



Carta del Presidente de la Junta Directiva

A NUESTROS CLIENTES, TRABAJADORES, ACCIONISTAS Y SOCIOS SOCIALES	3
--	---

Perfil de la Organización

MISIÓN, VISIÓN Y VALORES BANESCO	7
PRINCIPALES IMPACTOS, RIESGOS Y OPORTUNIDADES	8
RESUMEN FINANCIERO	13
LA MARCA BANESCO	14

La Dimensión Interna de Nuestro Programa de Responsabilidad Social

GOBIERNO CORPORATIVO	16
NUESTROS ACCIONISTAS	22
NUESTRO CAPITAL HUMANO	23

La Dimensión Externa de Nuestro Programa de Responsabilidad Social

NUESTROS SOCIOS SOCIALES	37
ACCIÓN SOCIAL EN LA COMUNIDAD	42
EL VOLUNTARIADO CORPORATIVO BANESCO	50
NUESTROS CLIENTES	53
BANCA COMUNITARIA BANESCO	71
NUESTRO COMPROMISO AMBIENTAL	78
NUESTROS PROVEEDORES	82
NUESTRO COMPROMISO CON LAS AUTORIDADES	87

PROCESO DE ELABORACIÓN DEL INFORME DE RESPONSABILIDAD SOCIAL EMPRESARIAL 2007	91
BALANCE SOCIAL EMPRESARIAL BANESCO 2007	97
INFORME DE LOS AUDITORES	I-II
INDICADORES GRI	98
ACCIÓN SOCIAL DE BANESCO EN TODO EL TERRITORIO NACIONAL DURANTE 2007	104-105



Presidente de la Junta Directiva

Juan Carlos Escotet Rodríguez

Presidente Ejecutivo

Luis Xavier Luján Puigbó

Directores Principales

María Josefina Fernández Maroño

Miguel Ángel Marcano Cartea

Nelson Becerra Méndez

Gonzalo Clemente Rincón

Fernando Crespo Suñer

Salvador Cores González

Carlos Acosta López

Oswaldo Padrón Amaré †

A Nuestros Clientes, Trabajadores, Accionistas y Socios Sociales



En Banesco creemos que el criterio que debe impulsar la estrategia de Responsabilidad Social Empresarial (RSE) en las organizaciones no es una causa meritoria si la misma no presenta la oportunidad de crear valor compartido entre la sociedad y su cartera de negocios medulares. De allí que su política de RSE se dirija a contribuir al desarrollo sostenible del país con estrategias que garanticen niveles crecientes de inclusión financiera.

La exclusión financiera impide a las personas acceder a recursos que les permitan potenciar su capacidad de trabajo y sus activos, lo cual los condena a un círculo de pobreza del que resulta difícil salir. En este sentido, es el desarrollo de sistemas financieros inclusivos la palanca requerida para contrarrestar dicha realidad, y Banesco, convencido de ello, está concentrando sus esfuerzos en incrementar el acceso al Sistema Financiero mediante la bancarización masiva, los medios de pago y la innovación en la forma de crear valor para los grupos de interés. Dos de estos tres elementos son los componentes fundamentales de la Visión 2010 de la Organización.

Banesco considera que los bancos tienen que transformarse en un vehículo para el crecimiento económico sostenido, distribuido e inclusivo, características exigidas por los desafíos del nuevo milenio. Un buen comienzo es el acceso oportuno y a costos bajos a los servicios financieros, para construir oportunidades destinadas a las mayorías hasta ahora excluidas.

Es evidente la urgencia de aumentar la presencia física de la infraestructura de servicios financieros, pero también resulta indispensable trabajar para que el acceso a estos servicios sea más flexible y oportuno. De poco sirve contar con una red ampliada de canales de atención, si la población no hace un uso creciente de ella en los momentos que los requiere.

Es indispensable empezar a ver la bancarización como un tema dinámico de uso efectivo de los servicios financieros, y no sólo como un concepto estático de acceso y disponibilidad de dispositivos financieros y físicos. Esta es la gran tarea del nuevo milenio, si se desea que el sector financiero se constituya en un factor de cambio en el proceso de democratización financiera que se ha venido adelantando en diferentes foros nacionales e internacionales.

