Niños	6.000
Fundación Musical Simón Bolívar	1.000.000
FundaDown Venezuela	20.000
Fundaperiodistas	20.000
Fundaupel	30.000
IESA	1.290.000
Invecapi	18.278
Particulares	62.196
Senosayuda	31.875
UCAB - Caracas	420.000

Universidad Central de Venezuela	35.778
Universidad Simón Bolívar	400.000
Venamcham	44.920
Water People Theater Company	11.200
YMCA	10.000
<b>Total</b>	<b>6.157.853</b>

### 2. Centro - Los Llanos (Carabobo, Aragua, Guárico, Cojedes y Apure)

Casa Hogar Monseñor Feliciano González	30.000
Particular	10.752
<b>Total</b>	<b>40.752</b>

### 3. Occidental - Andina (Lara, Yaracuy, Portuguesa, Mérida, Táchira, Trujillo y Barinas)

Universidad de Los Andes	45.000
Unelvez	5.000
<b>Total</b>	<b>50.000</b>

### 4. Oriente - Sur (Anzoátegui, Sucre, Monagas, Bolívar, Amazonas, Delta Amacuro, Nueva Esparta y Dependencias Federales)

Fundación Luis Beltrán Prieto Figueroa	3.000
Particular	11.200
<b>Total</b>	<b>14.200</b>

### 5. Zulia - Falcón (Zulia y Falcón)

Particular	18.480
Alcaldía del Estado Zulia	1.212.954
Museo de Arte Contemporáneo del Zulia	40.000
UCAB - Coro	27.350
<b>Total</b>	<b>1.298.784</b>

### Territorio Nacional

Avec	1.000.000
Fe y Alegría - IUJO	1.481.640
<b>Total</b>	<b>2.481.640</b>

<b>Total Nacional</b>	<b>10.032.029</b>
-----------------------	-------------------



# Voluntariado Corporativo Banesco



## Nuestra Política

El Voluntariado Banesco está orientado a motivar a los ciudadanos Banesco a participar en todas aquellas acciones de Responsabilidad Social en la cuales el Banco participe.

La Vicepresidencia Ejecutiva de Capital Humano, a través de la Unidad de Calidad de Vida, es responsable de la administración del Voluntariado Banesco, garantizando su capacitación de acuerdo a las actividades a realizar en las áreas prioritarias de atención: salud, educación y ambiente.

## Áreas de Acción del Voluntariado Banesco

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

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



## Tipología de Voluntariado

- ▶ **Voluntariado Profesional:** está conformado por un equipo de profesionales de la Organización que facilitan experiencias de aprendizaje a través de talleres, conferencias, asesoría y aspectos organizativos.
- ▶ **Dedicación de tiempo libre:** equipo de voluntarios que acompaña los niños, niñas y adolescentes que ameritan atención.
- ▶ **Proyectos grupales:** Participación en proyectos que involucran recursos financieros y humanos en cada actividad, fomentando el trabajo en equipo y la participación. Se motiva la participación a través de nuestros medios internos.
- ▶ **Eventos puntuales de acción social:** Participación en actividades puntuales para campañas o eventos concretos, que pueden tener un día o una semana de duración, como la entrega de donaciones para determinadas organizaciones, o la intervención del voluntariado en situaciones de emergencia.

## Modelo de Participación

● 2011 ● 2010



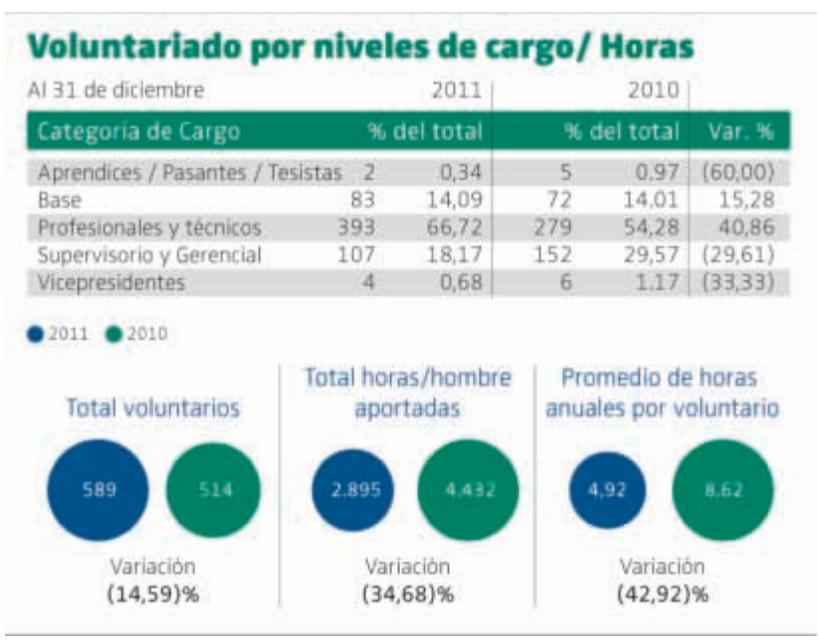
## Nuestra Gestión en 2011

Durante el 2011 el 66,72% de nuestros voluntarios pertenece a las categorías de cargo profesionales y técnicos.

El promedio de horas de trabajo por voluntario se mantuvo en 4,92 horas de labor por cada uno de los voluntarios, dando cuenta del compromiso y dedicación de nuestro personal con la comunidad y grupos atendidos por nuestros socios sociales.

La mayor cantidad de horas de trabajo de este año se dedicaron a la capacitación de los voluntarios con un total de 1.617 horas.

Se realizaron mesas de trabajo para redactar la política de Voluntariado Banesco, lo que conllevó al diseño del documento que será difundido durante el año 2012.



Inversión en el Voluntariado Banesco



**54,17%**

## Capacitación de los voluntarios

Durante el año 2011 se superó en un 54,29% las horas de capacitación de los voluntarios con la finalidad de brindar herramientas para el mejor desarrollo de las actividades en las diferentes áreas.

### Actividades realizadas con nuestros Socios Sociales



#### Socio Social

#### Fundana

#### Actividades Realizadas

- ▶ Actividades en la sede de Fundana y apoyo logístico en eventos de la institución
- ▶ Actividad "Amigos de la Naturaleza"

#### Hosp. Ortopédico Infantil

- ▶ Cuenta Cuentos para los niños hospitalizados
- ▶ Actividad "Amigos de la Naturaleza"

#### Fe y Alegría

- ▶ Talleres de Formación en diversas áreas para estudiantes del IUJO
- ▶ Talleres de Formación Complementaria en los Institutos de Educación Superior de Maracaibo, Caracas y Barquisimeto.

#### Otras Actividades

- ▶ Apoyo en otras Instituciones

#### Nº de Beneficiarios

2011	200	100	240	680
2010	800	500	350	450

# Nuestros Clientes



## Nuestra Política

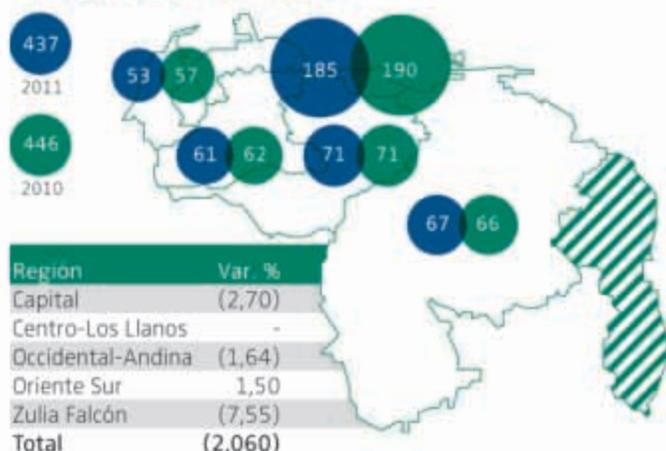
Fomentamos relaciones ganar-ganar basadas en tres premisas: rentabilidad, reciprocidad y calidad de servicio. En concordancia con nuestra Visión de Negocios 2013 promovemos la bancarización masiva, apoyados en productos y modelos de negocio tecnológicamente innovadores. De esta manera, nuestras estrategias nos garantizan niveles crecientes de inclusión financiera.

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

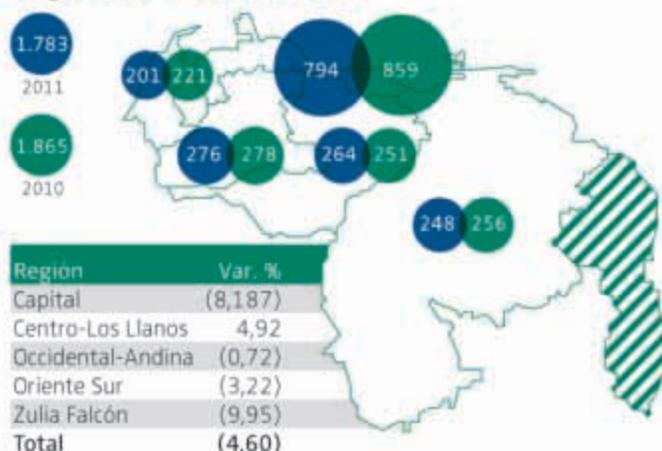
Con el fin de optimizar la atención brindada a nuestros clientes cerramos el 2011 con:

- ▶ Inauguramos 6 nuevas agencias: Mercado de Chacao, C.C. La Vela en la Isla de Margarita, Agencia World Trade Center Valencia, C.C. Parque del Este, Agencia Embotelladora Carabobo II y Banesco Express World Trade Center Valencia para culminar 437 puntos de atención a nivel nacional, para servir a más de 5 millones de clientes.
- ▶ 54.748 Puntos de Venta, a través de los cuales se realizan 15,1 millones de transacciones promedio mensual
- ▶ 1.783 Cajeros Automáticos, a través de los cuales se procesaron 10,6 millones de transacciones promedio mensuales
- ▶ Nos mantenemos como líderes en transacciones como adquirentes en las redes Suiche 7B y Conexus.
- ▶ 316 Equipos de Autoservicio, que registraron 710.841 transacciones promedio mensuales
- ▶ 241 Dispensadoras de Chequeras, a través de las cuales se realizaron 128.462 transacciones en promedio mes.

### Puntos de Atención



### Cajeros Automáticos



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

### Número de Clientes

(al 31 de diciembre)

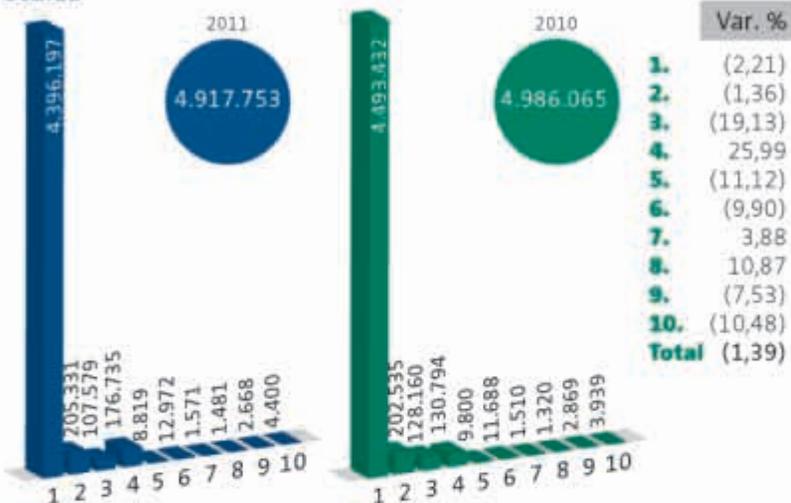
Banca	2011	2010	Var. %
Red de Agencias	3,744,032	3,335,577	(1,91)
PYMEs	191.697	186.963	2,47
Segmento Premium	54.053	60.103	(11,19)
Banca Comunitaria	176.735	130.794	25,99
Banca Privada	4.188	4.483	(7,04)
Banca de Empresas	8.860	7.390	16,60
Banca Corporativa	768	698	9,11
Banca de Energía	987	833	15,60
Banca Sector Público	584	627	(7,36)
Banca Agropecuaria	3.149	2.772	11,98
<b>Total</b>	<b>4.185.053</b>	<b>4.210.240</b>	<b>(0,60)</b>

## Detalles de Cuentas por Banca

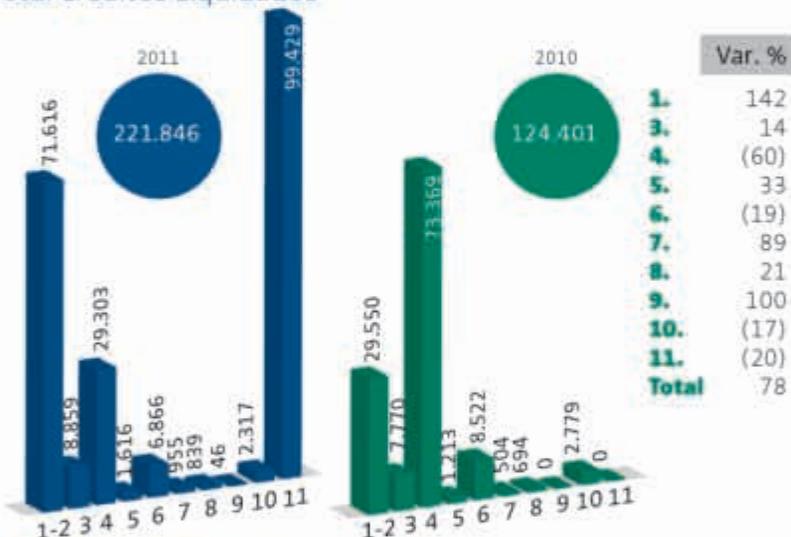
(al 31 de diciembre)

1. Red de Agencias
2. PYMEs
3. Segmento Premium
4. Banca Comunitaria
5. Banca Privada
6. Banca de Empresas
7. Banca Corporativa
8. Banca de Energía
9. Banca Sector Público
10. Banca Agropecuaria
11. Extracrédito (Se comienza a publicar a partir de este informe)

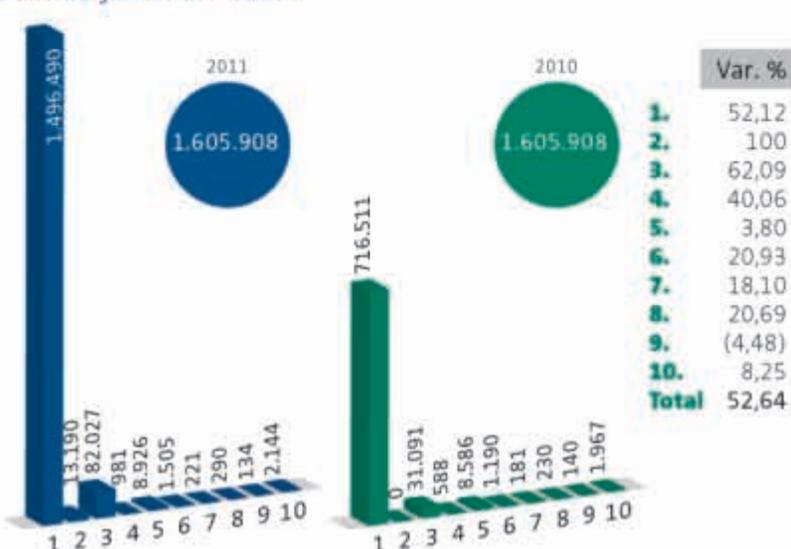
### Totales



### Total Créditos Liquidados



### Total Tarjetas de Crédito



## Productos y Servicios

### 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.

### 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.

## BANCA ELETRÓNICA

### Canales Electrónicos

Durante el 2011 implementamos nuevos servicios de Banca Electrónica y Virtual tales como: Servicio de citas + Carpeta CADIVI, estado de cuenta electrónico, nuevas funcionalidades de Banca Móvil (consulta de operaciones cambiarias, pago y recarga Movilnet), Banesco Móvil SMS y aumento del límite de retiro diario en cajeros electrónicos a Bs. 1.200 ampliando a nuestros clientes las opciones para realizar sus transacciones.

### BanescoMóvil en diferentes plataformas y con nuevas funcionalidades

Desde el 2010 está disponible esta aplicación para dispositivos móviles la cual permite al cliente realizar una cantidad de operaciones desde su teléfono celular. En el 2011, se desarrolló e implantó el nuevo servicio BanescoMóvil vía SMS, que permite a los clientes realizar operaciones financieras, con tan solo enviar un SMS desde su teléfono celular al 22626.

Durante el 2011 se afiliaron 204.710 nuevos clientes a este servicio que finalizó el año con 371.893 usuarios y con 1.05 millones de transacciones.

En cuanto a la aplicación BanescoMóvil en 2011 se obtuvieron 1.74 millones de descargar y se realizaron 18.22 millones de transacciones.

Las operaciones que se pueden realizar son:

- ▶ Consulta de Saldo y Movimientos de Cuentas
- ▶ Consulta de Saldo y Movimientos de Tarjetas de Crédito propias
- ▶ Consulta de Divisas
- ▶ Consulta de Servicio CANTV
- ▶ Transferencias mismo Titular en Banesco
- ▶ Pagos de Tarjetas de Crédito mismo Titular en Banesco
- ▶ Transferencias a Terceros en Banesco
- ▶ Pagos de Tarjetas de Crédito a Terceros en Banesco
- ▶ Pago de Servicio CANTV
- ▶ Consulta de Comandos del Servicio.
- ▶ Consulta de Identificadores (Cuentas/ Tarjetas de Crédito).
- ▶ Funcionalidad "Dónde está Banesco" (geolocalización de agencias del Banco desde el dispositivo móvil)
- ▶ Nuevas funcionalidades para Banesco-Móvil: Pago/recarga Movilnet
- ▶ La aplicación para BB se posiciona entre las 10 más populares a nivel mundial en aplicaciones financieras para BlackBerry



Al cierre de 2011 se reemplazaron más de 1.700.000 Tarjetas de Débito y más de 419.352 Tarjetas de Crédito





## Centro de Atención Telefónica (CAT)

Durante el 2011 se recibieron un promedio mensual de 49,76 millones de llamadas, realizaron 15,19 millones de transacciones y manejó recursos por Bs. 13,55 millones.

- ▶ Afiliación de clientes y pago y recargas a Movistar
- ▶ Consulta de límite de tarjetas de crédito
- ▶ Atención personalizada del a los clientes Platinum y Premiun a través del teléfono 0500BANCO24
- ▶ Automatización del servicio de Autorizaciones de Agencia de Viajes
- ▶ Bloqueo automático de TDD a través del sistema automatizado vía telefónica
- ▶ Bloqueo temporal de TDD (Candado Virtual)

## BanescOnline

El 2011, cierra con 2.638.644 clientes afiliados, lo que significa una incorporación de 323.590 clientes al canal.

El promedio mensual de transacciones realizada a través de este canal fue de 46.33 millones. En cuanto a volúmenes manejados por negocio durante el 2011 fue de Bs. 205, 90 millones.

Algunas de las ventajas que ofrece Banesconline son:

- ▶ Actualización de datos
- ▶ Activación de tarjeta de crédito
- ▶ Títulos Valores
- ▶ Consulta y pagos de créditos
- ▶ Pago de crédito de cuotas vencidas y cancelaciones
- ▶ Consulta de pagaré y crédito agropecuario en la opción Consulta de Crédito
- ▶ Citas + Carpetas CADIVI
- ▶ Funcionalidades de Crédito (Amortización parcial y total)

## Nueva Tecnología Chip

Ratificando nuestro liderazgo tecnológico orientado a garantizar transacciones seguras durante el 2011 iniciamos el proceso de emisión y distribución de tarjetas de débito y crédito Banesco con chip incorporado.