La amplia y creciente experiencia internacional parece indicar que, para aumentar de manera sostenible el acceso y la bancarización, es necesario recurrir a herramientas tecnológicas y a modelos de negocios innovadores, que permitan disminuir los costos de los procesos de análisis y verificación de las operaciones financieras (apertura de cuentas, créditos, seguros, cobranzas y otros). En este contexto se inscriben las múltiples iniciativas que en diversos sectores

se han venido materializando en los países en desarrollo con las denominadas “estrategias hacia la base de la pirámide”.

La política de RSE de Banesco apunta en los próximos tres a cinco años a que las estrategias de la organización en todas sus capas de negocios incluyan elementos para combatir la exclusión financiera, teniendo presente que ésta es una de las causas importantes de la desigualdad persistente, la trampa de la pobreza y el crecimiento más lento de las economías. Entre estos elementos se destacan:

- Ofrecer a los hogares pobres buenos servicios de ahorro, medios de pagos y de seguros, ya que los préstamos no son el único servicio financiero que necesitan. En muchos casos no es el más relevante a sus intereses; de allí la importancia de conocer las necesidades de sus grupos de interés.

- Ofrecer productos y/o servicios adecuados a las necesidades -productos para las poblaciones no atendidas- con la idea de prestar atención a sectores menos privilegiados, lo cual puede implicar en ocasiones realizar adaptaciones y/o cambios a los modelos de negocios existentes.

Es importante asumir que para construir sistemas financieros inclusivos se requiere un enfoque que vaya más allá de las microfinanzas. Aunque es primordial asimilar las lecciones de microfinanzas, en la mayoría de los países en vías de desarrollo no son solamente los pobres los que no tienen acceso a servicios financieros formales. En muchos casos, la clase media también está excluida del sector financiero. Por ejemplo, la mayoría de las empresas pequeñas y medianas - aun aquellas cuyos propietarios no son pobres- enfrentan a acceso limitado o falta total de acceso a financiamiento formal.

- Brindar educación financiera al público: en línea con el planeamiento previo. Es una meta de Banesco la formación de sus grupos de interés en el manejo de sus recursos financieros.

Las iniciativas que se realizaron en 2007 para abonar el camino a las metas de mediano plazo planteadas, fueron:

1. El respaldo e impulso de la Banca Comunitaria Banesco (BCB), que permitió resultados importantes desde el punto de vista de la inclusión, entre los que se destacan 25.943 clientes, 11.600 préstamos para trabajar, 1.777 préstamos personales y 12.802 afiliaciones al ahorro paso a paso.

Cabe señalar que, para BCB, bancarizar no se refiere únicamente a brindar servicios y productos a un determinado sector. Se trata de educar a las personas en materia financiera y brindar a los clientes



A Nuestros Clientes, Trabajadores, Accionistas y Socios Sociales

asesoría en temas de inversión, trámites, balances y solicitudes como parte del trabajo, utilizando un lenguaje natural y sencillo. De esta manera, la relación es cada vez más cercana y el cliente crece en la justa medida de sus posibilidades. En 2007 BCB, logró bancarizar a 52% de sus clientes de crédito.

A través de un modelo innovador, la BCB llega a sus clientes de forma práctica y sencilla, lo que evita que se tengan que desplazar a una agencia bancaria cada vez que requieren realizar una transacción, y les permite ahorrar tiempo y dinero.

BCB ha recurrido a alianzas con establecimientos de comercio, como loterías, supermercados, tiendas por departamento y otros, y ha instalado soluciones tecnológicas como celulares, cajeros automáticos y dispositivos de puntos de venta (POS), para ofrecer múltiples operaciones a sus clientes cerca de sus lugares de compra, trabajo y vivienda, lo cual ha generado un círculo virtuoso de beneficios no sólo para el cliente de la Banca sino para sus aliados comerciales.

El principal activo de BCB lo representa su Capital Humano, que en 2007 asciende a 215 empleados. En su mayoría son jóvenes, comprometidos y con vocación de servicio. Poseen la voluntad, la motivación y la habilidad de apoyar a los clientes y microempresarios para el desarrollo de sus planes y negocios, y de ejecutar acciones que generen cambios sustanciales en su calidad de vida.