De esta manera ofrecemos a nuestros clientes el círculo de seguridad, invitándolos a usar sus tarjetas con chip en los puntos de venta y cajeros automáticos que operan bajo esta nueva tecnología, y de esta manera garantizar transacciones 100% seguras.

Al cierre de 2011 se reemplazaron más de 1.700.000 Tarjetas de Débito y más de 419.352 Tarjetas de Crédito, en lo que se refiere a migración de dispositivos a la Tecnología Chip, hemos migrado 40.194 dispositivos.

## Compra de Bonos por Internet

Pensando en la comodidad y autogestión del cliente, desde marzo de 2011 Banesco Banco Universal, C.A. cuenta con el servicio de Compra de Títulos Valores a través de Internet, el cual está dirigido a personas naturales que deseen adquirir Títulos Valores en emisiones primarias e incluye la colocación y consulta de la orden de compra.

Desde que se cuenta con esta funcionalidad, la mayoría de los clientes personas naturales han realizado sus solicitudes de compra de Bonos a través de este canal, sin tener que acudir a una agencia.

## Depósito a la Vista para clientes de Banca Privada y Premium

Los clientes de Banca Privada y Premium tienen a su disposición el producto Depósito a la Vista, con el cual pueden realizar colocaciones a la vista con vencimiento menor a 30 días, con la movilidad suficiente que les permita disponer de su dinero en el momento que lo deseen y con el atractivo de obtener una mejor tasa de interés.

## Nuevos desarrollos

Durante el 2011 se implantaron y masificaron funcionalidades de Pago Electrónico, específicamente:

- ▶ Mejoras al estado de cuenta múltiple y estado de cuenta estándar para:
  - Generar y exportar el estado de cuenta para rangos superiores a un día.
  - Incorporar nuevos atributos para selección del cliente, en la opción de configuración de campos del estado de cuenta configurable.
  - Incorporar el formato de exportación Multicash al estado de cuenta múltiple.
  - Incorporar información adicional en los formatos de exportación Excel y PDF.
  - Reintento de pago del archivo enviado / Pago de Nómina y Proveedores.





## La Mejor Tecnología al servicio de la Organización y sus Clientes

Durante el 2011 continuamos implementando el Proceso de Configuraciones ITIL el cual permite controlar eficientemente los activos y elementos que forman parte de la infraestructura tecnológica de Banesco. También proporciona información confiable y actualizada de los componentes para ejecutar los procesos del negocio, permitiendo el desarrollo de los servicios informáticos de mejor calidad.

Además, este proceso mejora la identificación de impactos ante cambios en la plataforma y también la resolución de incidentes e implantación de soluciones de manera rápida y segura. Con este nuevo proceso continuamos implementando las mejores prácticas internacionales en el manejo y gestión de la tecnología de información.

También se implantó el piloto del Core Estándar para el servicio de recaudación que tiene por finalidad centralizar en un módulo las parametrizaciones sencillas, estándares y de activación rápida, de transacciones de recaudación bajo una visión multicanal, con el fin de reducir los tiempos de atención al Asociado Comercial en cuanto a la implementación del servicio.

De igual manera, durante el 2011, se realizó la migración tecnológica de la aplicación *Frame Relay* a *Metroethernet*. Con esta nueva aplicación 150 agencias disponen de un medio de telecomunicación más robusto que permite la transmisión de datos de manera más inmediata, confiable y completa debido a que la información se envía a través de banda ancha.

## TARJETAS DE DÉBITO Y CRÉDITO

### Negocio Emisor Tarjetas de Débito

Banesco Banco Universal, C.A. mantiene su liderazgo en el mercado de Ventas de Tarjetas de Débito con una participación de 24,9% al cierre del año 2011.

Así mismo culminamos exitosamente la Campaña de Reemplazo de las Tarjetas de Débito de Tecnología de Banda Magnética a Tarjetas con Tecnología Chip (EMV), con las cuales se brinda un mayor servicio y seguridad a nuestros clientes al momento de realizar transacciones electrónicas en POS y ATM.

### Negocio Emisor Tarjetas de Crédito

Durante el 2011 Banesco Banco Universal, C.A., mantuvo su liderazgo en tarjetas de crédito en el mercado venezolano, reportando un share de 25,12%.

La cartera de tarjetas de crédito creció en 7 puntos porcentuales con respecto a 2010. Las ventas de las tarjetas de crédito crecieron en 32% y los pagos en 40%, la morosidad disminuyó en 7 puntos porcentual con respecto al año anterior.

Como complemento a nuestras diferentes estrategias y reconocimiento a la fidelidad y buen récord crediticio de nuestros clientes, se ejecutaron diferentes procesos de aumento de línea de crédito, los cuales beneficiaron a más de 770 mil tarjetahabientes, afianzando aún más la relación financiera con nuestros clientes y su lealtad.

Nuestros clientes pudieron disfrutar de los siguientes beneficios:

- MasterCard Wendy's.
- MasterCard, Tu suerte está en camino.
- Disfruta lo mejor de Miami, con MasterCard Black, Platinum y Dorado.
- Priceless Moments Miami Navidad de MasterCard Black, Platinum y Dorado.
- Amex Selects, con American Express a todos sus clientes.
- Cinex Go Visa Experience, para Signature y Platinum.
- Teatrex Go Visa Experience, para Signature y Platinum.
- Descuentos para clientes MasterCard con Avis.
- Fin de año inolvidable de MasterCard y Maestro.



## OPERACIONES, INTERNACIONAL Y CUSTODIA

### Comercio Exterior

Banesco Banco Universal, C.A. sigue creciendo en Emisión de Cartas de Crédito para apoyar a nuestros clientes en sus procesos de importación de bienes necesarios para su actividad económica.

### Eventos Internacionales

Como en años anteriores, participamos activamente tanto en el Congreso Latinoamericano de Comercio Exterior como en la Asamblea Anual de la Federación Latinoamericana de Bancos, impulsando nuestra actividad en Comercio Internacional y relación con nuestros principales bancos corresponsales. Así mismo, estuvimos presentes en la Asamblea Anual del Instituto Internacional de Finanzas, única entidad global que afilia a más de 450 bancos e instituciones financieras a nivel mundial, que se celebró en la ciudad de Washington DC, donde estuvieron presentes las máximas autoridades de los principales organismos financieros multilaterales, como el Fondo Monetario Internacional y el Banco Mundial; oportunidad que sirvió para conocer y evaluar las perspectivas económicas globales tanto en el corto como en el mediano plazo.

### Custodia de Valores y Bonos

En el 2011 se procesaron un total de 103.636 operaciones de venta y traspaso de títulos en Moneda Extranjera correspondiente a la cartera de custodia a terceros.

### Manejo de Efectivo

Para finales del segundo semestre del año 2011 se puso en producción la herramienta tecnológica SAP-CMO, cuya principal bondad está orientada a optimizar el uso del efectivo a nivel central, la red de agencias y cajeros automáticos. Esto permitirá un manejo eficiente de estos recursos y un significativo ahorro en los costos asociados a la movilización del dinero efectivo.

## GESTIÓN DE PREVENCIÓN DE PÉRDIDAS Y CONTINUIDAD DEL NEGOCIO

Durante el año 2011 continuamos evolucionando en nuestro proceso de integración y búsqueda constante de sinergias para agregar valor a nuestros accionistas, planteándonos una estrategia de mediano plazo basada en el concepto de Convergencia como paso siguiente de madurez y profundidad que busca la optimización de la eficiencia de nuestros procesos y su engranaje con el resto de las áreas colaboradoras de la Institución.

Los principales logros de nuestra gestión son:

### En Prevención de Pérdidas:

- Conjuntamente con las áreas de negocio responsables del Proyecto EMV (Tecnología Chip Productos y Canales) se logró migrar exitosamente el 100% de los ATM Banesco y el 100% de los Puntos de Venta y Dispositivos Merchant a tecnología Chip.
- Continuamos con las iniciativas de prevención que buscan la optimización de los controles de los POS instalados en los comercios afiliados.
- Logramos incrementar la seguridad en Cheques, mediante la aplicación de actividades coordinadas y enfocadas en el proceso de Compensación que han resultado sumamente efectivas.
- Reforzamos la seguridad en la red de agencias, de forma efectiva y eficiente, a través de la clasificación y dotación de las mismas de acuerdo a sus niveles de riesgo específicos.
- Con la puesta en marcha del Proyecto de Clave Dinámica y las acciones del Centro de Operaciones de Seguridad incrementamos los niveles de seguridad en BanescOnline garantizando al mismo tiempo la sencillez del servicio y conveniencia para el cliente.



- ▶ Se implementaron nuevos mensajes de texto (SMS), tales como pagos de Tarjetas de Crédito que notifican operaciones efectuadas en tiempo real con la finalidad de ofrecer mayor información de las transacciones que realizan nuestros clientes y prevenir pérdidas en diferentes canales y productos
- ▶ Mantuvimos niveles de servicio de efectividad de gestión por encima del 97%, lo que significa que nos mantenemos a nivel de los más altos estándares internacionales en los servicios de Call Center del Centro de Operaciones de Seguridad
- ▶ Continuamos participando proactivamente en las sesiones de trabajo de la Asociación Bancaria, a través de propuestas de acciones gremiales para impulsar en forma colegiada soluciones que coadyuven al fortalecimiento de la seguridad en el sector en forma eficiente, entre ellas se destacan: la digitalización e intercambio de cheques y el impulso de migrar hacia un esquema nacional de cheque único para todas las entidades.

#### **En el área de Protección:**

- ▶ En el marco del plan de actualización tecnológica de seguridad de nuestras agencias, cumplimos con las metas establecidas para este año, en cuanto a la optimización y renovación de los sistemas de video y alarma en nuestras agencias. Además, como resultado de una evaluación por sus niveles de criticidad se dotaron con Puertas Esclusas, aquellas agencias que resultaron evaluadas de alto riesgo, con el fin de incrementar la seguridad.
- ▶ Se efectuaron diversas campañas educativas, adiestramientos, charlas y jornadas de salud alineadas a la prevención de enfermedades y accidentes laborales, de manera de inculcar en nuestros empleados una sensibilización en el tema. Como producto de estas campañas preventivas y nuestra gestión proactiva, logramos una disminución del índice de reposos por causas médicas y logramos niveles comparables con los estándares de la Organización Mundial de la Salud, logrando colocar a disposición de la Institución mayor disponibilidad de horas de nuestros empleados, al reducir el absentismo laboral por razones estas razones, evidenciando una nómina más sana y por ende más productiva en el 2011.
- ▶ Velamos por la aplicación estricta de la normativa sobre prevención, condiciones y medio ambiente de trabajo, ejecutando evaluaciones ergonómicas de puesto trabajo, apoyando la optimización del medio ambiente laboral a nuestros empleados y propiciando un entorno más cónsono con las actividades que ellos desarrollan.

#### **En el área de Control de Pérdidas:**

- ▶ Seguimos enfocados en la optimización de las sinergias con el resto de la cadena de valor, con el fin de minimizar la recurrencia de los eventos, generando medidas oportunas y cierre efectivo de brechas.
- ▶ Continuamos reforzando el Sistema de Ética y Conducta, a través del seguimiento oportuno y eficaz de los casos, garantizando resultados justos y transparentes
- ▶ Hacemos énfasis en el fortalecimiento de nuestras relaciones con los Organismos y Entes Oficiales, con el fin de lograr mayor amplitud en el logro de nuestros objetivos en el marco de nuestra gestión.

#### **En el Área de Continuidad del Negocio:**

- ▶ Se ejecutaron acciones para la optimización de la infraestructura eléctrica y tecnológica que soporta los procesos de negocio claves o de misión crítica, así como la actualización y elaboración de los procesos de continuidad asociados, basados en los escenarios producto del análisis de entorno y necesidades del negocio. En paralelo, se han profundizado los proyectos de capacidades de auto-generación de energía logrando mayores niveles de autonomía y confiabilidad en nuestras sedes.
- ▶ Se fortaleció el plan de contingencia para la plataforma de Internet Banking, cumpliendo con las metas y normativas, así como con la regulación establecida.

- ▶ A través del Centro de Comando y Control, se ejecutaron las actividades relacionadas con el monitoreo y pase a producción de los proyectos de Truncamiento (Compensación de cheques), mediante el monitoreo y seguimiento de todas las fases del proyecto, logrando controlar y gestionar con efectividad la estabilización del mismo, mitigando el impacto cara al cliente ante cualquier evento relacionado que pudiera afectar la operación del servicio.
- ▶ Se ejecutó con éxito los simulacros de contingencia ó alta disponibilidad con la finalidad de garantizar los servicios en caso de falla mayor del ambiente de producción y las operaciones críticas del negocio. Asimismo, se han logrado avances importantes en el proceso de gestión de incidentes y problemas y mejoras en los tiempos de recuperación en los simulacros efectuados.

## MEDIDAS DE SEGURIDAD EN BANCA ELECTRÓNICA

### Proyecto “Clave de Operaciones Dinámica”

El Proyecto Clave de Operaciones Dinámica para los clientes de Banesconline, permite al cliente obtener su clave de operaciones a través de un SMS y/ó 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)

Banesco Banco Universal, C.A., 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 sistema de monitoreo de Banesco Banco Universal, C.A. para alertar en forma rápida a nuestros clientes sobre posibles transacciones fraudulentas. En este sentido, entre las diferentes comunicaciones realizadas a nuestros clientes, podemos resaltar:

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

### 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 SEDES PARA PERSONAS CON DISCAPACIDAD

Nuestra sede central, Ciudad Banesco, así como todas las sedes administrativas principales en las regiones del país cuentan 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 el 2011 se construyeron rampas de acceso en las siguientes agencias de la zona metropolitana: El Rosal Los Ruices, Plaza Sucre, Vista Alegre, La Campiña y Fuerte Tiuna.

En el interior del país se construyeron rampas en las agencias: El Limón, Tinaquillo, Tucacas, El Vigía, Las Mercedes del Llano, Villa de Cura y Altagracia de Orituco.

## SEGMENTOS ESPECIALIZADOS

### Personas Jurídicas

La gestión de las Bancas Jurídicas estuvo centrada en el crecimiento de sus carteras pasiva y activa, de manera diversificada y rentable, focalizándose en la participación en aquellos sectores de la economía con mayor crecimiento y contribución al PIB y en el cumplimiento de las carteras dirigidas.

La participación en nuevos sectores y clientes y la ampliación de la oferta de Medios y Servicios de Pago, fue la base para el crecimiento de Banesco en los segmentos jurídicos.

### Banca Corporativa

Durante el 2011 este segmento continuó centrando sus esfuerzos en el acercamiento a sus clientes, principalmente aquellos pertenecientes a los sectores de Consumo Masivo, Telecomunicaciones, Automotriz e Infraestructura. Este esfuerzo se tradujo en el incremento de flujos de dinero, mediante nuevas colocaciones de productos de Cash Management, financiamiento, y en el crecimiento de los volúmenes de importación (CADIVI), gestionados a través del Banco.

Como resultado de los primeros seis meses de 2011, la banca experimentó un crecimiento de 16,01% en las captaciones totales y de 25% en su cartera de crédito, con respecto a diciembre de 2010.

Contribuyó de forma directa al cumplimiento de los porcentajes de cartera de crédito requerida para los sectores manufacturero, turístico y a la expansión del crédito comercial, con foco en los sectores comercial, industrial y manufacturero, con participación importante de clientes ubicados en el interior del país, con el objeto de apoyar el desarrollo económico de las regiones de Venezuela, creciendo en un 18,3% en la cartera de crédito de manera global en relación al cierre de diciembre de 2010.

### Banca de Energía

Los resultados para la Banca de Energía representaron un logro en los rubros pasivos y activos, mediante una gestión coordinada del negocio y un óptimo desempeño del equipo compuesto por 56 profesionales que brindan atención especializada en nueve (9) puntos a nivel nacional.

Se capitalizó la gestión de cierre de año con los principales actores del sector petrolero y una acertada estrategia dirigida a la emergencia eléctrica y su cadena de valor, logrando:

- Crecimiento del pasivo en 38% en relación al cierre del año 2010.
- Crecimiento del activo en 29% en relación al cierre del año 2010
- Reducción del índice de morosidad al 0%, a través de esquemas diseñados a la medida de los actores del sector, sus proyectos y obras. Todo esto aunado a un eficiente control de pagos y cobranzas.





**En el sector agroindustrial, impulsamos el negocio transaccional de la banca y la mayor gestión de volúmenes de importación a través del Banco**

- ▶ En el Sector Eléctrico, continuamos manteniendo el liderazgo en el servicio de Pagos a Proveedores Nacionales dentro de la banca privada, aunado a la distribución de pago de Obligaciones Laborales para diferentes entidades financieras en el país, siendo Banesco su principal banco en función de la calidad de servicio y ejecución.
- ▶ Desarrollo de la Cadena de Valor en el Sector Eléctrico, donde estamos brindando el apoyo a los principales actores en los diferentes proyectos de generación termoeléctrica, otorgando créditos por el orden de los Bs. 565 millones, reflejando un incremento de 123% en el sector.
- ▶ Las diferentes palancas utilizadas para el logro del crecimiento en el sector eléctrico son: créditos, inclusión de diferentes canales y distribución de pagos, domiciliación de contratos y recaudación vía electrónica, donde hemos presentado un incremento del 28%, representando Banesco el 40% de su recaudación total.

### **Banca del Sector Público**

La Banca responsable de la atención a las entidades oficiales focalizó su atención en la prestación de servicios de recaudación de impuestos y tasas de Alcaldías e Institutos Autónomos adscritos al Gobierno Central, manteniendo su estrategia de diversificación hacia los Gobiernos regionales y locales.

Entre las alcaldías nuevas que comenzaron a recaudar con Banesco Banco Universal, C.A., podemos destacar: Sucre, Libertador, Iribarren, Maturín y Girardot.

Se vienen incorporando POS (21 a nivel nacional) en los operativos de Pago de ISLR que realiza el SENIAT en sus principales oficinas regionales, logrando una mayor eficiencia en la recaudación y un mejor servicio para el organismo recaudador, así como mayores facilidades para el pago de impuestos a nuestros clientes. Este año Banesco fue considerado como único banco privado para apoyarlos en esta gestión.

Se mejoró el modelo de atención con la creación de 2 Gerencias Territoriales. En el área de la Administración Centralizada se reforzó y mejoró la atención personalizada a los Ministerios y entes adscritos y en el área descentralizada mejoramos los puntos de atención en las regiones donde tenemos un franco crecimiento, tales como la Región Andina y la Occidental.

Durante el segundo semestre del año 2011 mantuvimos la estrategia de diversificación de la cartera, impulsando la prestación de servicios de: Recaudación (impuestos, aportes patronales y tasas municipales y estatales), Pagos a Terceros, Domiciliaciones, entre otros.



### **Banca Agropecuaria**

Su gestión estuvo fundamentada no sólo en el cumplimiento de las normativas vigentes, sino también en profundizar la atención integral de nuestros clientes, a fin de apoyarlos en las contingencias por eventos climáticos y de continuar acompañando a los pequeños productores con planes de financiamiento en el marco de la Ley Agrícola y de la Misión Agrovenezuela. Nos enfocamos además, en atender la cadena de valor del circuito agroalimentario, entre ellas, las necesidades de los productores primarios, de la agroindustria y comercialización, tanto para capital de trabajo como proyectos de inversión que significan incrementos en capacidades instaladas. En el sector agroindustrial, impulsamos el negocio transaccional de la banca y la mayor gestión de volúmenes de importación a través del Banco.

La banca experimentó crecimiento de 85,2% en las captaciones totales con respecto a diciembre de 2010 y en crédito de 21,47%.

## Segmentos Masivos y Pymes

Durante el afianzamos nuestro compromiso para rentabilizar clientes y contribuir con el cumplimiento de las metas, a través de la ejecución de campañas focalizadas, colocación de créditos y tarjetas, captación de pasivo, implementación de acciones para apalancar la migración de transacciones a fin de ofrecer un servicio de calidad en las agencias, gestionando a más de 600.000 clientes.

Atendemos a todos los clientes pertenecientes a los segmentos Persona Natural: ascenso y masivo C y D, y Jurídica del segmento Pyme, a través de nuestra red de agencias, garantizando la mejora continua de la calidad de servicio, satisfacción, fidelización y rentabilidad.

## Banca Comunitaria Banesco

Ver capítulo *Banca Comunitaria*, pag. 70.

## FIDEICOMISO

Al cierre de 2011 la cartera de Fideicomiso alcanzó Bs. 8.362 MM incrementando sus activos en Bs. 1.182 MM con respecto al cierre de 2010, lo que representa un 16,46% de variación.

La cartera de Fideicomiso se encuentra desagregada de la siguiente forma: Bs. 3.856,16 MM corresponden a activos del sector privado (46% de la cartera) y Bs. 4.506,26 MM corresponden a recursos provenientes del Estado (54% de la cartera), entes centralizados y descentralizados.

Durante el año 2011 se constituyeron 225 nuevos Fideicomisos, equivalente a Bs. 757,84 Millones. En consecuencia la Cartera Fiduciaria esta compuesta por 5.884 planes, de los cuales 3.239 son Fideicomisos de Administración, 1.716 Fideicomisos Colectivos, 903 de Inversión y 26 de Garantía.



### Cartera de Fideicomisos

Monto en Bs.

Segmentos	2011	2010	Var. %
Segmentos Masivos (Red)	1.896.201.217,59	1.353.080.819,29	28,64
Pymes	15.502.948,21	12.987.158,27	16,22
Segmento Premium	32.278.957,15	24.235.431,63	24,92
Banca Privada	298.734.335,29	13.418.000,87	95,51
Banca de Empresas	847.588.914,83	687.334.680,94	18,91
Banca Corporativa	438.561.526,81	267.627.125,78	38,98
Banca de Energía	616.706.747,03	521.199.882,84	15,49
Banca Sector Público	3.987.275.839,52	4.099.722.979,17	(2,82)
Banca Agropecuaria	24.895.809,09	8.941.457,17	64,08
Sub-Total por Segmentos	8.157.746.295,8	6.988.547.535,96	14,33
No Asignados a Segmentos	204.536.507,69	191.893.850,65	6,18
<b>Total</b>	<b>8.362.282.803,21</b>	<b>7.180.441.386,61</b>	<b>14,13</b>

### Oficinas de Bancas Especializadas

● 2011 ● 2010 ● Variación

Región	Privada			Corpora.			Sec. Pùb.			Energía			Agropec.			Empresa		
	●	●	●	●	●	●	●	●	●	●	●	●	●	●	●	●	●	
Capital	1	1	-	1	1	-	1	-	1	-	1	-	1	-	1	-	-	
Centro - Los Llanos	-	2	-	-	1	-	1	-	1	-	1	-	4	-	2	-	-	
Occidental - Andina	-	3	-	-	-	-	2	-	0	-	5	-	3	-	-	-	-	
Oriente - Sur	-	3	-	-	-	-	2	-	4	-	0	-	4	-	-	-	-	
Zulia - Falcón	-	1	-	-	-	-	1	-	3	-	3	-	2	-	-	-	-	
<b>Total</b>	<b>1</b>	<b>10</b>	<b>-</b>	<b>-</b>	<b>2</b>	<b>-</b>	<b>7</b>	<b>-</b>	<b>9</b>	<b>-</b>	<b>13</b>	<b>-</b>	<b>12</b>	<b>-</b>	<b>-</b>	<b>-</b>	<b>-</b>	

## GESTIÓN DE CALIDAD

### Comprometidos con la satisfacción de servicio Marca Banesco

Durante 2011 se aplicaron mejoras en los análisis de los tableros KPI (Key Performance Indicators) corporativos con la incorporación de modelos estadísticos más complejos que permiten medir relaciones e impactos entre los componentes del servicio y satisfacción de clientes.

En el mes de octubre de 2011, Bureau Veritas Multinacional certificó nuevamente los Programas de Medición de Calidad y Satisfacción de Clientes en Agencias Banesco y Comerciales bajo el estándar ISO 9001:2008 al validar con la respectiva auditoría de seguimiento del Sistema de Gestión de la Calidad implantado en la Vicepresidencia de Inteligencia Corporativa, que cumplimos con los requisitos exigidos por esta norma internacional.



Las Auditorías de Servicio en Agencias se realizó en 171 agencias a nivel nacional alcanzando Eficiencia Gerencial del 92,09% y Satisfacción Usuarios de agencias de 8,6/10 puntos

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

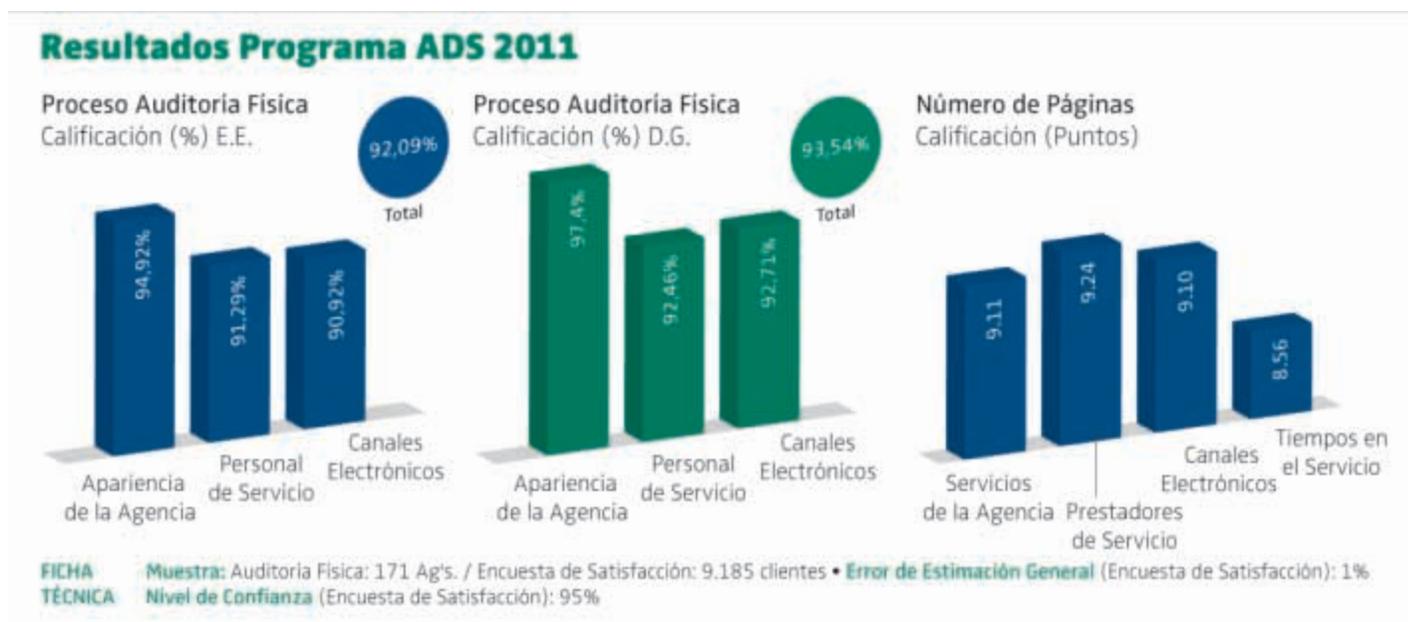
La Auditoría de Servicios es un programa de medición de calidad, que se encarga de velar por el cumplimiento de los estándares establecidos por la organización en relación al proceso de atención en agencia.

El programa de ADS forma parte del Sistema de Gestión de la Calidad certificado bajo la Norma Internacional ISO 9001:2008, 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. En Octubre 2011, Banesco cumplió satisfactoriamente con la 1era. Auditoría de Seguimiento de las dos planificadas para este segundo ciclo de certificación. La empresa encargada de estos procesos es Bureau Veritas, empresa francesa de reconocida trayectoria internacional y con sede en Venezuela desde hace 22 años.

Las Auditorías de Servicio en Agencias se realizó en 171 agencias a nivel nacional alcanzando Eficiencia Gerencial del 92,09% y Satisfacción Usuarios de agencias de 8,6/10 puntos (2.420 clientes Banesco encuestados).

Se establecieron mediciones en cuanto a la capacidad de respuesta y disponibilidad del servicio, entendiendo que la calidad final se soporta en el compromiso de las áreas involucradas y en el trabajo en equipo interno.

Para 2011 la estructura de evaluación permanece sin alteraciones, se continua efectuando la Auditoría Física y la Encuesta de Satisfacción, sin embargo se manejan indicadores y escalas de evaluación separadas para cada proceso y se descarta el indicador compuesto tradicional, este cambio busca identificar con mayor claridad las metas y aspectos de mejora en ambos procesos.



## Auditoría de Servicios - Calificación Promedio

Escala 1 - 10 puntos

Canales Electrónicos	2011	2010
Autoservicio de Consulta	9,2	8,95
Cajeros Autom. y Autoservicios de Depósito	9,04	9,1
Banca Telefónica Agencia	9,03	9,03
Cajeros Automático	9,06	8,95
Tiempos en General	2011	2010
Espera	8,34	8,7
Operación	9,08	9,37
Total	8,26	8,66

Servicios del Banco	2011	2010
Servicio de la Agencia	8,89	9,17
Otros Aspectos Evaluados*	2011	2010
Servicio General del Banco	9,04	9,11

\* (No considerados para la calificación de agencia)

### Programa “Cliente Misterioso”

El programa Cliente Misterioso se desarrolla anualmente como un mecanismo para reconocer el desempeño y la disposición del personal de la red de agencias 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.

Los aspectos a evaluar son: Trato al cliente, el nivel de conocimiento que poseen con relación a las características, beneficios, condiciones y recaudos de los productos evaluados y el dominio que poseen con relación a las políticas aplicadas actualmente por Banesco Banco Universal, C.A. en cuanto a la potencialización del cliente en los crédito y el direccionamiento de la cuenta de ahorro a la cuenta corriente.

Durante el 2011 se obtuvo una calificación general del 68,73%, esta calificación lo ubica en un nivel de evaluación “Media Baja”, con un descenso de 6,9 puntos con respecto a la evaluación anterior.

La dimensión “El Trato al cliente” es la principal fortaleza de la organización (81,54%), sin embargo decreció en 3,76 puntos respecto a 2010. Las conductas que se proponen como oportunidades de mejora, específicamente son “El trato no agrega valor” y “Lo invitó a sentarse”.

El “Manejo de Información” de los productos registró 68,42% posicionándose en nivel “Media Baja” decreciendo 14 puntos respecto al período anterior. Las grandes oportunidades de mejora se encuentran en temas de “Crédito” y en “Planes”.

El “Proceso de Ventas” a pesar de mantenerse en niveles de evaluación “Media Baja” (63,67%) mejoró su desempeño por segundo año consecutivo (1,97 puntos).

Esta evaluación se realizó a 190 promotores en todo el territorio nacional, la cantidad de promotores que alcanzaron el tope de la calificación (100%) disminuyó 4 puntos con respecto al período anterior, mientras que la cantidad de promotores que alcanzaron la calificación mínima aprobatoria (75%) se redujo en un 18 puntos para el 2011.

El tiempo promedio de atención en el área de promoción fue de 49 minutos, el tiempo máximo reportado fue de 3 hrs. con 43 minutos

### Resultados del programa Cliente Misterioso





## Macroproceso de Innovación

Durante el año 2011 realizamos estrategias orientadas a fortalecer el ADN Innovador así como formalizar instrumentos de seguimiento a la Innovación, todo ello enmarcado en la metodología del Macroproceso de Innovación.

En relación al ADN Innovador, se impulsó la “Innovación Abierta” dentro de la organización, con la realización de campañas para la generación de ideas con foco en negocios medulares, contando con la participación activa de los empleados. Se recibieron más de 1000, las cuales fueron evaluadas, reconocidas y consideradas para su implementación.

Asimismo, se creó la “Red de Innovas”, como una comunidad interna de innovadores Banesco, destacados en su participación en campañas de Innovación Abierta. Esta red aporta soluciones creativas a retos de innovación.

Estas iniciativas están enmarcadas en el proceso de “Administrar Ideas”, contemplados en el Macroproceso de Innovación.

En relación con la formalización de instrumentos de seguimiento a la Innovación, se establecieron “Indicadores de éxito” para realizar monitoreo al lanzamiento de productos y servicios al mercado, así como “Análisis del Ciclo de Vida de Productos”, para evaluar su comportamiento.

El “Indicador de éxito” se establece para medir en forma directa o indirecta los componentes más relevantes de los productos y servicios lanzados, a fin de expresar el nivel de desempeño bajo tres perspectivas: Financiera (incluye morosidad, en los casos que aplica), Calidad y Capacidad.

Este indicador se mide con frecuencia mensual, durante la fase de estabilización, permitiendo identificar alertas tempranas para aplicar correctivos oportunamente.

El “Análisis del Ciclo de Vida de Productos” se base en la metodología de evaluación de portafolio de Arthur D. Little, contemplando el análisis de la Posición Competitiva y el Grado de Madurez de los productos financieros del Banco, específicamente: Pasivos, Créditos, Tarjetas de Crédito y Fideicomisos. Este indicador se mide con frecuencia anual, permitiendo establecer acciones estratégicas asociadas al portafolio, destacando entre ellas:

- ▶ Incorporación de mejoras en las condiciones actuales de productos
- ▶ Evaluación de posibles empaquetamientos
- ▶ Evaluación de posible simplificación del portafolio de productos
- ▶ Establecimiento de transformaciones radicales en productos

Estos instrumentos están enmarcados en el proceso de “Realizar Seguimiento”, contemplado en el Macroproceso de Innovación.

Adicionalmente, es importante señalar que se estableció un rol asesor para realizar acompañamiento, seguimiento y asesoría en la aplicación del Macroproceso de Innovación por parte del área de Innovación Corporativa, dirigido a los Gestores de Productos, Segmentos y Canales. Esta práctica se complementó con la realización de auditorías puntuales para garantizar la aplicación del Macroproceso de Innovación y los acuerdos de servicios asociados, desarrollando un instrumento tipo “Checklist” para validar la ejecución de los diferentes procesos de acuerdo con la metodología de Innovación.

## Disminución de conflictos y lealtad del consumidor

Banesco Banco Universal, C.A, dispone desde el año 2008 una herramienta tecnológica denominada SIR (Sistema Integral de Requerimientos), que permite gestionar el universo de requerimientos de los clientes y usuarios por los distintos canales de atención, tales como: BanescOnline, red de agencias a nivel nacional, centro de atención telefónica y sedes administrativas, ofreciéndoles respuesta oportuna y eficaz, alineada al marco legal vigente.

“

Durante el año 2011 realizamos estrategias orientadas a fortalecer el ADN Innovador así como formalizar instrumentos de seguimiento a la Innovación

Durante el 2011, se gestionaron 140.090 requerimientos financieros por un monto global de Bs. 150.947.583,28; de los cuales se dictaminó procedente a favor del cliente el 76,57% (107.270 requerimientos) de los casos, reintegrándose Bs. 119.404.934,20

En el mismo período fueron gestionados 996.091 requerimientos de servicio (actualización de datos de clientes, aumento de límite de tarjetas de crédito, reposiciones de tarjetas de crédito, entre otros) asociados a la post-venta de nuestros productos y servicios.

### Medición de la Calidad de Servicio

Siguiendo con nuestra estrategia de negocios orientada hacia el servicio al cliente en el 2011 aplicamos 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 (171 agencias evaluadas) y Monitoreo de Banca Telefónica, Encuesta de Satisfacción usuarios de agencias, Satisfacción Banca Premium y Privada, entre otros.

### Diálogo Grupos de Interés

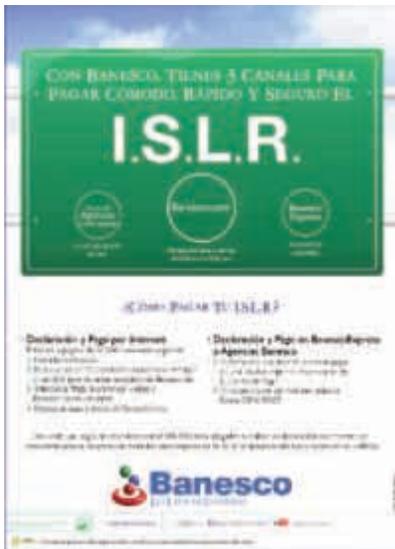
Persona Naturales ● 2011 ● 2010

Grupos Focales / Entrevistas / Encuestas	Cant.	Participantes	Segmentos
Estudio Satisfacción Banca Comunit. Banesco	1	500	C y D
Banca Telefónica	1	4.959	Masivo
Banca Privada	1	3.524	Cientes Banca Privada
Banca Premium	1	800	Cientes Premium
Share de Segmentos Naturales	1	450	Masivo
Tracking Publicidad TI/T4	1	1.750	Naturales
Estudio Brand Equity (Valor de la Marca)	1	2.700	Masivo
Evaluación Comunicaciones Internas	1	2.820	Empleados Banesco
Satisfacción de Cliente	1	1.825	Masivo
Cientes Comerciales	1	1.800	Masivo
	1	1.825	Masivo
	1	1.621	Masivo
	1	9.185	Masivo
	1	11.176	Masivo
	1	540	Masivo
	1	540	Masivo



### Premios y reconocimientos obtenidos en 2011

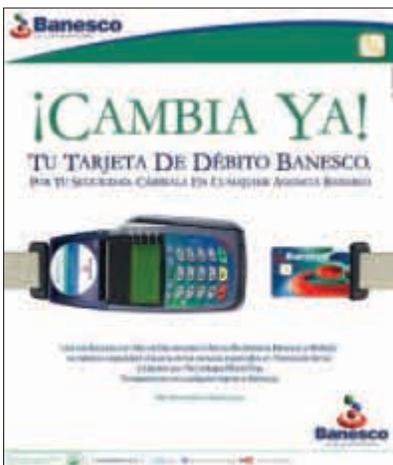
Kimberly Clark	Día Mundial del Reciclaje	Mayo
Fundación El Buen Samaritano	Otorga Reconocimiento a Banesco Banco Universal y a su Personal por el Apoyo a la lucha contra el Sida	Septiembre
Niños con Sida		
Fundación Científica Los Riques	Placa por la Contribución al Programa Educativo Ambiental	Diciembre



## Mensajes

En Banesco Banco Universal, C.A. velamos porque los mensajes que transmitimos lleguen al cliente/consumidor final de la manera más comprensible y cercana, alineada con las realidades de la oferta o servicio, cuidando el cumplimiento de lo que ofrecemos.

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



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

- ▶ Ley de Responsabilidad Social en Radio y Televisión.
- ▶ Ley para la Defensa de las Personas en el Acceso a los Bienes y Servicios.
- ▶ Normas que Regulan los Procesos Administrativos Relacionados con la Emisión y Uso de las Tarjetas de Crédito, Débito, Prepagadas y Demás Tarjetas de Financiamiento o Pago Electrónico, cuyos artículos 23, 24 y 25 (Capítulo I, De las Obligaciones de los Emisores) se hace referencia a los casos de ofertas de premios y promociones.
- ▶ Reforma de las Normas Técnicas sobre Definiciones, Tiempo y Condiciones de la Publicidad, Propaganda y Promociones en los Servicios de Radio, Televisión y Difusión por Suscripción, de la Comisión Nacional de Telecomunicaciones.
- ▶ Ley Orgánica para la Protección del Niño y del Adolescente (LOPNA).



Una vez diseñado el producto y su campaña publicitaria, remitimos toda la información exigida por la SUDEBAN en un plazo de cinco días continuos siguientes a la fecha en que se introduce en el mercado.