2. La expansión de la plataforma para ampliar el acceso, reflejada en una infraestructura al cierre de 2007 compuesta por 1.174 cajeros automáticos (ATM's), 234 autoservicios, 44.113 puntos de venta (POS) y 442 puntos de atención (agencias, taquillas, centro express, autobanco, etc.) extendidas por todo el país sin que haya un estado que no cuente con un punto de atención Banesco.

Considerando que los canales electrónicos juegan un papel crucial para abaratar los costos implícitos en la operación y crecer de manera sostenible, Banesco promueve continuamente su uso. Así, se logró un crecimiento general de 56,47% de las transacciones promedio realizadas por esos canales en 2007 con respecto a 2006.

A la par que se ofrece la infraestructura de los Canales Electrónicos, la organización ha dedicado importantes esfuerzos a garantizar la disponibilidad y seguridad de los mismos, desde el punto de vista tecnológico y de educación de los clientes para proteger sus intereses.

3. El apoyo a los distintos grupos de interés en el proceso de cambio que implicó la Reconversión Monetaria decretada por el Gobierno.

Banesco no sólo dio cumplimiento al proceso de Reconversión en 100%, sin incidentes reportados al momento de activar los servicios ni durante el monitoreo del 01-01-2008, sino que durante todo el año aportó a los diferentes grupos de interés información, formación y herramientas para que el proceso fuera un éxito, hecho que evidencian 3.185 clientes visitados, 96 charlas informativas, 49 proveedores contratados, una línea de consulta dedicada (0-500 Fuerte1) y 100% de los empleados adiestrados con 75 entregables en campañas internas (boletines, carteleros, periódicos, un site, etc.).

4. La organización y ejecución del Foro *Palabras para Venezuela*, edición 2007.

Palabras para Venezuela es un foro creado para compartir periódicamente pensamientos e ideas y una instancia de diálogo con los grupos de interés. Nos anima la premisa de que también las empresas pueden ejercer la opción de proponerle proyectos, nociones, pensamientos al resto de la sociedad. Partimos de la idea de que a todas las organizaciones, en una u otra medida, les corresponde poner en circulación acciones o discursos capaces de aportar nuevos sentidos o direcciones, en la búsqueda de las soluciones que todos anhelamos.

En consonancia con el norte de mayor acceso e inclusión, uno de los invitados de la edición 2007 de *Palabras para Venezuela*, fue Muhammad Yunus, Premio Nobel de la Paz (2006). Yunus dijo:

"... la pobreza no la crean los pobres. El sistema que construimos es lo que creó la pobreza... Es un fenómeno impuesto artificialmente. No es parte del ser humano mismo. Al verlo de esta manera uno empieza a ver el mundo de manera diferente porque si tratamos de rediseñar nuestras políticas, nuestras instituciones, nuestros conceptos, entonces podemos hacerlo para que no haya más pobres. ..."

"... ¿por qué no podemos crear un sistema bancario inclusivo, para no excluir a nadie? Excepto los que no quieran dinero, pero vamos a convencerlos de que sí lo quieren..."

"...No hay razón de que no desaparezca la pobreza, si seguimos trabajando podemos lograrlo..."

Sin duda el discurso y experiencia de Yunus son inspiradoras en materia de la inclusión financiera y de contribución al desarrollo sostenible.



5. La continuidad de la labor de apoyo a los socios sociales y la acción social en la comunidad con el respaldo a iniciativas y proyectos de diversos organismos e instituciones, que se concretaron en una inversión de global de Bs.F 23.588.723 en el año 2007, que permiten ascender a Bs.F 89.530.793 millardos la suma acumulada de aportes de Banesco desde 1998, centrados en contribuir con la educación y la salud de más venezolanos cada día.

Banesco ha reportado de manera transparente y continua desde el año 2004 su memoria de RSE de forma anual, y en esta oportunidad en que se cubre el período comprendido entre el 1° de enero y el 31 de diciembre de 2007, ha avanzado (con respecto al Informe anterior publicado en el año 2006) en la aplicación de la Guía para la Elaboración de Memorias de Sostenibilidad de Global Reporting Initiative versión 3 (GRI G3), con la idea de progresar en el uso de las mejores prácticas para informar acerca del desempeño económico, social y ambiental de Banesco. Apuntamos a que el Informe sea cada vez más un instrumento de comunicación con nuestros grupos de interés y de utilidad para orientar las próximas acciones de RSE de la organización.

Juan Carlos Escotet Rodríguez
Presidente de la Junta Directiva

Perfil de la Organización



Misión, Visión y Valores Banesco



Banesco Banco Universal C.A. es una institución financiera venezolana, autorizada para realizar todas las operaciones permitidas por la Ley General de Bancos y Otras Instituciones Financieras a los Bancos Universales. Se encuentra sujeta a las disposiciones normativas correspondientes a las Instituciones Bancarias, así como también a aquellas normativas relativas al Mercado de Capitales, por ser una empresa cuyas acciones se cotizan en el mercado de valores venezolano.

Su domicilio es la ciudad de Caracas, y su sede principal, Ciudad Banesco, se encuentra en Bello Monte. Es el banco del sistema financiero venezolano con mayor capital suscrito y pagado, el cual asciende a la suma de Bs.F. 641.499.327 y está representado por 6.414.993.270 acciones con un valor nominal de Bs.F. 0,10 cada una, distribuidas entre un total de 5.909 accionistas.

Misión Banesco

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

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

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

Visión Banesco

Duplicar al 2010 (base 2003) el valor económico de la corporación a través del desarrollo de operaciones internacionales, el liderazgo de los medios de pago en Venezuela y la bancarización masiva, apoyados en productos y modelos de negocio tecnológicamente innovadores.

Valores Banesco

Integridad y Confiabilidad

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

Responsabilidad Individual y Social

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

Bases de nuestra estrategia de negocios

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

Innovación y Calidad de Servicio

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

Emprendimiento

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

Interdependencia y Liderazgo

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

Renovación y Excelencia Personal

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

Diversidad y Adaptabilidad

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



Principales Impactos, Riesgos y Oportunidades

Un factor de éxito presente en todos los esquemas bancarios contemporáneos de altos niveles de crecimiento y desempeño es el pensamiento estratégico que debe guiar las decisiones para desarrollar los servicios financieros en la base de la pirámide.

Banesco ha enfocado parte de su estrategia en desarrollar los servicios financieros en la base de la pirámide tanto que en su planificación de 2007 implantó programas integrales específicos para la Banca Comunitaria, los Medios de Pago, los Canales Electrónicos, así como los segmentos PYME y CD. Adicionalmente, generó programas específicos 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 RSE.

Este programa de planificación estratégica de RSE es elaborado por la Vicepresidencia de Comunicaciones y Asuntos Sociales de Banesco, que lidera las prácticas de RSE y es el punto de contacto para cuestiones relativas a la memoria y su contenido. Reporta directamente a la Presidencia de la Junta Directiva.

Una vez que estos programas fueron desarrollados se les realizó un seguimiento trimestral y de allí el éxito de Banca Comunitaria. No obstante, Banesco 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. Este es el desafío que Banesco tiene por delante.

Los precios de los servicios financieros y la eficiencia de las operaciones son los elementos clave para que Banesco 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.

Entre las acciones que Banesco tomó en 2007 para estar a la altura de este reto se encuentra la implantación de servicios a través de la telefonía móvil (consulta de saldo y últimos movimientos), considerando que uno de los mayores beneficios en el uso de la tecnología móvil celular para distribuir servicios financieros radica en los bajos costos operativos asociados. La evidencia internacional disponible parece sugerir que las transacciones bancarias que se efectúan por medio de un teléfono celular pueden llegar a ser hasta seis veces más baratas que aquellas que se realizan en una oficina tradicional.

Considerando que en Venezuela, más de 80% de la población posee un teléfono celular, pero un porcentaje de la población mucho menor tiene al menos un producto financiero, Banesco se planteó una

ventana de oportunidad hacia el futuro, ya que entre otras cosas es posible distribuir servicios financieros a personas sin ninguna experiencia en el área.

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 Banesco tiene:

- Una Vicepresidencia Ejecutiva de Administración Integral del Riesgo compuesta por áreas dedicadas a la gestión del Riesgo Operativo, Riesgo de Mercado y Riesgo de Crédito cuya labor 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 la organización ha adoptado un planteamiento o principio de precaución.

RIESGO OPERATIVO

El año 2007 fue de grandes retos para Banesco y también para la Vicepresidencia de Riesgo Operativo. Entre ellos, su participación activa en la identificación de riesgos operativos, con impacto legal y reputacional en el proyecto de Reconversión Monetaria, así como el rol de líderes del Sub-Comité de Riesgo Operacional, de cara a la Reconversión Monetaria de la Asociación Bancaria de Venezuela, donde se definió el perfil de riesgo del sistema bancario nacional ante los cambios que implicaba el nuevo cono monetario para las instituciones financieras.