Dicha información debe contener:

- 1) Denominación, descripción y características del nuevo instrumento o producto financiero.
- 2) Tipo de modificación del producto preexistente (de ser el caso).
- 3) Análisis del impacto económico-financiero en la Institución que lo promueve.
- 4) Beneficios que otorgará al público usuario.
- 5) Informe detallado del análisis del riesgo para los depositantes e inversionistas del nuevo instrumento o producto financiero.

La publicidad que se utiliza para la introducción de productos al mercado debe ser clara en cuanto a la finalidad y descripción y en cuanto a los beneficios (tasa de interés, etc). Debe estar expresada en términos comprensibles y claramente legibles. En caso de no cumplir con la notificación dentro del plazo de los cinco (5) días antes indicados la SUDEBAN podrá suspenderla o prohibirla de acuerdo con lo establecido al respecto en la Ley General de Bancos y ello, a su vez, puede acarrear adicionalmente sanciones

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.

Por otra parte, la publicidad de los productos y servicios está sujeta a la regulación establecida en la Ley para la Defensa de las Personas en el Acceso a los Bienes y Servicios. La publicidad debe contener información en el idioma oficial, veraz, precisa, comprensible, no debe incitar a la violencia, a la discriminación o a lesionar valores ambientales y morales. INDEPABIS puede sancionar a los proveedores de bienes y prestadores de servicios que infrinjan esta normativa.

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

Adicionalmente, existen regulaciones contenidas en el Código de Ética de la Asociación Nacional de Anunciantes (ANDA), que establece las normas éticas generales que deben cumplir los anunciantes. La publicidad debe estar integrada al proceso de desarrollo económico, cultural y educativo de la población, y no deberá establecer competencia desleal, irrespetar la dignidad de la persona, favorecer o estimular discriminaciones, ni inducir a actividades ilegales.

Todas estas normas son de obligatorio cumplimiento para el Banco en la difusión de mensajes publicitarios destinados a informar a sus clientes y al público en general sobre las características y beneficios de sus productos y servicios.

Adicionalmente, debe remitirse información al BCV en caso de solicitar autorizaciones para nuevas comisiones o tarifas. Ello implica una justificación del incremento y/o establecimiento de cada comisión, tarifa o recargo, estructurado de la siguiente manera:

### Aspectos cualitativos

- ▶ Descripción de la comisión, tarifa o recargo.
- ▶ Beneficio actual y adicional (si aplica) para el cliente.
- ▶ Opinión del banco acerca de la percepción del cliente respecto al incremento, la cual debe ser calificada como muy sensible, sensible o poco sensible.

### Aspectos cuantitativos

- ▶ Número de clientes a los cuales se les cobra o cobrará la tarifa, comisión o recargo.
- ▶ Número de transacciones mensuales con la red del banco y con las redes interbancarias.
- ▶ Número de transacciones mensuales (en caso de uso de Internet u otros canales)
- ▶ Estructura de costos detallada de cada comisión, tarifa o recargo, identificando: costos directos, costos indirectos y cualquier otro.
- ▶ Información comparativa de la comisión, recargo o tarifa con relación al mercado.

Todos los nuevos productos se diseñan de acuerdo con la normativa vigente y, en caso de ocurrir algún cambio en el marco legal, el producto es ajustado (para ello nuestros contratos y condiciones generales contienen una cláusula que limita la responsabilidad del incumplimiento de Banesco Banco Universal, C.A. en la prestación del producto o servicio derivado por cambios normativos).

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





Por tratarse de una entidad financiera, los productos y servicios ofrecidos no inciden directamente en la salud de los usuarios. De cualquier forma, como pueden presentarse casos de fraude, tanto el área de seguridad como la de monitoreo están involucradas en los procesos. Es importante destacar que Banesco define y difunde todas las políticas y mecanismos posibles para evitar riesgos de seguridad en la información, y posibles acciones fraudulentas que hagan uso de los productos y servicios ofrecidos como vehículo para perpetrar delitos, pero siempre será responsabilidad exclusivamente del cliente la aplicación de las mismas.

## ALIANZAS COMERCIALES Y PROMOCIONES

### Banesco Contigo

En la búsqueda permanente de una mayor conexión con nuestros clientes y la comunidad, Banesco evoluciona en su posicionamiento de marca, sintetizando su slogan y acercándonos a nuestras audiencias a través de la poderosa palabra: "Contigo".

Banesco Contigo ratifica nuestra vocación de estar presentes y acompañar a nuestros clientes en los momentos y logros más importantes de su vida y de su familia. También es más tiempo para vivir, a través de las actuales soluciones de banca a distancia para que nuestros clientes siempre estén comunicados en cualquier momento y desde cualquier lugar.

### Tu Empresa podrá dar un Gran Salto

Promoción dirigida a los clientes jurídicos del Segmento Masivo y Pymes quienes podían ser ganadores de publicidad y adiestramiento gratuito para su negocio. Resultaron ganadores 5 clientes, aquellos que lograron tener la mayor cantidad de puntos asociados al incremento de su saldo promedio en cuenta corriente.

### Planes Contigo Banesco para Personas Naturales

Pide Tu Combinación de Cuenta + Tarjeta de Crédito fue el slogan de la campaña de relanzamiento de los Planes Banesco. Con renovada imagen, nuevo posicionamiento y una novedosa promesa de ofrecer una combinación de Cuenta más Tarjeta de Crédito.

### Plan Tu Negocio para Personas Jurídicas

Con la finalidad de atender de forma inmediata y oportuna las necesidades de liquidez o de reposición de inventario de las Pequeñas y Medianas Empresas, efectuamos el lanzamiento de la campaña "Plan Tu Negocio", la cual contó con nuestro producto MultiCréditos 48 Horas como protagonista. Al adquirirlo, las empresas podían disfrutar de un financiamiento de hasta Bs. 800.000 de manera rápida, con una oferta promocional por 3 meses y plazos de 12 y 18 meses.

### Tus Compras Gratis en Navidad, con Ticket Premiado Banesco

En Navidad, 5.000 clientes Banesco salieron ganadores con esta promoción con tan solo solicitar que pasaran sus tarjetas por los Puntos de Venta Banesco, gracias al Programa Permanente Ticket Premiado.

Así mismo se creó una promoción dirigida a los comercios con premios en efectivo para vendedores y gerentes de tiendas, según la cantidad de consumos tramitados a través de los Puntos de Venta Banesco.

### Programa Pago Puntual: "Compra en Navidad y Paga en Carnaval"

Promoción dirigida a todos nuestros clientes con la cual podían comprar en diciembre y cancelar sus compras en el mes de febrero.

En 2011 fueron premiados más de 11 mil clientes, lo que equivale a Bs. 2.520 mil en premios otorgados gracias a los programas permanentes que incentivan el uso y pago puntual de sus productos.

## Presencia en eventos en todo el territorio nacional

- ▶ Triatlón Hebraica 2011
- ▶ Simposio de Responsabilidad Social Empresarial
- ▶ Automarket Caracas 1era. Edición
- ▶ Feria Expo Talento 2011 USB
- ▶ Patrocinio Fedegro
- ▶ Feria Empleo UCAB
- ▶ Patrocinio Cámara Canadiense - Británica
- ▶ Triatlón Margarita
- ▶ Caracas TEK
- ▶ Caracas TECH
- ▶ Ansa
- ▶ Automarket Caracas

## Otras Promociones en Alianza Visa, Mastercard Y American Express:

- ▶ Usa tus Tarjetas Visa y podrás ver las nuevas estrellas, resultando premiados 5 clientes, quienes viajaron a Bogotá a ver la Copa Sub 20.
- ▶ UEFA Champions League MasterCard, 2 clientes viajaron a España para ver un partido de la Champions.
- ▶ ¡Tus TDC MasterCard y TDD Maestro te pueden llevar Directo a la Final de la Copa América! Premiados 3 clientes que viajaron a Argentina para ver la final de la copa.
- ▶ Tus Tarjetas MasterCard te llevan a disfrutar del Concierto de Jazz en el Lincoln Center, siendo premiado un cliente que viajó a New York.
- ▶ Tus compras internacionales te pueden salir GRATIS\$, premiando a 325 de nuestros clientes Amex, los cuales obtuvieron el reintegro de sus compras en el exterior.

## Innovación Abierta

Impulsamos la Innovación Abierta a través de la realización de retos a los Ciudadanos Banesco, dirigidos a obtener ideas de valor estratégico. Creamos un “Espacio de Ideas” donde se obtuvieron 1.069 iniciativas de 800 empleados que participaron.

Asimismo, creamos una red de innovadores interna enmarcada en nuestro Espacio de Ideas conformada por empleados que han demostrado un interés recurrente en colaborar con este tipo de campañas. La “Red de Innovas” cerró el 2011 con 250 empleados, los cuales participaron en un reto para generar ideas orientadas a crear “Experiencias memorables en Clientes”, recibiendo un total de 24 ideas susceptibles de implementación.

También traspasamos las fronteras de Banesco escuchando ideas de grupos externos. Nos apalancamos en la plataforma de la empresa española “WorthIdea” para plantear un reto de “Migración de transacciones hacia canales electrónicos”, recibiendo 45 propuestas innovadoras.

Así mismo, diseñamos, para su posterior implementación, un sitio web como un lugar de encuentro más allá del 2.0, donde personas que piensan “fuera de la caja” y que miran siempre hacia el futuro, compartirán ideas y temas de interés que giran en torno a la innovación. Este espacio está planificado lanzarse en el 2012 en el marco de la Blogósfera Banesco.

Las ideas recibidas conforman el Banco de Ideas Banesco, las cuales son evaluadas por equipos multidisciplinarios para su implantación en el corto plazo.

## CAMPAÑAS Y PLATAFORMA 2.0

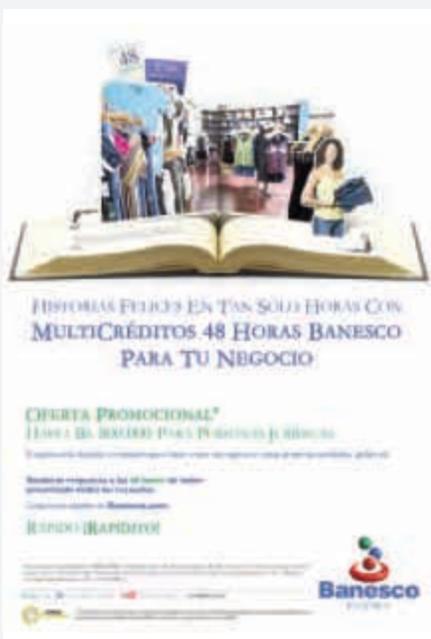
### Rostro Banesco

A través del novedoso concurso Rostro Banesco, ofrecimos al público la posibilidad de participar mediante las redes sociales, y vivir la experiencia de convertirse en los protagonistas de estos espacios digitales.

Cientos de videos, mucha creatividad, múltiples conversaciones, la participación de un jurado compuesto por reconocidas personalidades y el descubrimiento de un grupo de chicos y chicas con alto potencial para participar como embajadores de nuestra marca en este nuevo espacio de intercambio, hicieron de esta iniciativa todo un caso de éxito entre comunidades digitales.

### Campaña Cuentos y Fábulas en 140 Caracteres

Orientado a la comunidad interesada en la escritura y la lectura, que participa en las redes sociales, @Banesco, cuenta oficial de Banesco Banco Universal en la red social Twitter, lanzó el concurso “Cuentos y Fábulas en 140 caracteres”. Para participar, los twitteros debían seguir al perfil @Banesco y escribir desde su cuenta una poesía o cuento utilizando 140 caracteres.



## REDES SOCIALES

En el 2011 Banesco Banco Universal, C.A consolidó su presencia en las Redes Sociales al utilizar estos canales como un nuevo medio de atención para clientes y público en general. A través de Twitter, Facebook, Youtube y los blogs, nuestros allegados pudieron interactuar con nosotros, obtener de primera mano nuestras informaciones y participar en diferentes sorteos.

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

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.

Así mismo contamos con los siguiente 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 2011 nuestros blogs recibieron más de 150.360 visitas



A través de Twitter, Facebook, Youtube y los blogs, nuestros allegados pudieron interactuar con nosotros, obtener de primera mano nuestras informaciones y participar en diferentes sorteos

Redes Sociales		2011	2010
	@Banesco	91.620	34.789
	@Baneskin	14.994	5.916
	Banesco Banco Universal	21.403	8.634
	Baneskin	14.994	86
	Palabras para Venezuela		1.497
	Suscriptores	532	254

### Home Club Banesco

Una novedosa iniciativa que combina las experiencias virtuales y las experiencias en el mundo real, #HomeClubBanesco fue el nombre de la promoción diseñada para nuestros seguidores en la red social Twitter: @Banesco. A través de esta promoción pudimos conversar con nuestros seguidores y premiar su conocimiento en torno a la pelota criolla, otorgando más de 1.300 entradas para asientos VIP en todos los estadios de nuestro béisbol venezolano, cubriendo todos los partidos de la ronda regular, Round Robin y final.

### ¡\$ 75.000 en premios!

Banesco Banco Universal, C.A entregó US\$ 75.000 en premios a los ganadores del concurso “Un Año Soñado” promoción que estuvo orientada a usuarios de la banca por internet y la banca electrónica, a fin de que educaran a familiares y amigos en cuanto a migrar sus transacciones desde las agencias, hacia esta variada oferta de mecanismos transaccionales, que le hacen la vida más fácil y le permiten acceder cómodamente a sus cuentas las 24 horas desde donde esté. Se generaban puntos al realizar transacciones por cualquiera de los canales (ATM, Internet, BanescoMóvil o Banca Telefónica).



# Banca Comunitaria

*¡Ahora el banco viene a ti!*



**Banca Comunitaria Banesco (BCB)** es iniciativa de Banesco en materia de microfinanzas para satisfacer las necesidades económicas de la población de bajos ingresos.

BCB ha dispuesto sus Agencias Comunitarias en diferentes zonas populares del país, de manera que sus clientes y potenciales clientes se acerquen para conocer su portafolio de productos: abrir una Cuenta Comunitaria, afiliarse al plan Ahorro Paso a Paso o solicitar un Préstamo Para Trabajar.

Las agencias de BCB se asemejan a las agencias bancarias convencionales, no manejan efectivo y cuentan con una infraestructura sencilla y cercana que rompe con el paradigma de la banca tradicional y distante.

Al cierre de 2011, Banesco cuenta con 20 Agencias Comunitarias, ubicadas en: La Vega, Antimano, San Martín, Petare, Catia, El Cementerio, Santa Teresa, Maiquetía, Higuero, Guarenas, Valencia (2), Puerto Cabello, Los Roques, Cúa, Aragua (2), Barquisimeto, Portuguesa y Maracaibo.

El establecimiento de alianzas estratégicas con cadenas y locales comerciales, donde los clientes de BCB pueden realizar sus operaciones financieras sin salir de su comunidad, ha sido uno de sus factores de éxito. Estos puntos de atención son conocidos como Barras de Atención y PosWeb.

Las Barras de Atención son taquillas de atención personalizada donde se pueden realizar depósitos, retiros, solicitud de referencias bancarias, afiliaciones al plan Ahorro Paso a Paso, abrir Cuentas Comunitarias y consultas de saldo. Igualmente, a través de ellas se puede solicitar la visita de un asesor comunitario para aquellos emprendedores que estén interesados en adquirir un Préstamo para Trabajar.

El Posweb, es un punto electrónico atendido por los dueños de los comercios, a través del cual los clientes de BCB pueden realizar depósitos, retiros, consultar saldo y últimos movimientos.

Adicionalmente, BCB cuenta con el portal web: [www.bancacomunitariabanesco.com](http://www.bancacomunitariabanesco.com), a través del cual sus clientes que posean un Préstamo para Trabajar pueden afiliarse a la mensajería de texto para estar al día con el pago de sus cuotas; el IVR, los tradicionales puntos de venta Banesco en comercios en todo el territorio nacional, la red de cajeros automáticos, equipos de autoservicio en agencias Banesco y el centro de atención telefónica 0-500-TUBANCO (0-500-8822626).

## Principales Indicadores

Grupo de Interés	2011	2010	Var. %
Bancarización (% de clientes que recibió crédito por primera vez)	37%	39%	(5,13)
Clientes Atendidos*	176.735	130.794	35,12
Barrios Atendidos	4.146	2.550	62,59
Nuevas Agencias Comunitarias	3 (Maracaibo Gran Bazar, Maracay Gran Bazar y Autobús Comunitario en Portuguesa)	2 (Palo Negro y Barquisimeto)	50
Canales de Atención: Barras de Atención	74	55	34,55
Canales de Atención: PosWeb	143	105	36,19
Recurso Humano	542	365	48,49

\* Acumulado

## Nuestro equipo

El éxito de BCB se debe al trabajo en equipo, en donde todos nuestros trabajadores brindan un servicio de calidad, haciendo que nuestros clientes se sientan en casa.

## Plantilla por Región

Región	2011	2010	Var. %
Centro Los Llanos (Carabobo - Aragua)	151	110	37,27
Metropolitana (Dtto Capital, Miranda, Vargas, Dependencias Federales)	279	245	13,88
Occidental Andina (Lara, Zulia)	91	20	355
<b>Total</b>	<b>521</b>	<b>375</b>	<b>38,93</b>

## Nuestros productos

### Cuenta Comunitaria ● 2011 ● 2010

Cierre acumulado	Var. %
Nº Cuentas Comunitarias	35,12
Saldo en cuenta (M Bs.)	82,83

Cierre anual	Var. %
Nº Cuentas Comunitarias	23,89
Saldo en cuenta (M Bs.)	83,83

### Ahorro Paso a Paso ● 2011 ● 2010

Cierre acumulado	Var. %
Nº Afiliaciones	40,36
Saldo en cuenta (M Bs.)	43,76

Cierre anual	Var. %
Nº Afiliaciones	13,96
Saldo en cuenta (M Bs.)	43,76

### Préstamo para Trabajar ● 2011 ● 2010

Cierre acumulado	Var. %
Nº Préstamos Otorgados	39,94
Montos Liquidados (M Bs.)	76,55

Cierre anual	Var. %
Nº Préstamos Otorgados	24,23
Montos Liquidados (M Bs.)	77,04

Morosidad 2011: 0,65% 2010: 2,16% Var. %: (153,85)%

### Préstamo Educativo / TDC Escolar ● 2011 ● 2010

Cierre acumulado	Var. %
TDC Escolar Entregadas	62,95
Crédito otorgado (M Bs.)	82,26

### Credi Ayuda ● 2011 ● 2010

Cierre anual	Var. %
Nº de Credi Ayuda	100
Crédito otorgado (M Bs.)	100

## Programas de Capacitación

Área de Atención	2011	2010	Var. %
Conocimientos técnicos	177	94	88,30
Competencias Conducción de Personas	123	93	32,26
Competencias Cardinales	337	245	37,55
Regulatorios	471	0	100
Refuerzo de Valores y Código de Ética	355	0	100
<b>Total</b>	<b>1.463</b>	<b>432</b>	<b>238,66</b>

## Programas de Certificación

Número de Personas

	2011	2010	Var. %
Programa de Formación de asesores, coordinadores y supervisores	73	52	40,38
Programa de Formación de promotores y analistas	49	31	58,06
Programa de inducción de ejecutivos de cobranzas	0	2	(100)
<b>Total Participantes</b>	<b>122</b>	<b>85</b>	<b>43,53</b>
<b>Total Programas</b>	<b>13</b>	<b>9</b>	<b>44,44</b>

## Nuestros Productos

- Cuentas Comunitarias:** se abren con cero bolívares y se manejan con una tarjeta de débito, la cual permite realizar consultas, retiros, depósitos, compras y transacciones en los canales electrónicos Banesco.
- Ahorro Paso a Paso:** es un mecanismo parecido al bolso, el san o la cajita, a través del cual el cliente decide cómo y cuánto ahorrar, dependiendo de sus posibilidades.
- Préstamo para Trabajar:** es un crédito de carácter productivo, que va desde Bs. 3.000 hasta Bs. 1.000.000. Se le conoce tradicionalmente como microcrédito.
- Credi Ayuda:** es un producto creado por BCB para brindarle apoyo a nuestros microempresarios en situación de riesgo debido a catástrofes naturales.
- Préstamo Educativo Comunitario:** es un financiamiento otorgado 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 a través de una TDC Banesco Visa.