RIESGO DE CRÉDITO

La Gestión de Riesgo de Crédito durante el año 2007 se caracterizó por la continuidad en los procesos de monitoreo y estimación de riesgos ya implantados por el Banco en años previos, en concordancia con las mejores prácticas internacionales y las regulaciones vigentes. Adicionalmente, se ejecutaron las actividades programadas para el rediseño de los modelos de admisión de créditos en el contexto de la actualización periódica de las herramientas de otorgamiento, así como la generación de indicadores automatizados de comportamiento de los créditos en cartera, con el fin de seguir robusteciendo técnicamente el conocimiento de los riesgos crediticios tomados y su rentabilización. Todo en alineación con las estrategias de generación de valor y Rentabilidad Ajustada a Riesgos, propias de la Institución.

RIESGO DE MERCADO Y LIQUIDEZ

Mantuvimos la continuidad en los procesos de identificación, medición y seguimiento de los riesgos asociados a la cartera de in-



Principales Impactos, Riesgos y Oportunidades

versiones y a la estructura de balance, ejecutando las mejoras necesarias para alinear las metodologías y modelos con las necesidades de información de las áreas de negocio y los Órganos Corporativos involucrados en la gestión de dichos riesgos, y en concordancia con los modelos de Rentabilidad Ajustada por Riesgo implantados en el Banco.

■ La Vicepresidencia de Seguridad de la Información y Continuidad del Negocio ha centrado su gestión en el análisis de las mejores prácticas de seguridad de la información y continuidad del negocio, la asesoría a las diferentes áreas responsables de implementarlas, en las bondades y desventajas de cada una de ellas y el apoyo en la implementación de las mismas para avanzar en la madurez de la organización en ambos tipos de capacidades, de acuerdo con los estándares internacionales.

En todos los proyectos que lleva a cabo Banesco es importante conocer y entender la opinión de sus grupos de interés¹, por lo que el banco ha emprendido también acciones para desarrollar su estrategia en función de los temas relevantes para ellos, entre las que se pueden señalar:

■ Consultas a los clientes, empleados y público en general mediante encuestas de satisfacción y focus group.

La Vicepresidencia Ejecutiva de Mercadeo e Innovación realizó 25 estudios durante 2007, que representaron 37.500 entrevistas entre los diferentes grupos de interés del banco, tanto internos (trabajadores) como externos (clientes).

La Vicepresidencia Ejecutiva de Capital Humano realiza trimestralmente una encuesta a través de la Intranet Banesco entre los trabajadores de su sede principal, Ciudad Banesco, para medir su satisfacción respecto a: Obsequio de juguetes, Torneo de Bowling, Uniformes, Jornadas Deportivas, Torneos Deportivos Caracas, Planes Vacacionales, Miniolimpiadas y Distinciones.

Adicionalmente, para conocer su satisfacción con el servicio de comedor de Ciudad Banesco se realiza una medición semestral entre los comensales.

Estas encuestas son realizadas con muestras seleccionadas aleatoriamente, pero que son estadísticamente significativas y representativas del universo de actores en el grupo de interés, lo que sin duda es un mecanismo de escogencia de quienes van a opinar sobre el desempeño de Banesco en su relación con ellos.

Por otra parte, el seguimiento y monitoreo del servicio es uno de los principales puntos de interés a la hora de consultar a nuestros clientes sobre la satisfacción y cumplimiento de expectativas. También se realizaron evaluaciones para el diseño y mejoramiento de la oferta de productos acordes con las necesidades de los diferentes segmentos.

Igualmente pulsamos la opinión de clientes y del público en general para valorar y medir el desempeño de nuestra marca y los atributos que la caracterizan.

La estrategia de contacto con el target de interés varió de acuerdo con el tipo de público y comprensión que se tenga de determinado tema. Para medir la satisfacción con el servicio que prestamos, realizamos encuestas: medición de servicio en agencias, Banca Telefónica, productos MultiCrédito 48 Horas, Banca Comunitaria y Banca Privada, entre otros.