## Programa de Formación para Microempresarios

En el mes de noviembre, Banca Comunitaria Banesco llevó a cabo la ceremonia de graduación de la IV edición de su Programa de Formación para Microempresarios en el estado Carabobo. Dicho programa tuvo como objetivo fortalecer los conocimientos de un grupo de emprendedores de esa entidad, aplicando un conjunto de herramientas administrativas, gerenciales y tecnológicas que contribuirán al mejoramiento de la capacidad productiva de sus negocios y optimizarán su competitividad en el mercado.

Para cumplir con esta actividad, Banca Comunitaria Banesco contó con el apoyo del Instituto Venezolano de Capacitación Profesional de la Iglesia (INVECAPI), Fomento del Desarrollo Popular (FUDEP) y Microsoft Venezuela.

El programa tuvo una duración de un mes y medio, y fue dividido en tres módulos: Valores para la vida, Administrativo y Gerencial y el Tecnológico. Finalmente, los emprendedores fueron visitados en sus lugares de trabajo para brindarles asesoría técnica.

## Evaluación de Satisfacción de Clientes BCB

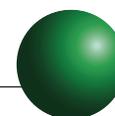
Cada año realizamos a través de una consultora externa la encuesta de satisfacción de clientes de Banca Comunitaria, para identificar oportunidades de mejora en nuestros procesos generales de ofertas y servicios.

Los resultados de este estudio fueron los siguientes:

- ▶ El nivel de satisfacción general de los clientes de BCB fue de 9,58 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: 9,48 para los productos; 9,33 para los servicios y 9,04 para los canales de atención, obteniendo un índice de satisfacción final de 9,3.
- ▶ Las referencias de familiares y amigos (41%) muestran un crecimiento importante en los últimos años, siendo estos los canales de comunicación más efectivos para dar a conocer la oferta de productos y servicios de BCB, junto a periódicos (77%) y radio (56%). Estos últimos más las Barras de Atención son considerados los más útiles.
- ▶ El 93% de los entrevistados inicia relaciones con BCB por los productos pasivo y/o crédito (30%) que ofrecen.
- ▶ Los atributos a través de los cuales BCB es conocida y valorada son: la rentabilidad, facilidad y rapidez al solicitar créditos, portafolio de productos que posee y su nivel de diferenciación ante otras marcas.
- ▶ Promedio, *Top Box* y *Botton Box*: la evaluación total obtenida para estas métricas se encuentra en los rangos de referencia. Para Agencia Comunitaria, Banca Telefónica y Portafolio de productos, la mayoría de los clientes otorga una puntuación entre 7,8 y 9 puntos.

### Ficha técnica

- ▶ **Universo:** 131.637 clientes activos de BCB.
- ▶ **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.
- ▶ **Fecha de Campo:** Septiembre-Octubre 2011.
- ▶ **Empresa:** Vp. Inteligencia Corporativa.



## Premios al esfuerzo de todos

Durante el 2011 hicimos un reconocimiento a 120 clientes de las Agencias Comunitarias: La Vega, Cúa, Puerto Cabello y Valencia, por su excelente record de pago y cero mora. Banca Comunitaria Banesco llevó a cabo la campaña Pago al Día, en la cual los clientes ganadores recibieron Bs. 500,00 para ser canjeados en los Practimercados Día Día.

De igual manera los comercios Aliados de las zonas de Palo Negro, El Cementerio, Valencia, Antímamo, Cúa y La Vega también fueron premiados, por presentar mayor número de transacciones y mayor compromiso con Banca Comunitaria Banesco y su comunidad.

Finalmente, como iniciativa de Responsabilidad Social Empresarial, en el mes de diciembre, Banesco Banco Universal y Banca Comunitaria se unieron a la Fundación "Santa en las Calles", actividad en la cual se beneficiaron más de 15 mil personas de en situación de calle o pertenecientes a los segmentos más necesitados de la ciudad de Caracas, gracias a la participación de más de 900 voluntarios, quienes recolectaron 1.850 juguetes, así como ropa y alimentos.

## Reconocimientos para Banca Comunitaria Banesco

En el mes de marzo, se anunció formalmente la aprobación del financiamiento por \$500.000 por parte del Banco Interamericano de Desarrollo (BID), el Fondo Multilateral de Inversiones (FOMIN) y la Corporación Andina de Fomento (CAF), para el desarrollo del proyecto "Servicios Financieros a través del celular para la población no bancarizada", idea ganadora del "Programa Tecnología para la Inclusión Financiera".

En el mes de abril, Claudia Valladares, vicepresidente de Banca Comunitaria Banesco, fue reconocida como Emprendedora Social Sobresaliente en Venezuela por el World Economic Forum y Schwab Foundation for Social Entrepreneurship, evento sobre Latinoamérica que se llevó a cabo en la ciudad de Río de Janeiro, Brasil.

Así mismo, dos microempresarias: Alberlis Torres, de la Agencia Comunitaria de Valencia, dueña de una venta de artículos de línea blanca y lencería, y Lenis Gil, de la Agencia Comunitaria de Antímamo, dueña del spa SPAC NAILEN NAILS 15, fueron galardonadas con el Premio Citibank 2011, en las categorías comercio y servicios respectivamente. Además del reconocimiento, también recibieron un premio en metálico de Bs. 11.200 y Bs. 7.000 respectivamente, y un curso de formación "De la subsistencia al alto impacto", dictado por la organización AVINA.



## Desayunos Comunitarios y Tour Comunitario

Durante el 2011, Banca Comunitaria Banesco llevó a cabo en Ciudad Banesco 5 Desayunos Comunitarios, en donde se compartieron en familia logros y expectativas bajo un ambiente agradable y diferente.

Para Banca Comunitaria Banesco es sumamente importante realizar estos encuentros, ya que gracias a ellos escuchamos de primera mano las opiniones de nuestro equipo de trabajo, se responden inquietudes y se conocen más de cerca las experiencias laborales de nuestros empleados.

En el mes de junio, 22 Vicepresidentes y Gerentes de Banesco participaron en el Tour Comunitario que se llevó a cabo en las Agencias Comunitarias de Petare y El Cementerio. Durante el tour, se conoció más de cerca nuestro modelo de atención y se compartieron experiencias y éxitos con algunos de nuestros clientes y aliados.



## Cine Comunitario

En el 2011, BCB logró proyectar un total de 4 películas de manera gratuita en las zonas populares de Caracas (Plaza Brión de Chacaíto y Plaza La Candelaria) y Miranda (Casco Histórico de Petare).

Por otro lado, BCB continuó promocionando sus productos con 13 barridas de zonas y perifoneos por comunidades de El Cementerio, Cúa, Petare, Catia, Maiquetía, Los Teques, La Vega, y Antímamo, donde tiene presencia, entregando dípticos y respondiendo a las inquietudes de potenciales clientes.

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

# Nuestro Compromiso Ambiental



## Nuestra Política

En Banesco Banco Universal, C.A. estamos conscientes de la necesidad de proteger y preservar el ambiente para el beneficio de ésta 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 es la reducción que sobre el entorno tienen nuestras actividades mediante el diagnóstico, evaluación, establecimiento de indicadores y metas tendentes a un mejor uso de los recursos naturales, ahorro energético y reciclaje de residuos y materiales.

## Nuestra Gestión

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.

Durante el 2011, sustituimos dos equipos de refrigeración (*Chillers*) en Ciudad Banesco y dos en las torres de El Rosal por equipos nuevos que cuentan con dispositivos de atenuación de ruido, refrigerante ecológico y bajo consumo energético.

Durante el 2011 hemos puesto en práctica algunas medidas tendentes a la minimización y segregación de los residuos, al ahorro y uso sostenible de los recursos, así como a la eficiencia y ahorro energético. Todas estas actividades han sido difundidas a través de diferentes canales con el objetivo de incrementar la formación, sensibilización y motivación medioambiental de los empleados y otros grupos de interés.

Continuando con nuestra política de reciclaje, Banesco Banco Universal, C.A. de la mano de la empresa Kimberly Clark de Venezuela ha realizado un programa de reciclaje en las sedes administrativas y almacenes regionales. En concreto en 2011 se realizaron las siguientes actividades.

- Colocamos en lugares estratégicos de nuestras sedes administrativas (Ciudad Banesco, El Rosal, La Primera y El Recreo) depósitos especiales para recuperar el papel utilizado
- Se llevaron a cabo jornadas especiales de recolección de papel en nuestros almacenes en las sede de la sede de San Vicente, los Guayos y en Los Haticos en Maracaibo.
- Al cierre del año 2011 reciclamos 99.686 Kg, con un promedio de 4.000 Kg por mes, siendo el mejor mes febrero con 40TN. Expresado en Bolívares esto representa un Ingreso extraordinario de Bs. 152.611,00
- Continuamos con la campaña de concienciación a través de nuestros medios internos: carteleras, Intranet, Boletín Semanal y pantallas de TV de circuito cerrado.

En cuanto a otras emisiones como el NO o SO, la naturaleza de nuestras actividades no implica la producción de estos gases.



## 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.

Todas las sedes de la Organización se encuentran ubicadas en terrenos urbanos por lo cual el agua captada como vertida se hace a través de la red urbana. Consecuentemente, no se afectan espacios naturales, protegidos o de alto valor en biodiversidad. Asimismo no hay impacto en áreas protegidas o restauradas.

## Indicadores ambientales

Consumo	Consumo total			Consumo por persona		
	2011	2010	Var. %	2011	2010	Var. %
Agua (m3) <sup>(1)</sup>	250.784,34	225.933,59	9,90	18,12	16,17	10,75
Electricidad (Gigajulio) (Sist. Eléctrico Nacional) <sup>(1)</sup>	248.503,30	251.682,28	(1,26)	17,95	18,01	(0,33)
Electricidad (Gigajulio) / generación propia <sup>(4)</sup>	2,16	7.200	(99,97)	-	-	-
Papel (Kg) <sup>(1)</sup>	20.938	23.459	(12,40)	1,51	1,67	(10,40)
Papel (Kg) / Clientes <sup>(5)</sup>	253.141	273.486	(8,03)	0,06	0,06	0
<b>Residuos</b>	<b>2011</b>	<b>2010</b>	<b>Var. %</b>	<b>2011</b>	<b>2010</b>	<b>Var. %</b>
Papel reciclado (Kg) Sedes Administrativas <sup>(2)</sup>	70.868	-	100	5,12	-	100
Papel reciclado (Kg) Almacenes <sup>(1)</sup>	28.818	-	100	2,08	-	100
Papel Reciclado (Kg) Total	99.686	233.330	(136,39)	7,20	-	100
Tóner y/o Cartuchos <sup>(1-3)</sup>	661	729	(10,29)	0,05	0,18	(73,47)
Residuos Eléctricos y Electrónicos (Kg) <sup>(2)</sup>	4.967,27	-	100	0,36	-	100
<b>Emisiones de Gases efecto Invernadero</b>	<b>2011</b>	<b>2010</b>	<b>Var. %</b>	<b>2011</b>	<b>2010</b>	<b>Var. %</b>
Emisiones Co2 equipos generadores de diesel <sup>(2)</sup>	520.200	1.736.254,54	(233,77)	135,71	446,68	(229,14)
Emisiones Co2 Vehículos de empleados <sup>(2)</sup>	463.488,80	661.279,32	(42,67)	120,92	171,66	(41,96)
Total Emisiones de Co2 <sup>(2)</sup>	983.688,80	2.397.533,86	(143,73)	256,63	616,80	(140,35)

1. Totales nacionales. Se toma como base a 13.859 trabajadores en el 2011 y 13.969 en el 2010.

2. Incluye únicamente las oficinas administrativas de Ciudad Banesco y El Rosal (Caracas). 3.033 trabajadores en 2011 y 3.087 trabajadores en 2010.

3. Donados a Fundana

4. Generación propia en nuestra sede principal en Ciudad Banesco. Se toma como base de cálculo 3.306 trabajadores en 2011 y 3.286 en 2010.

5. Consumo en Ciudad Banesco.

## 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, en las Torres de El Rosal y otras sedes, que representan aproximadamente un 70% 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 2011 generamos 2,16 gigajulios, logrando una reducción en el proceso de autogeneración de 233,33%. Así mismo se obtuvo una reducción en el consumo del sistema eléctrico nacional del 1,28% en comparación con el año 2010.

Por otra parte las actividades de Banesco Banco Universal, C.A no generan emisiones significativas ni derrames de sustancias peligrosas ni se generan productos que se recuperen al final de su vida útil.

## 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.
- ▶ 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.

**INAUGURACIÓN DE AGENCIAS:** No realizamos estudios previos de impacto ambiental en las zonas donde abrimos agencias, excepto cuando ello es requerido por las autoridades municipales, y son específicos dependiendo de las dimensiones de los trabajos a ejecutar.

**CONSUMO DE PAPEL PARA IMPRESIÓN Y FOTOCOPIADO:** Integramos el sistema 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. Adicionalmente tenemos campañas de comunicación interna para el uso razonable de los recursos.

**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.

- ▶ Implementamos el concepto *Open Space*, logrando la creación de plantas tipo y espacios abiertos que promueven el trabajo en equipo y la comunicación directa, mejorando el rol del supervisor; y el funcionamiento de los servicios de aire acondicionado e iluminación.
- ▶ Nuestra contratista para los servicios alimentación en Ciudad Banesco, Restoven, emplea productos de limpieza biodegradables.
- ▶ Se han implantado medidas para la reducción del consumo energético en Ciudad Banesco y otras sedes administrativas como:
  - Reducción de los horarios de iluminación en oficinas y estacionamiento.
  - Reducción de los horarios de operación de los aires acondicionados en sedes sin afectar confort.
  - Reducción de los horarios de operación de escaleras mecánicas.
  - Apagado parcial de iluminación en las áreas generales de las principales sedes.



## Banesco Contigo y con el Planeta

Banesco Banco Universal, C.A. ratificó su compromiso con el medio ambiente y por ello se sumó este año a La Hora del Planeta Venezuela, que tuvo lugar el sábado 26 de marzo desde las 8:30 p.m. hasta las 9:30 p.m. De esta manera fueron apagadas totalmente las luces de sus principales sedes administrativas: Ciudad Banesco y las Torres de El Rosal, y además se lanzó una campaña interna para fortalecer el compromiso de los Ciudadanos Banesco en la conservación del planeta, como responsabilidad de todos.

## Donación de mobiliario y computadoras desincorporados

Desde hace varios años, Banesco Banco Universal, C.A. tiene como política donar el mobiliario y las computadoras que dejan de utilizarse en nuestras sedes y agencias a organizaciones preferiblemente de carácter social para que tengan un nuevo uso.

Durante el año 2011 donamos 130.487,50 Kg. (21.925 unidades) entre mobiliario, equipos de Computación y accesorios.

Durante el 2011 Banesco Banco Universal, C.A no ha financiado proyectos de infraestructuras para la generación de energía renovable en el ámbito nacional e internacional.

Banesco Banco Universal, C.A. apegado a las normativas legales ha aplicado en la remodelación de todas de sus sedes administrativas y agencias las acciones indispensables para minimizar el impacto de nuestra actividad en el entorno.

Igualmente se mantiene un exigente control de los materiales y equipos instalados en las oficinas, que han de cumplir los requisitos legales aplicables al diseño, fabricación y comercialización.

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

La vicepresidencia ejecutiva de Gestión de inmueble ha establecido y puesto en marcha acciones que garantizan un menor consumo de energía como por ejemplo: el ajuste de potencia de eléctrica de las oficinas, la implantación de detectores de presencia, la instalación de pantallas de iluminación autorregulables. En el 2011 el Voluntariado Ambiental ejecutó diferentes iniciativas para contribuir al cuidado del ambiente, así mismo se desarrollaron actividades de formación para el uso adecuado de los recursos naturales. (VER CAPITULO VOLUNTARIADO CORPORATIVO PÁG. 48)

### Donación de Mobiliario 2011

Institución	Unidades	Kg
Renacer	6.262	64.870
A.C. Red de Casas Don Bosco (La Dolorita)	13.249	23.731
Particular	21	250
Escuela Canaima	455	4.550
Colegio Nacional de Periodistas	27	700
CICPC	17	460
Policía Nacional Bolivariana	14	295
Particular	7	70
Particular	1	250
Palacio de Justicia	10	200
Indepabis	12	180
Fundación Siembra de Venezuela	15	330
Guardia Nacional Bolivariana	15	280
Org. Nacional Trasplante de Venezuela	2	80
Fund. Venezolana Contra la Parálisis Infantil	1	20
<b>Total</b>	<b>20.108</b>	<b>96.266</b>

### Donación de Mobiliario Desincorporado 2010

Institución	Unidades	Kg
Renacer	6.516	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
Saimé	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>

## Donación de Computadoras Desincorporadas

Institución	2011		Institución	2010	
	Kg	Kg		Kg	Kg
Renacer	1.766	33.246	Particular	37	885
Centro de Educación Inicial Giraluna	4	76	Unidad Educ. Nacional Bolivariana 25 de Julio	150	2.289
Centro de Educ. Inicial Nac. Manuel R. Yanez	4	76	Ambulatorio Urbano Dos Lagunas	41	448
Particular	2	38	Univ. Nac. Polit. de la Fuerza Armada Bolivariana	202	2.135
Particular	1	26	Colegio Nazareth	81	861
Unidad Educativa Doña Concepción	40	760	Distrito Sanitario N° 2 Valles Del Tuy	41	448
<b>Total</b>	<b>1.817</b>	<b>34.222</b>	Particular	1	676
			Particular	4	41,30
			Particular	4	41,30
			Unidad Educativa San Vicente	121	1.274
			Grupo Misionero Claretino	161	1.687
			Particular	4	41,30
			Unidad Educativa San Bernardino de Siena	101	1.067
			Fundación Artesano Group	20	206,50
			U.E.N.B. Tomas Vicente González	41	448
			U.E. Dr. Ramón Reinoso	40	413
			Particular	2	26,20
			Particular	2	3,30
			Particular	2	26,20
			<b>Total</b>	<b>1.055</b>	<b>13.017,10</b>



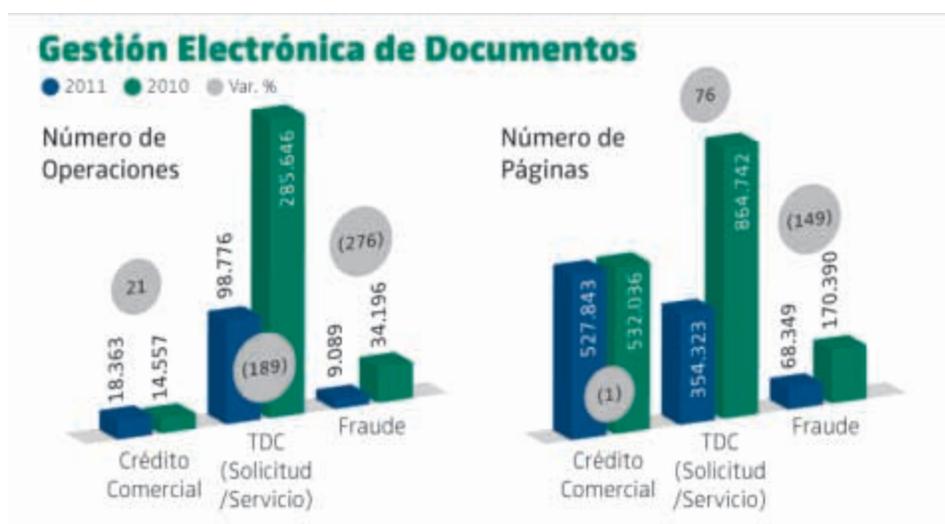
Durante el 2011 dimos continuidad a nuestra campaña de reciclaje de papel y publicamos, a través de nuestros medios internos, mensajes para que los empleados conocieran las ventajas del reciclaje y la conservación del ambiente.