Para comprender las necesidades y expectativas del público realizamos focus group o entrevistas en profundidad. Apertura de cuenta, diseño de promociones o motivadores de compra son algunas de las referencias de estudios realizados.

Los resultados obtenidos fueron un insumo para el seguimiento y gestión del servicio interno y externo de Banesco, para adaptar la oferta a las necesidades de los clientes y del mercado, así como para evaluar el desempeño de la marca tanto en los drivers comerciales como en el campo de la Responsabilidad Social Empresarial.

Igualmente, el énfasis de Banesco como empresa socialmente responsable se traduce en el seguimiento de la marca, evaluando en el público el desempeño de lo realizado. Clientes y no clientes bancarios, así como los sectores de menor ingreso participaron en el estudio de Valor de Marca, encuesta realizada de forma estratificada, garantizando la representatividad de los segmentos.

Trabajos previos mostraron la complejidad de la comprensión del concepto de Responsabilidad Social Empresarial para gran parte de la población encuestada. La simplificación de este concepto a través de frases sencillas, que reflejen los aportes de estas iniciativas, resultó la forma más adecuada para medir y comprender lo que el público percibe: “Es un banco que trabaja por el bienestar del país con programas que apoyan la educación, el deporte, la conservación o el medio ambiente, entre otros”.

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



Principales Impactos, Riesgos y Oportunidades

Ahora bien, se encuentra en fase de diseño el proceso de identificación y selección de los subconjuntos de nuestros grupos de interés, así como la definición de los criterios para canalizar sus necesidades y satisfacer sus expectativas. Sobre la base de la experiencia acumulada, este proceso facilitará el logro de los compromisos que contribuirán a cimentar una relación satisfactoria y a largo plazo. Por todo ello, este diseño constituye una meta a corto plazo que se ha enriquecido a través de:

- Comunicación con proveedores y clientes de diferentes formas: charlas, comunicaciones en prensa, eventos, giras regionales, etc.

En este caso el criterio de selección de los asistentes ha sido a juicio de los expertos de las áreas de ventas y administración respecto de los clientes claves a invitar.

- Información permanente a accionistas y empleados a través de los canales internos Tiempo Banesco y Cablebanesco.
- Diseño del Comité de Procura que establece la política de contratación, y por tanto provee reglas transparentes e igualitarias para la selección de los proveedores, al tiempo que se constituye en un foro de comunicación para la mejora de las relaciones comerciales y la identificación de oportunidades de negocios, así como nuevas alianzas.
- Comparación de los aspectos de interés y significado para los grupos de interés en relación con los valores y estrategias de la organización.
- Creación de valor directo tangible a los grupos de interés en escala nacional