Debido a la actividad que realizamos financiera no conlleva el almacenamiento ni el transporte de elementos peligrosos

Por último, el Servicio Médico ubicado en Ciudad Banesco que es para los empleados, no genera residuos biológicos sanitarios debido a que la atención que brinda esta unidad es de atención primaria y utiliza material descartable. Las emergencias son remitidas a centros de salud cercanos a la sede principal.

### Gestión electrónica de documentos

Nuestra área de Gelecon (Gestión Electrónica de Documentos) tiene como objeto principal que el papel solo se utilice principalmente en la conformación de expedientes, evitando la duplicidad de copias innecesarias y agilizando los flujos de trabajo en la Organización. La incorporación a Gelecon de áreas medulares del banco contribuye al menor consumo de papel, a la optimización del espacio y la organización en cuanto a la custodia de los expedientes.



# Nuestros Proveedores



## Nuestra Gestión

Durante el 2011 la vicepresidencia ejecutiva de Procura y Gestión de Servicios comenzó a ejecutar el Proyecto Ciclo de Egresos, cuyo objetivo es diseñar un nuevo blueprint para la herramienta SAP, sistema 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, de acuerdo a las necesidades del banco. Este proyecto incluye la centralización del proceso de compras, la facturación y el control de almacenes.

Así mismo se logró ahorros en las negociaciones de compra/contratación con relación a la mejor propuesta económica recibida en por los menos Bs. 60.000.000 en promedio y un descuento al menos 14% sobre las ofertas presentadas.



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

## Nuestra política para la contratación de proveedores

Todo proveedor involucrado en un proceso de compra o contratación debe estar registrado en la base de datos del RPB, una vez consignada la documentación necesaria. Entre dicha documentación se exige:

- Información legal (Registro Mercantil, RIF, Certificación de Accionistas, Solvencias Laborales, recibo de Electricidad y/o teléfono, cédula de identidad de las personas que obligan a la empresa).
- Documentación financiera (Balance General, estado de ganancias y pérdidas, y balance de comprobación en los casos de tener más de seis meses del cierre contable de la empresa, todos ellos expresados en valores históricos).
- Documentación comercial (como lista de productos, marcas que distribuyen, cartas de exclusividad, catálogos, referencias comerciales, trabajos que han realizado con el Banco, entre otros).

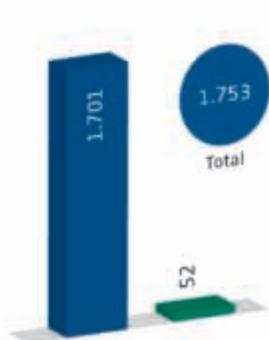
Para la realización de las compras se solicitan por lo menos tres cotizaciones. Posteriormente se realiza un análisis, y se adjudica la orden de compra a la mejor oferta en tiempo de respuesta, calidad del producto y precio.

Dentro del análisis, dependiendo del bien o servicio a contratar, se incluye una visita a la planta física o empresa, para validar su capacidad instalada y si cuenta con los inventarios y stocks para la producción. Las compras, de acuerdo a su monto, se presentan para su revisión y aprobación por parte de la autonomía respectiva.

## Distribución de Proveedores

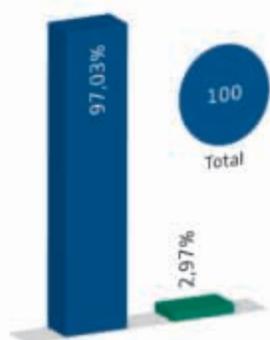
### Cantidad de Proveedores

● Proveedores locales ● Proveedores no locales



### % Sobre el Total

● Proveedores locales ● Proveedores no locales



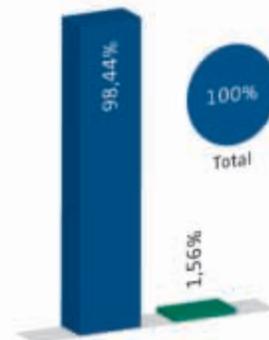
### Monto Cancelado

● Proveedores locales ● Proveedores no locales



### % Sobre el total facturado

● Proveedores locales ● Proveedores no locales



## Número de Proveedores

● 2011 ● 2010

Denominación	Participantes	% del total
Equipos, Artículos y Mobiliarios de Oficina	46	2,62
Hardware, Software y tecnología	78	4,45
Impresos y Papel Valor	12	0,68
Tarjetas de Débito y/o Crédito	3	0,17
Otros equipos	4	0,23
Mantenimientos y Construcciones	173	9,87
Publicidad y Mercadeo	191	10,90
Honorarios y Consultorías	298	17,00
Arrendamiento de Equipos	13	0,74
Condominios y Arrendamientos	383	21,85
Adiestramientos	59	3,37
Otros Servicios	181	10,33
Servicios	292	16,66
Capital Humano	20	1,14
Total	1.753	100

## Alianzas

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

### Inversión Social de nuestros proveedores

2011

Alianza	Inversión
Damas Salesianas: Proyecto Maniapure	50.000,00
Ccentro Medico Docente La Trinidad	6.840
Proyecto Sopa del Amigo Taribero Damas Salesianas	106.000,00
Procter & Gamble	6.321,89
Universidad Católica: Andrés Bello	73.920,05
Total	243.081,94

2010

Alianza	Inversión
Damas Salesianas (Eventos Varios)	43.530,90
Patrocinio Asodeco	15.000,00
Proyecto Sopa del Amigo Taribero Damas Salesianas	82.550,00
Donación Escuela Naiguatá	5.000,00
Donación Damnificados Lluvias 2010	68.500,00
Total	214.580,90



## Monto Cancelado a Proveedores

● 2011 ● 2010

% del total

Denominación	2011	2010	2011	2010
Equipos, Artículos y Mobiliarios de Oficina	50.141.676,73	42.228.187,51	2,31	2,50
Hardware, Software y tecnología	588.063.234,32	278.706.028,46	27,03	16,47
Impresos y Papel Valor	47.775.924,47	45.532.558,88	2,20	2,69
Tarjetas de Débito y/o Crédito	25.129.388,70	6.747.964,69	1,16	0,40
Otros equipos	2.418.137,80	385.336,00	0,11	0,02
Mantenimientos y Construcciones	205.504.512,66	148.984.129,73	9,45	8,80
Publicidad y Mercadeo	68.872.637,11	141.873.851,21	3,17	8,38
Honorarios y Consultorías	195.677.898,06	157.983.276,92	9,00	9,34
Arrendamiento de Equipos	10.783.577,50	62.663.439,73	0,50	3,70
Condominios y Arrendamientos	124.900.463,51	133.822.606,13	5,74	7,91
Adiestramientos	12.502.327,36	7.965.244,93	0,57	0,47
Otros Servicios	27.250.557,00	64.521.595,77	1,25	3,81
Servicios	661.301.009,37	497.843.939,23	30,40	29,42
Capital Humano	154.884.106,95	102.883.087,16	7,12	6,08
<b>Total</b>	<b>2.175.205.452</b>	<b>1.692.141.246,35</b>	<b>100</b>	<b>100</b>

## Diálogo con nuestros proveedores

Durante el 2011 continuamos el diálogo con este grupo de interés, a través de una encuesta que se envió a 400 proveedores. Del total de encuestas enviadas solo se recibió un 8,5% con las respuestas.

Las preguntas planteadas fueron:

- ▶ Por favor valore su nivel de satisfacción con los siguientes aspectos de su relación con Banesco Banco Universal en cuanto a transparencia
- ▶ Por favor valore su nivel de satisfacción de su relación con Banesco Banco Universal en cuanto a Satisfacción en la puntualidad en el pago
- ▶ Por favor valore su nivel de satisfacción de su relación con Banesco Banco Universal en cuanto a su satisfacción en los Servicios OnLine
- ▶ Por favor valore su nivel de satisfacción de su relación con Banesco Banco Universal en cuanto al Trato o Atención Personalizada
- ▶ ¿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 2011 fue el siguiente:

Transparencia	4,47
Puntualidad en el Pago	4,08
Satisfacción en Servicios Online	4,14
Satisfacción en Trato o Atención Personalizada	4,35
Promedio	4,26

## Región Capital

Servicio	Nº de Proveedores		Monto Bs.		Var. %	% del total	
	2011	2010	2011	2010		2011	2010
Hardware, Software y Tecnología	43	70	581.816.052,24	278.215.625,26	52,18%	36,89	27,02
Honorarios y Consultorías	74	329	189.882.650,55	152.569.318,78	19,65%	12,04	14,82
Mantenimientos y Construcciones	134	126	178.345.184,37	131.610.192,32	26,20%	11,31	12,78
Servicios	144	186	627.201.970,53	467.266.293,00	25,50%	39,77	45,38
<b>Total</b>	<b>395</b>	<b>711</b>	<b>1.577.245.857,69</b>	<b>1.029.661.429,36</b>	<b>34,72%</b>	<b>100</b>	<b>100</b>

## Región Oriente - Sur

Servicio	Nº de Proveedores		Monto Bs.		Var. %	% del total	
	2011	2010	2011	2010		2011	2010
Condominios y Arrendamientos	37	51,00	10.350.972,72	11.343.627,80	-9,59%	46,12	47,77
Mantenimientos y Construcciones	14	6,00	6.785.762,78	7.103.902,53	-4,69%	30,23	29,92
Servicios	46	78,00	5.307.618,10	5.299.298,69	0,16%	23,65	22,32
<b>Total</b>	<b>97</b>	<b>135</b>	<b>22.444.353,60</b>	<b>23.746.829,02</b>	<b>-5,80%</b>	<b>100</b>	<b>100</b>

## Región Centro Los Llanos

Servicio	Nº de Proveedores		Monto Bs.		Var. %	% del total	
	2011	2010	2011	2010		2011	2010
Condominios y Arrendamientos	55	71	8.069.150,91	7.851.220,34	2,70%	29,46	32,96
Equipos, Artículos y Mobiliarios de Oficina	3	2	2.370.296,32	2.880.554,88	-21,53%	8,65	12,09
Mantenimientos y Construcciones	8	12	3.459.120,16	2.722.221,91	21,30%	12,63	11,43
Servicios	24	30	13.494.579,57	10.367.922,13	23,17%	49,26	43,52
<b>Total</b>	<b>90</b>	<b>115</b>	<b>27.393.146,96</b>	<b>23.821.919,26</b>	<b>13,04%</b>	<b>100</b>	<b>100</b>

## Región Zulia - Falcón

Servicio	Nº de Proveedores		Monto Bs.		Var. %	% del total	
	2011	2010	2011	2010		2011	2010
Condominios y Arrendamientos	77	76	16.438.964,88	13.897.560,21	15,46%	33,79	38,23
Mantenimientos y Construcciones	17	17	16.914.445,35	7.547.812,97	55,38%	34,77	20,76
Servicios	78	100	15.296.841,17	14.910.425,41	2,53%	31,44	41,01
<b>Total</b>	<b>172</b>	<b>193</b>	<b>48.650.251,40</b>	<b>36.355.798,59</b>	<b>25,27%</b>	<b>100</b>	<b>100</b>





**El Comité de Procura es un organismo de coordinación organizacional que permite promover el diseño óptimo de las operaciones de procura**

## COMITÉ DE PROCURA

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

### Objetivo

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

### Roles y miembros del Comité de Procura

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

#### COMITÉ OPERATIVO DE PROCURA

- ▶ Coordinador: VP de Procura 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

- ▶ 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

##### 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 atonicidad 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



## 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.

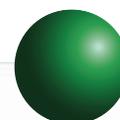
Trabajamos activamente en la bancarización de aquellos grupos sociales aún excluidos del sistema financiero como medio para fortalecer el tejido social, la generación de empleo y el crecimiento económico, coadyuvando estos objetivos del gobierno central establecidos en la Constitución.

## Nuestra Gestión

Todos nuestros nuevos productos se diseñan de acuerdo con la normativa legal vigente; en caso de ocurrir algún cambio normativo, el producto se ajusta al mismo (nuestros contratos y condiciones generales contienen una cláusula que limita la responsabilidad del incumplimiento del Banco en la prestación del producto o servicio derivado por cambios normativos).

De acuerdo con que exige el órgano regulador, siempre se remite un estudio con el análisis del riesgo para los depositantes e inversionistas de todo nuevo instrumento o producto financiero, y se realiza un estudio de los riesgos que el producto significa para el Banco, lo cual aunque no impide la ocurrencia de eventuales inconvenientes, define mecanismos de mitigación.

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.



## Impuestos por Operaciones Propias

Miles de Bs. ● 2011 ● 2010

	2011 / 2010	Variación
Impuesto Sobre Actividades Económicas	139.696,35	22%
Impuesto al Valor Agregado	217.231,84	41%
Impuesto a la Publicidad Comercial	153.934,66	3%
Impuesto Inmuebles Urbanos	1.732,30	(27)%
	359.888,32 Total 2011	271.526,57 Total 2010
		33% Variación



## 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.

## Aportes Legales

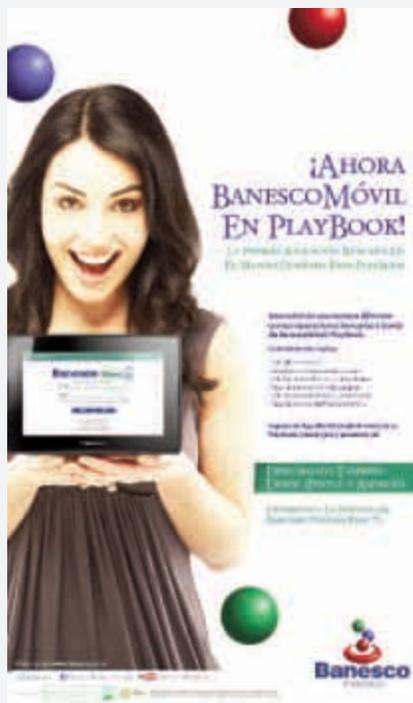
Miles de Bs. ● 2011 ● 2010

Aporte a FONACIT*		2011 / 2010	Variación
Proyectos de Tecnología <sup>(1)</sup>	■ 33.747,00 ■ 38.361,19		(12)%
Ley de Alimentación de Trabajadores		2011 / 2010	Variación
Ley de Alimentación de Trabajadores <sup>(2)</sup>	■ 82.044,02 ■ 71.999,86		14%
Contribuciones Parafiscales		2011 / 2010	Variación
Ley de Vivienda y Hábitat	■ 19.320,80 ■ 14.934,93		29%
Seguro Social Obligatorio	■ 54.259,09 ■ 44.224,13		23%
Ley de Empleo	■ 12.042,23 ■ 9.782,89		23%
INCES	■ 15.981,26 ■ 11.635,32		37%
Aportes a FOGADE, SUDEBAN, a la Organización Nacional Antidrogas-ONA, y Aporte Social a las Comunas-FONACIT		2011 / 2010	Variación
FOGADE	■ 621.459,31 ■ 413.211,88		50%
SUDEBAN	■ 59.048,96 ■ 49.119,95		20%
Proyectos aplicación LOSEP - ONA	■ 21.595,43 ■ 9.138,65		136%
FONACIT <sup>(3)</sup>	■ 104.329,00		100%

**(1)** Para el año 2011, de acuerdo a los cambios efectuados en la normativa que regula esta materia, se contempla que los fondos correspondientes a estos aportes serán transferidos al Fondo Nacional de Ciencia, Tecnología e Innovación (FONACIT), quien decide sobre los proyectos a ser financiados en base a los lineamientos y prioridades definidos en el Plan Nacional de Desarrollo Económico y Social de la Nación, así como las implicaciones éticas y el potencial impacto cultural, social, ambiental y económico de los mismos. Para el año 2010, se presentaban Proyectos realizados por el Banco y cuya decisión sobre la inversión era de carácter interna, los cuales con posterioridad se presentaban disminuyendo el monto a ser aportado. **(2)** Cifras ajustadas en el 2010. **(3)** Corresponde al aporte contenido en el Decreto con Rango, Valor y Fuerza de Ley de Reforma Parcial de la Ley de Instituciones del Sector Bancario publicada en Gaceta Oficial N° 39.627 del 2 de marzo de 2011. Este aporte es administrado por el Servicio Autónomo Fondo Nacional de los Consejos Comunales (SAFONACC), que tiene como actividad principal la administración de los recursos asignados a los Consejos Comunales, financiando los proyectos comunitarios, sociales y productivos del Poder Popular en sus componentes financieros.

## Carteras Dirigidas

Al 31 de diciembre	Monto Alcanzado (miles de Bs)		% Requerido		% Mantenido	
	2011	2010	2011	2010	2011	2010
Turística	871.915,41	638.751,18	3,00	3,00	3,38	3,03
Microempresarios	3.808.165,29	1.375.221,15	3,00	3,00	6,00	5,44
Agrícola	6.675.163,60	5.349.612,88	24,00	25,00	25,88	25,36
Manufactura	1.952.189,80	2.416.564,69	10,00	10,00	13,14	10,39
Hipot. Recursos Propios (Largo Plazo)	4.217.845,13	1.803.585,99	5,00	6,00	8,18	7,76
Hipot. Recursos Propios (Corto Plazo)	1.900.765,69	749.019,43	7,00	4,00	6,71	3,22



## 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, Blogs, y Youtube)

## Campañas e Información Internas

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

## Multas o Incumplimientos

Durante el 2011 Banesco Banco Universal, C.A. no recibió por parte del 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 2011 el Instituto para la Defensa de las Personas en el Acceso a los Bienes y Servicios (Indepabis) aplicó al Banco 23 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 2011 y 31 de diciembre de 2010. Estos estados financieros auditados pueden consultarse en la página de la Asociación Bancaria de Venezuela ([www.asobanca.com.ve](http://www.asobanca.com.ve)).

Asimismo, nos mantenemos atentos a dar estricto cumplimiento a las disposiciones de ley a las cuales como institución financiera nos encontramos sujetos; entre ellas: el Decreto con Rango, 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.



**Durante el 2011 Banesco Banco Universal, C.A. no recibió por parte del Banco Central de Venezuela o Fogade ningún tipo de sanción por incumplimiento de la normativa establecida por dichos órganos competentes**

# Proceso de Elaboración del Informe de Responsabilidad y Sostenibilidad Empresarial



## Principios para definir el contenido del Informe

Para Banesco Banco Universal, C.A. la elaboración del Informe de Responsabilidad y Sostenibilidad 2011 tiene como objetivo recoger las principales actuaciones en materia de responsabilidad social empresarial y la relación con cada uno de sus grupos de interés (accionistas, clientes, empleados, proveedores y comunidad). Desde el año 2004 se ha publicado este informe de Responsabilidad y Sostenibilidad, por lo cual esta es la octava edición, y corresponde al período del 1° de enero al 31 de diciembre de 2011. El reporte anterior, que cubrió el período del 1° de enero al 31 de diciembre de 2010, fue publicado en el primer semestre de 2012 y al igual que esta edición 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 2010 pueden consultarse en <http://www.banesco.com/descargas/somos-banesco>, de igual manera el informe correspondiente al año 2009 se encuentra publicado en el Blog Banesco <http://blog.banesco.com/rse/>.

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, 2009 y 2010 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 Banco Universal, C.A. 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 2011 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.

Continuamos el mismo esquema de años anteriores para la presentación del informe, el cual 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 2011, en particular los levantamientos estadísticos(encuestas y grupos focales).



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

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

Finalmente, el contenido del Informe se rigió por el principio de exhaustividad en cuanto al alcance, cobertura y tiempo contemplados en ella.

En relación con el alcance, el Informe incluye todos los aspectos que se dedujeron como relevantes para cada grupo de interés, con base en el conocimiento interno de los mismos, ya que no se abrió un proceso formal de consulta.

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

Debido a la estandarización del proceso de recolección de data, la obtención de la información ha tenido mayor fluidez por parte de las distintas áreas.

### 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 2010 y 2011 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. 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 2011, 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), quienes se desempeñan también como auditores externos del Banco.

## Compromisos

Area	Principales líneas de acción 2011	Compromisos 2012
<b>Gobierno Corporativo</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Se diseñó e implementó un instrumento de medición de gestión y desempeño para los distintos Comités Temáticos para medir su gestión.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Evaluar y ajustar ajustes en las presentaciones ante la Junta Directiva y los Comités Temáticos.</li> <li>Evaluar y efectuar los cambios necesarios en la estructura de los Comités Directivos y Ejecutivos en cuanto a su: racionalización, integración, objetivos y la presentación de reportes de su gestión.</li> </ul>
<b>Accionistas</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Se evaluaron propuestas de proveedores para determinar el servicio a implantar para dar atención oportuna a los accionistas de Banesco Banco Universal, C.A.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Decidir entre las mejores ofertas de los proveedores el servicio a implantar para ofrecer servicio a los accionistas.</li> <li>Mantener nuestro diálogo con los accionistas a través de las asambleas.</li> </ul>
<b>Capital Humano</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Masificamos el Modelo de Competencias a todos los niveles de Banesco Banco Universal C.A.</li> <li>Ampliamos los servicios ofrecidos en nuestro "Portal de Autoservicios del empleado".</li> <li>Ampliamos las opciones en materia de beneficios no económicos.</li> <li>Fortalecimos los programas de formación y capacitación al personal, a través de la segmentación y especialización de las áreas de aprendizaje.</li> <li>Creamos 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.</li> <li>Aplicamos la Norma AA 1000 a nuestros trabajadores a través del Diálogo Cara a Cara.</li> <li>Designamos 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.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Continuar con el Programa "Tu Casa con Banesco" y aumentar el otorgamiento de Créditos Hipotecarios a empleados.</li> <li>Iniciar la herramienta de Aprendizaje Virtual, con 3 módulos on-line de Calidad de Servicio.</li> <li>Realizar convenios con diferentes institutos universitarios para la realización de Operativos de Captación.</li> <li>Conformar el Grupo de Teatro, Coral y Club de Corredores.</li> <li>Homologar la categoría de cargos agrupados en 6 Bandas.</li> <li>Iniciar la Evaluación de Conocimientos.</li> <li>Realizar el primer Encuentro de Sinergia Multinacional.</li> <li>Revisar y desplegar la campaña de la renovación de Valores Corporativos.</li> </ul>
<b>Voluntariado</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Elaboramos la Política Voluntariado Corporativo Banesco.</li> <li>Fortalecimos el programa de formación complementaria dirigido a las instancias de educación superior de Fe y Alegría.</li> <li>Fortalecimos el Voluntariado Banesco en las regiones.</li> <li>Desarrollamos experiencias de aprendizaje para los voluntarios en el área de Derechos Humanos, ambiente, prevención contra el consumo de alcohol, tabaco y drogas, además de conocimientos teóricos en materia de voluntariado corporativo.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Incorporación de los talleres de reciclaje para la formación del Voluntariado Banesco como multiplicadores del cuidado del medio ambiente.</li> <li>Reforestación y recolección de semilla en diferentes espacios para impulsar el voluntariado ambiental.</li> <li>Contribuir con el fortalecimiento del hábito de la lectura en los niños a través de actividades de cuenta cuentos y el rincón de la lectura.</li> <li>Continuar brindando el apoyo a nuestros aliados sociales.</li> <li>Continuar y fortalecer el programa de formación complementaria dirigido a los estudiantes de educación superior de Fe y Alegría.</li> <li>Continuar con desarrollo de los Voluntarios en materia de prevención.</li> <li>Continuar con el Fortalecimiento del Voluntariado Banesco en las regiones.</li> </ul>
<b>Socios Sociales</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Ofrecimos apoyo a nuestros Socios Sociales en la realización de sus proyectos.</li> <li>Continuamos construyendo relaciones sólidas con nuestros Socios Sociales para consolidar los proyectos a largo plazo que ejecutan a favor de la comunidad.</li> <li>Realizamos 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.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Continuar apoyando a nuestros Socios Sociales que son instituciones de trayectoria reconocida y que desarrollan programas de impacto que benefician a las comunidades.</li> <li>Realizar reuniones mensuales del Comité de Responsabilidad y Sostenibilidad para poder alinear la RSE a la estrategia de negocio.</li> <li>Realizar visitas a las sedes de nuestros Socios Sociales.</li> </ul>
<b>Comunidad</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Continuamos desarrollando el diálogo con la comunidad y representantes de la Colinas de Bello Monte, urbanización en la que se encuentra nuestra sede principal.</li> <li>Brindamos apoyo logístico para la implantación del Programa de Formación al Microempresario que realiza Banca.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Continuar y fortalecer el diálogo con la Comunidad de Bello Monte urbanización en la que se encuentra nuestra sede principal.</li> <li>Abrir un nuevo espacio para la comunidad de El Rosal para la realización de actividades.</li> <li>Realizar actividades culturales en nuestros espacios para la comunidad.</li> <li>Ofrecer conciertos gratuitos en todo el territorio nacional.</li> <li>Junto a Banca Comunitaria, masificar el Programa de Formación de Microempresarios incorporando a un Socio Social vinculado a la educación.</li> </ul>
<b>Clientes</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Culminamos la adecuación tecnológica a Chip de todas nuestras Tarjetas de Crédito y Tarjetas de Débito, lo cual permitirá realizar transacciones 100% seguras.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Incrementar la cartera pasiva en un 55% y la activa en un 69%, elevando la participación de las personas jurídicas a 38%.</li> </ul>

## Compromisos (continuación)

Area	Principales líneas de acción 2011	Compromisos 2012
	<ul style="list-style-type: none"> <li>▶ Desarrollamos y ofrecimos masivamente la aplicación Banesco Móvil y el APP para equipos Blackberry.</li> <li>▶ Nos consolidamos en las redes sociales de Internet (Twitter, Facebook, Youtube, Blog) para el diálogo con nuestros clientes.</li> <li>▶ Fortalecimos Banesconline para ofrecer al cliente soluciones tecnológicas para la solicitud de divisas, compra de Bonos, revisión y pago de créditos y autogestión de requerimientos.</li> <li>▶ Realizamos nuestras acostumbradas Giras Regionales para acercarnos a nuestros clientes en todo el territorio nacional.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>▶ Profundizar el conocimiento del cliente para potenciar la entrega de productos y servicios adecuados a cada uno de los sub-segmentos, enfatizando la calidad de servicio y excelencia operativa que conlleve a la mejora del índice de satisfacción de los clientes.</li> <li>▶ Potenciar la formación de la generación de relevo y optimizar nuestra capacidad de ejecución para asegurar el crecimiento continuo y rentable del Segmento.</li> <li>▶ Ampliar aplicación BanescoMóvil para dispositivos Windows Phone.</li> <li>▶ Ofrecer más servicios en Banesconline, como consultas de créditos, extracrédito en efectivo, multipagos, entre otros.</li> <li>▶ Masificar la cantidad de equipos multifuncionales para que los clientes realicen sus operaciones como pago de TDC, depósito y transferencias entre cuentas de manera más rápida y cómoda.</li> <li>▶ Ofrecer orientación al cliente a través de la Promotora Virtual equipo que permitirá guiar a los usuarios en la utilización de los equipos multifuncionales.</li> <li>▶ Relanzar la página web para ofrecer mayor robustez en la atención a los clientes.</li> <li>▶ Redefinir las segmentaciones de clientes naturales en los clientes de Banca Premium y Banca Privada.</li> </ul>
<b>Banca Comunitaria</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>▶ Inauguramos tres nuevas agencias y un nuevo punto de atención: el Autobús Comunitario, para cerrar con un total de 20 Agencias Comunitarias aumentando nuestra presencia en 13 estados del país.</li> <li>▶ Continuamos replicando el Programa de Formación de Microempresarios, graduando a 167 emprendedores del Estado Carabobo.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>▶ Incrementar la satisfacción de nuestros clientes, sumando nuevos productos y servicios financieros a nuestro portafolio: Microseguro (Vida Integral y Funerario), Préstamo Educativo Comunitario y la TDC Microempresarial (evaluación y diseño).</li> <li>▶ Abrir cinco nuevas Agencias Comunitarias para expandir nuestros servicios a más zonas populares del país.</li> <li>▶ Masificar nuestro Programa de Formación de Microempresarios, fortaleciendo los conocimientos de nuestros clientes emprendedores pertenecientes a las zonas populares.</li> </ul>
<b>Ambiental</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>▶ Continuamos con el plan de adecuación de acceso a discapacitados en agencias, mediante la construcción de rampas.</li> <li>▶ Continuamos con el plan de racionalización de espacios físicos en Ciudad Banesco y El Rosal, así como su implementación en las intervenciones de las Sedes Regionales.</li> <li>▶ Puesta en operación de los nuevos grupos electrógenos en Ciudad Banesco y El Rosal, a fin de reforzar nuestra capacidad de autogeneración eléctrica.</li> <li>▶ Mejoras en la Infraestructura del Comedor de Ciudad Banesco, a fin de garantizar la calidad del servicio.</li> <li>▶ Sustituimos dos equipos de refrigeración (Chillers) en Ciudad Banesco y dos en las torres de El Rosal</li> <li>▶ Continuamos con el plan de reducción de energía eléctrica.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>▶ Continuar con el plan de reducción de energía eléctrica.</li> <li>▶ Incorporar un comedor para los empleados en las Torres 1 y 2 de El Rosal.</li> <li>▶ Mantener el plan de reciclaje de papel.</li> <li>▶ Continuar con la digitalización de expediente para evitar la utilización de papel.</li> </ul>
<b>Proveedores</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>▶ Se obtuvieron ahorros en negociaciones de compra/contratación con relación a la mejor propuesta económica recibida, en promedio suman un total de Bs. 60.000.000.</li> <li>▶ Cumplimiento de plan de abastecimiento en 100%</li> <li>▶ Se ejecutó el proyecto Ciclo de Egresos, cuyo objetivo es diseñar un nuevo blueprint para la herramienta SAP de acuerdo a las necesidades de la organización.</li> <li>▶ Se centralizó el proceso de compras, facturación y almacenes.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>▶ Lograr ahorros promedios del 14% en Procura</li> <li>▶ Reducir en un 80% los proveedores sin Cuenta Financiera con Banesco</li> <li>▶ Reingeniería del área a nivel normativo, procesos, control de calidad, contratos, entre otros.</li> <li>▶ Incorporar al expediente del proveedor una carta de aceptación las cláusulas de Adhesión del Pacto Mundial</li> </ul>
<b>Autoridades</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>▶ Continuamos 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.</li> <li>▶ Culminar la modernización de la herramienta SCAV.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>▶ Establecer reuniones con la Sudeban para revisar los procesos y mejorarlos de acuerdo a las normativas vigentes.</li> <li>▶ Continuar cumpliendo con el monto exigido para las gavetas obligatorias.</li> </ul>

## 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>	75 – 76
	Procedimientos para la evaluación y el control de riesgos sociales y medioambientales en las líneas de negocio. <b>FS2</b>	75 – 76
	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
	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 <sup>3</sup> /socios empresariales en relación a los riesgos y oportunidades medioambientales y sociales. <b>FS5</b>	64, 71 – 72, 81
Dimensión económica	<b>INFORMACIÓN SOBRE EL ENFOQUE DE GESTIÓN</b>	
	Desempeño económico	9
	Presencia en el mercado	51 – 53
	Impacto económico indirecto	7
Dimensión ambiental	<b>INFORMACIÓN SOBRE EL ENFOQUE DE GESTIÓN</b>	
	Materiales	75
	Energía	75
	Agua	75
	Biodiversidad	(1)
	Emisiones, vertidos y residuos	(2)
	Productos y servicios	75
	Cumplimiento normativo	77
	Transporte	(1)
	Aspectos generales	74 – 78
Dimensión social	<b>PRÁCTICAS LABORALES Y ÉTICA DEL TRABAJO</b>	
	<b>INFORMACIÓN SOBRE EL ENFOQUE DE DIRECCIÓN</b>	
	Empleo	26
	Relación empresa/trabajadores	31 – 33
	Salud y seguridad en el trabajo	31
	Formación y educación	27 – 29
	Diversidad e igualdad de oportunidades	16, 33
	<b>DERECHOS HUMANOS • INFORMACIÓN SOBRE EL ENFOQUE DE DIRECCIÓN</b>	
	Prácticas de inversión y aprovisionamiento	79 – 80
	No discriminación	33
	Libertad de asociación y convenios colectivos	31 – 32
	Abolición de la explotación infantil	33
	Prevención del trabajo forzoso y obligatorio	33
	Quejas y procedimientos conciliatorios	15
	Prácticas de seguridad	31
	Derechos de los indígenas	(1)
	<b>SOCIEDAD • INFORMACIÓN SOBRE EL ENFOQUE DE GESTIÓN</b>	
	Comunidad	39, 43
	Corrupción	32
	Políticas públicas	(3)
	Comportamiento de competencia desleal	86
	Cumplimiento normativo	18, 65 – 66
<b>RESPONSABILIDAD SOBRE PRODUCTOS</b>		
<b>INFORMACIÓN SOBRE EL ENFOQUE DE GESTIÓN</b>		
Salud y seguridad del cliente	57	
Etiquetado de productos y servicios	65 – 66	
Comunicaciones de mercadeo	67 – 68	
Privacidad del cliente	57	
Cumplimiento normativo	65 – 66	
<b>RESPONSABILIDAD SOBRE PRODUCTOS ESPECÍFICO</b>		
Descripción de políticas para el correcto diseño y oferta de servicios y productos financieros. <b>FS15</b>	5, 51, 63	

(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.

## Perfil, estrategia y organización

Tema	Descripción	Páginas
1. Estrategia y análisis	1.1 Declaración del máximo responsable de la toma de decisiones de la organización (Director General, Presidente o puesto equivalente) sobre la relevancia de la sostenibilidad para la organización y su estrategia.	3
	1.2 Descripción de los principales impactos, riesgos y oportunidades en relación con la sostenibilidad.	6 – 8
2. Perfil de la organización	2.1 Nombre de la organización.	5
	2.2 Principales marcas, productos y/o servicios.	51 – 60, 70 – 71
	2.3 Estructura operativa de la organización, incluidas las principales divisiones, entidades operativas, filiales y negocios conjuntos.	13
	2.4 Localización de la sede principal de la organización.	5
	2.5 Número de países en los que opera la organización y nombre de los países en los que desarrolla actividades significativas o los que sean relevantes específicamente con respecto a los aspectos de sostenibilidad tratados en el Informe.	88
	2.6 Naturaleza de la propiedad y forma jurídica.	5
	2.7 Mercados servidos (incluyendo el desglose geográfico, los sectores que abastece y los tipos de clientes/beneficiarios).	50, 51, 60
	2.8 Dimensiones de la organización informante, incluido: - Número de empleados. - Ventas netas (para organizaciones del sector privado) o ingresos netos (para organizaciones del sector público). - Capitalización total, desglosada en términos de deuda y patrimonio neto (para organizaciones del sector privado). - Cantidad de productos o servicios prestados.	9, 20, 51
	2.9 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).	5, 19, 51, 60, 70
	2.10 Premios y distinciones recibidos durante el período informativo.	73
3. Parámetros del Informe	<b>PERFIL DEL INFORME</b>	
	3.1 Período cubierto por la información contenida en el Informe (por ejemplo, ejercicio fiscal, año natural).	87
	3.2 Fecha del Informe anterior más reciente (si lo hubiere).	87
	3.3 Ciclo de presentación de Informes (anual, bienal, etc.)	87
	3.4 Punto de contacto para cuestiones relativas al Informe o su contenido.	87
	<b>ALCANCE Y COBERTURA DEL INFORME</b>	
	3.5 Proceso de definición del contenido del Informe, incluido: - Determinación de la materialidad. - Prioridad de los aspectos incluidos. - Identificación de los grupos de interés que la organización prevé que utilicen el Informe.	87
	3.6 Cobertura del Informe (por ejemplo: países, divisiones, filiales, instalaciones arrendadas, negocios conjuntos, proveedores).	88
	3.7 Indicar la existencia de limitaciones del alcance o cobertura del Informe.	88
	3.8 La base para incluir información en el caso de negocios conjuntos (joint ventures), filiales, instalaciones arrendadas, actividades subcontratadas y otras entidades que puedan afectar significativamente la comparabilidad entre períodos y/o entre organizaciones.	87 – 88
	3.9 Técnicas de medición de datos y bases para realizar los cálculos, incluidas las hipótesis y técnicas subyacentes a las estimaciones aplicadas en la recopilación de indicadores y demás información del Informe.	88
	3.10 Descripción del efecto que pueda tener la reformulación de información perteneciente a memorias anteriores, junto con las razones que han motivado dicha reformulación (por ejemplo: fusiones y adquisiciones, cambio en los períodos informativos, naturaleza del negocio, o métodos de valoración).	(1)
	3.11 Cambios significativos relativos a períodos anteriores en el alcance, la cobertura o los métodos de valoración aplicados en el Informe.	(1)
3.12 Tabla que indica la localización de los contenidos básicos en el Informe.	91 – 93	
<b>VERIFICACIÓN</b>		
3.13 Política y práctica actual de verificación externa del Informe. Si el reporte de verificación en el Informe de sostenibilidad no lo incluye, se debe explicar el alcance y base de cualquier otra verificación externa existente. También se debe aclarar la relación entre la organización informante y el proveedor o proveedores de la verificación.	87	

## Perfil, estrategia y organización

Tema	Descripción	Páginas
<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.	11, 12 – 13, 16 – 17
	<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).	12
	<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.	11, 13
	<b>4.4</b> Mecanismos de los accionistas y empleados para comunicar recomendaciones e indicaciones al máximo órgano de gobierno.	11, 12, 15, 19
	<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).	11-12
	<b>4.6</b> Procedimientos implantados para evitar conflictos de intereses en el máximo órgano de gobierno.	15
	<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.	11 – 12
	<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, 15
	<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.	6 – 8, 14 – 15
	<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.	15
	<b>COMPROMISO CON INICIATIVAS EXTERNAS</b>	
	<b>4.11</b> Descripción de cómo la organización ha adoptado un planteamiento o principio de precaución.	6, 15
	<b>4.12</b> Principios o programas sociales, ambientales y económicos desarrollados externamente, así como cualquier otra iniciativa que la organización suscriba o apruebe.	14 – 15
	<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	16
	<b>PARTICIPACIÓN DE LOS GRUPOS DE INTERÉS</b>	
	<b>4.14</b> Relación de grupos de interés que la organización ha incluido.	6
	<b>4.15</b> Base para la identificación y selección de grupos de interés con los que la organización se compromete.	6
	<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.



## BANESCO BANCO UNIVERSAL, C.A.

Informe de Procedimientos Previamente Convenidos para la Revisión de los Indicadores del Desempeño incluidos en el Informe de Responsabilidad Social Empresarial 2011, Año terminado el 31 de diciembre de 2011



Márquez, Perdomo & Asociados  
Miembros de Crowe Horwath Internacional  
Av. Diego Cisneros, Los Ruices,  
Edif. Centro Monaca, Piso 2, Ofic. 2-C,  
Torre Sur, Apartado 899,  
Caracas 1010A - Venezuela  
(58) (212) 238.01.47 | 238.32.85 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 2011, 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 2011, identificados en el **Anexo I** adjunto, y sustentados en el informe denominado por el Banco como **"Informe de Responsabilidad Social Empresarial 2011, Banesco Banco Universal, C.A."** La preparación del **"Informe de Responsabilidad Social Empresarial 2011, 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 2011, 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 2011 Banesco Banco Universal, C.A."**, 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 2011, 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 2011, 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 2011, 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 2011 **Banesco Banco Universal, C.A.**, 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 2011, Banesco Banco Universal, C.A.", correspondiente al año terminado el 31 de diciembre de 2011 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 2011, suministrados por ustedes para su revisión, incluidos en el Informe denominado "**Informe de Responsabilidad Social Empresarial 2011, 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 2011, 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)



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

20 de septiembre de 2012

Banes031376

## Indicadores de desempeño

### Anexo I

Tema	Indicador	Verificación	Páginas
<b>ECONÓMICO</b>			
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	7 – 8
EC2 Consecuencias financieras y otros riesgos y oportunidades para las actividades de la organización debido al cambio climático.	Principal	Verificado Parcial (1)	74
EC3 Cobertura de las obligaciones de la organización debidas a programas de beneficios sociales.	Principal	Verificado	33 – 35
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	7, 8
EC6 Política, prácticas y proporción de gasto correspondiente a proveedores locales en lugares donde se desarrollen operaciones significativas.	Principal	Verificado	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	23 – 25
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	41 – 42
EC9 Entendimiento y descripción de los impactos económicos indirectos significativos, incluyendo el alcance de dichos impactos.	Adicional	Verificado	44 – 46
<b>AMBIENTAL</b>			
Indicador GRI / Versión G3			
Aspecto: Materiales			
EN1 Materiales utilizados, por peso o volumen.	Principal	Verificado Parcial (3)	75, 77 – 78
EN2 Porcentaje de los materiales utilizados que son materiales valorizados.	Principal	Verificado Parcial (4)	75, 77 – 78
Aspecto: Energía			
EN3 Consumo directo de energía desglosado por fuentes primarias.	Principal	Verificado	75
EN4 Consumo indirecto de energía desglosado por fuentes primarias.	Principal	Verificado	75
EN5 Ahorro de energía debido a la conservación y a mejoras en la eficiencia.	Adicional	Verificado	74 – 75
EN6 Iniciativas para proporcionar productos y servicios eficientes en el consumo de energía o basadas en energías renovables, y las reducciones en el consumo de energía como resultado de dichas iniciativas.	Adicional	Verificado	75 – 76
EN7 Iniciativas para reducir el consumo indirecto de energía y las reducciones logradas con dichas iniciativas.	Adicional	Verificado	75 – 76
Aspecto: Agua			
EN8 Captación total de agua por fuentes.	Principal	Verificado	74 – 75
EN9 Fuentes de agua que han sido afectadas significativamente por la captación de agua.	Adicional	Verificado	74
EN10 Porcentaje y volumen total de agua reciclada reutilizada.	Adicional	Verificado	74
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	Verificado	74
EN12 Descripción de los impactos más significativos en la biodiversidad en espacios naturales protegidos o en áreas de alta biodiversidad no protegidas, derivados de las actividades, productos y servicios en áreas protegidas y en áreas de alto valor en biodiversidad en zonas ajenas a las áreas protegidas.	Principal	Verificado	74
EN13 Hábitat protegido o restaurado.	Adicional	Verificado	74
EN14 Estrategias y acciones implantadas y planificadas para la gestión de impactos sobre la biodiversidad.	Adicional	Verificado	74
EN15 Número de especies, desglosadas en función de su peligro de extinción, incluidas en la Lista Roja de la IUCN y en listados nacionales y cuyos hábitats se encuentren en áreas afectadas por las operaciones según el grado de amenaza de la especie.	Adicional	Verificado	74

## Indicadores de desempeño

Tema	Indicador	Verificación	Páginas
<b>Aspecto: Emisiones, vertidos y residuos</b>			
EN16 Emisiones totales, directas e indirectas, de gases de efecto invernadero, en peso.	Principal	Verificado Parcial	75
EN17 Otras emisiones indirectas de gases de efecto invernadero, en peso.	Principal	Verificado Parcial	75
EN18 Iniciativas para reducir las emisiones de gases de efecto invernadero y las reducciones logradas.	Adicional	Verificado Parcial	75
EN19 Emisiones de sustancias destructoras de la capa ozono, en peso.	Principal	Verificado	75
EN20 NO <sub>x</sub> , SO <sub>x</sub> y otras emisiones significativas al aire por tipo y por peso	Principal	Verificado	75
EN21 Vertidos totales de aguas residuales, según su naturaleza y destino	Principal	Verificado	74 - 75
EN22 Peso total de residuos gestionados, según tipo y método de tratamiento.	Principal	Verificado Parcial (5)	75 - 76
EN23 Número total y volumen de los derrames accidentales más significativos.	Principal	Verificado	74 - 75
EN24 Peso de los residuos transportados, importados, exportados o tratados que se consideran peligrosos según la clasificación del Convenio de Basilea*, anexos I, II, III y VIII y porcentaje de residuos transportados internacionalmente.	Adicional	Verificado	74 - 75
EN25 Identificación, tamaño, estado de protección y valor de biodiversidad de recursos hídricos y hábitat relacionados, afectados significativamente por vertidos de agua y aguas de escorrentía de la organización informante.	Adicional	Verificado	74 - 75
<b>Aspecto: Productos y servicios</b>			
EN26 Iniciativas para mitigar los impactos ambientales de los productos y servicios, y grado de reducción de ese impacto.	Principal	Verificado Parcial (6)	75 - 76
EN27 Porcentaje de productos vendidos, y sus materiales de embalaje, que son recuperados al final de su vida útil, por categorías de productos.	Principal	Verificado	75
<b>Aspecto: Cumplimiento normativo</b>			
EN28 Coste de las multas significativas y número de sanciones no monetarias por incumplimiento de la normativa ambiental.	Principal	Verificado	77
<b>Aspecto: Transporte</b>			
EN29 Impactos ambientales significativos del transporte de productos y otros bienes y materiales utilizados para las actividades de la organización, así como del transporte de personal.	Adicional	Verificado	76
<b>Aspecto: General</b>			
EN30 Desglose por tipo del total de gastos e inversiones ambientales.	Adicional	Verificado	75
<b>PRACTICAS LABORALES Y ÉTICA DEL TRABAJO</b>			
Indicador GRI / Versión G3			
<b>Aspecto: Empleo</b>			
LA1 Desglose del colectivo de trabajadores por tipo de empleo, por contrato y por región.	Principal	Verificado	21 - 23
LA2 Número total de empleados y rotación media de empleados, desglosados por grupo de edad, sexo y región.	Principal	Verificado	24 - 25
LA3 Beneficios sociales para los empleados con jornada completa, que no se ofrecen a los empleados temporales o de media jornada, desglosado por actividad principal.	Adicional	Verificado	34 - 35
<b>Aspecto: Relaciones empresa / trabajadores</b>			
LA4 Porcentaje de empleados cubiertos por un convenio colectivo.	Principal	Verificado	31
LA5 Período(s) mínimo(s) de preaviso relativo(s) a cambios organizativos, incluyendo si estas notificaciones son especificadas en los convenios colectivos.	Principal	Verificado	24
<b>Aspecto: Salud y seguridad laboral</b>			
LA6 Porcentaje del total de trabajadores que está representado en comités de salud y seguridad conjuntos de dirección-empleados, establecidos para ayudar a controlar y asesorar sobre programas de salud y seguridad en el trabajo.	Adicional	Verificado	31
LA7 Tasas de ausentismo, enfermedades profesionales, días perdidos y número de víctimas mortales relacionadas con el trabajo por región.	Principal	Verificado	30
LA8 Programas de educación, formación, asesoramiento, prevención y control de riesgos que se apliquen a los trabajadores, a sus familias o a los miembros de la comunidad en relación con enfermedades graves.	Principal	Verificado	27 - 31
LA9 Asuntos de salud y seguridad cubiertos en acuerdos formales con sindicatos.	Adicional	Verificado	31
<b>Aspecto: Formación y educación</b>			
LA10 Promedio de horas de formación al año por empleado, desglosado por categoría de empleado.	Principal	Verificado	28 - 29
LA11 Programas de gestión de habilidades y de formación continua que fomenten la empleabilidad de los trabajadores y que les apoyen en la gestión del final de sus carreras profesionales.	Adicional	Verificado	28 - 30, 71 - 72
LA12 Porcentaje de empleados que reciben evaluaciones regulares del desempeño y de desarrollo profesional.	Adicional	Verificado	25

## Indicadores de desempeño

Tema	Indicador	Verificación	Páginas
<b>Aspecto: Diversidad e igualdad de oportunidades</b>			
LA13 Composición de los órganos de gobierno corporativo y plantilla, desglosado por sexo, grupo de edad, pertenencia a minorías y otros indicadores de diversidad.	Principal	Verificado	11 – 12, 22 – 25
LA14 Relación entre salario base de los hombres con respecto al de las mujeres, desglosado por categoría profesional.	Principal	Verificado	33
<b>DERECHOS HUMANOS</b>			
Indicador GRI / Versión G3			
<b>Aspecto: Prácticas de Inversión y Abastecimiento</b>			
HR1 Porcentaje y número total de acuerdos de inversión significativos que incluyan cláusulas de derechos humanos o que hayan sido objeto de análisis en materia de derechos humanos.	Principal	(7)	
HR2 Porcentaje de los principales distribuidores y contratistas que han sido objeto de análisis en materia de derechos humanos, y medidas adoptadas como consecuencia.	Principal	(8)	
HR3 Total de horas de formación de los empleados sobre políticas y procedimientos relacionados con aquellos aspectos de los derechos humanos relevantes para sus actividades, incluyendo el porcentaje de empleados formados.	Adicional	Verificado	29
<b>Aspecto: No Discriminación</b>			
HR4 Número total de incidentes de discriminación y medidas adoptadas.	Principal	Verificado	33
<b>Aspecto: Libertad de Asociación y Convenios Colectivos</b>			
HR5 Actividades de la compañía en las que el derecho a libertad de asociación y de acogerse a convenios colectivos puedan correr importantes riesgos, y medidas adoptadas para respaldar estos derechos.	Principal	Verificado	32 – 33
<b>Aspecto: Explotación Infantil</b>			
HR6 Actividades identificadas que conllevan un riesgo potencial de incidentes de explotación infantil, y medidas adoptadas para contribuir a su eliminación.	Principal	Verificado	33
<b>Aspecto: Trabajo forzoso</b>			
HR7 Operaciones identificadas como de riesgo significativo de ser origen de episodios de trabajo forzado o no consentido, y las medidas adoptadas para contribuir a su eliminación.	Principal	Verificado	33
<b>Aspecto: Prácticas de seguridad</b>			
HR8 Porcentaje del personal de seguridad que ha sido formado en las políticas o procedimientos de la organización en aspectos de derechos humanos relevantes para las actividades.	Adicional	Verificado	29
<b>Aspecto: Derechos de los indígenas</b>			
HR9 Número total de incidentes relacionados con violaciones de los derechos de los indígenas y medidas adoptadas.	Adicional	Verificado	33
<b>SOCIEDAD</b>			
Indicador GRI / Versión G3			
<b>Aspecto: Comunidad</b>			
SO1 Naturaleza, alcance y efectividad de programas y prácticas para evaluar y gestionar los impactos de las operaciones en las comunidades, incluyendo entrada, operación y salida de la empresa.	Principal	Verificado	41 – 42
<b>Aspecto: Corrupción</b>			
SO2 Porcentaje y número total de unidades de negocio analizadas con respecto a riesgos relacionados con la corrupción.	Principal	Verificado	15
SO3 Porcentaje de empleados formados en las políticas y procedimientos anti-corrupción de la organización.	Principal	Verificado	28 – 29
SO4 Medidas tomadas en respuesta a incidentes de corrupción.	Principal	Verificado	32
<b>Aspecto: Políticas públicas</b>			
SO5 Posición en las políticas públicas y participación en el desarrollo de las mismas y de actividades de "lobbying".	Principal	Verificado	14 – 17
SO6 Valor total de las aportaciones financieras y en especie a partidos políticos o a instituciones relacionadas, por países.	Adicional	(9)	
<b>Aspecto: Comportamiento de competencia desleal</b>			
SO7 Número total de acciones por causas relacionadas con prácticas monopolísticas y contra la libre competencia, y sus resultados.	Adicional	Verificado	86

## Indicadores de desempeño

Tema	Indicador	Verificación	Páginas
<b>Aspecto: Cumplimiento normativo</b>			
SO8 Valor monetario de sanciones y multas significativas y número total de sanciones no monetarias derivadas del incumplimiento de las leyes y regulaciones.	Principal	Verificado	86
<b>RESPONSABILIDAD SOBRE PRODUCTOS</b>			
Indicador GRI / Versión G3			
<b>Aspecto: Salud y seguridad del cliente</b>			
PR1 Fases del ciclo de vida de los productos y servicios en las que se evalúan, para en su caso ser mejorados, los impactos de los mismos en la salud y seguridad de los clientes, y porcentaje de categorías de productos y servicios significativos sujetos a tales procedimientos de evaluación.	Principal	Verificado Parcial (10)	57, 61
PR2 Número total de incidentes derivados del incumplimiento la regulación legal o de los códigos voluntarios relativos a los impactos de los productos y servicios en la salud y la seguridad durante su ciclo de vida; distribuidos en función del tipo de resultado de dichos incidentes.	Adicional	Verificado	65 – 67
<b>Aspecto: Etiquetado de productos y servicios</b>			
PR3 Tipos de información sobre los productos y servicios que son requeridos por los procedimientos en vigor y la normativa, y porcentaje de productos y servicios sujetos a tales requerimientos informativos.	Principal	Verificado Parcial (11)	65 – 67
PR4 Número total de incumplimientos de la regulación y de los códigos voluntarios relativos a la información y al etiquetado de los productos y servicios, distribuidos en función del tipo de resultado de dichos incidentes.	Adicional	Verificado	61 – 62, 65 – 66
PR5 Prácticas con respecto a la satisfacción del cliente, incluyendo los resultados de los estudios de satisfacción del cliente.	Adicional	Verificado	61 – 62, 64
<b>Aspecto: Comunicaciones de mercadeo</b>			
PR6 Programas de cumplimiento de las leyes o adhesión a estándares y códigos voluntarios mencionados en comunicaciones de marketing, incluidos la publicidad, otras actividades promocionales y los patrocinios.	Principal	Verificado	65 – 67
PR7 Número total de incidentes fruto del incumplimiento de las regulaciones relativas a las comunicaciones de mercadeo, incluyendo la publicidad, la promoción y el patrocinio, distribuidos en función del tipo de resultado de dichos incidentes.	Adicional	Verificado	65 – 67
<b>Aspecto: Privacidad del cliente</b>			
PR8 Número total de reclamaciones debidamente fundamentadas en relación con el respeto a la privacidad y la fuga de datos personales de clientes.	Adicional	Verificado	65, 86
<b>Aspecto: Cumplimiento normativo</b>			
PR9 Coste de aquellas multas significativas fruto del incumplimiento de la normativa en relación con el suministro y el uso de productos y servicios de la organización.	Principal	Verificado	86

**Página:** ubicación del Indicador en el Informe de Responsabilidad Social Empresarial 2009, Banesco Banco Universal, C.A.

(1) Las consecuencias financieras del cambio climático, y las oportunidades que representa para el Banco, no han sido sistemáticamente identificadas, está previsto presentar esta información en el Informe de 2012.

(2) Durante el período que cubre este Informe, no se han registrado ayudas financieras recibidas del gobierno.

(3) 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.

(4) La organización no utiliza material valorizado, se realiza un programa de donación de mobiliario, computadoras y cartuchos de tóner, para darles nuevo uso.

(5) 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 reportar esta información en el Informe de 2012.

(6) 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.

(7) 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.

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

(9) La Organización no realiza aportes de esta naturaleza.

(10) 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.

(11) 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 2011, Banesco Banco Universal, C.A."

**Verificado Parcial:** No fue posible verificar toda la información reportada en el presente "Informe de Responsabilidad Social Empresarial 2011, 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

### Anexo II

Tema	Indicador	Verificación	Páginas
<b>INDICADORES DE DESEMPEÑO DE IMPACTO DE PRODUCTOS Y SERVICIOS ESPECÍFICOS PARA EL SECTOR DE SERVICIOS FINANCIEROS</b>			
<b>Aspecto: Cartera de Productos</b>			
FS6 Porcentaje de la cartera para las líneas de negocio según la región, la dimensión (ej.: microempresas/PYMES/grandes) y el sector de actividad.	Principal	Verificado	58 – 60 70 – 71
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	71
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	(12)	
<b>Aspecto: Auditoría</b>			
FS9 Cobertura y frecuencia de auditorías para evaluar la implementación de las políticas medioambientales y sociales y los procedimientos de evaluación de riesgos.	Principal	(13)	
<b>Aspecto: Activismo Accionarial</b>			
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	(14)	
FS11 Porcentaje de activos sujetos a controles medioambientales o sociales tanto positivos como negativos.	Principal	(13)	
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	(15)	
<b>INDICADORES DE DESEMPEÑO DE SOCIEDAD ESPECÍFICOS PARA EL SECTOR DE SERVICIOS FINANCIEROS</b>			
<b>Aspecto: Comunidad</b>			
FS13 Puntos de acceso por tipo en áreas de escasa densidad de población o desfavorecidas económicamente.	Principal	Verificado	23, 50, 70
FS14 Iniciativas para mejorar el acceso a los servicios financieros a personas desfavorecidas.	Principal	Verificado	70 – 71
<b>INDICADORES DE DESEMPEÑO DE RESPONSABILIDAD SOBRE PRODUCTOS ESPECÍFICOS PARA EL SECTOR DE SERVICIOS FINANCIEROS</b>			
<b>Aspecto: Etiquetado de Productos y Servicios</b>			
FS16 Iniciativas para mejorar la alfabetización y educación financiera según el tipo de beneficiario.	Principal	Verificado	71 – 72

**Página:** ubicación del Indicador en el Informe de Responsabilidad Social Empresarial 2009, Banesco Banco Universal, C.A.

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

**(13)** Los activos del Banco no se encuentran sujetos actualmente a este tipo de control.

**(14)** El Banco elaborará los procedimientos que permitan identificar a los departamentos que interactúan con las empresas para tratar en temas medioambientales y sociales.

**(15)** 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 2011, Banesco Banco Universal, C.A."

**Verificado Parcial:** No fue posible verificar toda la información reportada en el presente "Informe de Responsabilidad Social Empresarial 2011, 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.



## Declaración de Control del Nivel de Aplicación de GRI

Por la presente GRI declara que **Banesco Banco Universal, C.A** ha presentado su memoria "Informe de Responsabilidad y Sostenibilidad Empresarial 2011" 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. Para conocer más sobre la metodología: [www.globalreporting.org/SiteCollectionDocuments/ALC-Methodology.pdf](http://www.globalreporting.org/SiteCollectionDocuments/ALC-Methodology.pdf)

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, 23 de abril 2013

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, incluidas las que remiten a material audiovisual, el presente certificado sólo es aplicable al material presentado a GRI en el momento del Control, en fecha 20 de marzo 2013. GRI excluye explícitamente la aplicación de este certificado a cualquier cambio introducido posteriormente en dicho material.

Informe de  
Responsabilidad  
y Sostenibilidad  
Empresarial

2011