Estudio	Objetivos	Target / Audiencia
<ul style="list-style-type: none"> Satisfacción Agencias ADS 2007 Clientes Comerciales 	Determinar: <ul style="list-style-type: none"> Niveles de satisfacción respecto a las principales variables del servicio de acuerdo al canal / negocio evaluado 	Clientes Naturales / Jurídicos que usan Agencias Muestra: 12.600 Clientes Comerciales Banesco Muestra 1.080
<ul style="list-style-type: none"> Banca Telefónica (Oct - Dic) Banca Comunitaria Satisfacción Banca Privada Fideicomiso Multicréditos 48 H 	<ul style="list-style-type: none"> Importancia para cada uno de los aspectos del servicio evaluados Calidad y satisfacción con la oferta Identificar expectativas entre clientes actuales 	Clientes Naturales / Jurídicos Usuarios de CAT Muestra 3.600 Clientes Naturales / Jurídicos Muestra 540 Clientes Naturales Muestra: 388 Clientes Naturales Muestra: 320 Clientes Naturales / Jurídicos Muestra: 500 Clientes Naturales / Jurídicos Muestra: 700
<ul style="list-style-type: none"> Direccionamiento Banesco Express (Circuito Los Ruices y Petare) Share de Segmentos Naturales 	Determinar sobre la base variables socio-demográficas y de relación financiera los elementos que describen y discriminan las características de los usuarios bancarios	Público en general – clientes / no clientes) Muestra: 1200
<ul style="list-style-type: none"> Uso y penetración de Medios de comunicación Tracking Publicidad T1 / T4 	Determinar hábitos de la población general sobre el uso de los medios, prensa, radio y televisión En relación con la publicidad masiva Banesco: Determinar nivel de performance y efectividad Información sobre la calidad del recall, comprensión del mensaje e interés de la oferta	Público en general – clientes / no clientes) Muestra: 3300 Público en general – clientes / no clientes) les Muestra: 3900
<ul style="list-style-type: none"> Estudio Brand Equity 	Obtener información sobre la evolución de variables, relativas a las principales marcas bancarias, que influyen en la toma de decisiones de los clientes y en la valoración de dichas marcas	Público en general – clientes / no clientes) Naturales / Pymes / Comercios / Empresas / Corporativos Muestra: 2100
<ul style="list-style-type: none"> Estudio Reposicionamiento Focus 	Evaluar el nuevo concepto / línea de reposicionamiento para la marca Banesco, identificando elementos emocionales y racionales que lo impulsen, a fin de mejorar las características propias de la propuesta de relanzamiento y la manera en cómo será comunicada	14 Grupos Focales de clientes / no clientes Muestra: 140 panelistas
<ul style="list-style-type: none"> Medición de Eventos 	Medir el impacto de la presencia y desempeño de Banesco en los eventos comerciales donde tiene participación	Público en general – clientes / no clientes) Muestra: 1500 (150 entrevistas por cada medición)
<ul style="list-style-type: none"> Evaluación Fachadas Banesco 	Identificar la notoriedad actual, que poseen los avisos de las fachadas de las sucursales Banesco y posible selección de nueva propuesta.	Público en general – clientes / no clientes) del N/S C amplio Muestra: 100
<ul style="list-style-type: none"> Estudio Promoción Domiciliaciones de pagos en TDC 	Explorar y entender los motivadores e inhibidores asociados a la domiciliación de pagos a TDC	Clientes N/J Banesco afiliados y no afiliados al servicio de domiciliaciones de pagos Muestra: 412
<ul style="list-style-type: none"> Palabras para Venezuela 	Determinar: <ul style="list-style-type: none"> Nivel de conocimiento del evento e índices publicitarios Opiniones generales del evento Impacto que generan acciones de este tipo 	Público en general Muestra: 301

Principales Impactos, Riesgos y Oportunidades

(Miles de Bs.F.)

Estudio	Objetivos	Target / Audiencia
Razones de Compra / Evaluación Ofertas (Extra Crédito y Ticket Premiado)	Determinar: Razones de compra y atributos / beneficios de la promoción. Cumple con los expectativas del público Efectividad de los canales de comunicación	Clientes y no clientes Naturales Muestra: 800
Estrategia Oferta de Pasivo	Explorar y entender los motivadores e inhibidores asociados a la apertura de una cuenta y selección de productos	Clientes y no clientes Naturales Muestra: 500
Diseño y funcionalidades estados de cta TDC y TDD	Conocer la valoración de los entrevistados sobre el nuevo formato de estados de Cta. Cte. y TDC e identificar elementos de mejoras	4 Grupos Focales de usuarios / no usuarios de TDC Muestra: 20 panelistas
Promoción Apertura de Cuentas / Pasivo	Explorar y entender los motivadores e inhibidores asociados a la apertura de una cuenta y selección de productos	6 Grupos Focales de clientes / no clientes con pasivos Muestra: 69 panelistas
Estudio Oferta Pasivos Jurídicos	Evaluar el programa de incentivo para el incremento del pasivo en Clientes Jurídicos, a través del uso de los POS Banesco	Clientes Jurídicos Muestra: 20 entrevistados
Diagnóstico Reversión monetaria	Determinar el nivel de acomodo / preparación de "clientes críticos (jurídicos)" ante el proceso de Reversión Monetaria Identificar el nivel de satisfacción con relación a la información transmitida por Banesco sobre el proceso de Reversión Monetaria	Clientes Jurídicos Muestra: 1021
Estudio VP de Operaciones - Satisfacción Clientes	Evaluar y hacer seguimiento de la calidad de los servicios que la V.P. de Operaciones ofrece a sus clientes internos a través de sus distintas gerencias, identificando elementos críticos y de mejora en los procesos claves relacionados	Clientes y no clientes Naturales / Jurídicos que visitaron Website corporativo Muestra: 1149
Evaluación Comunicaciones Internas	Medir el nivel de satisfacción del personal Banesco con relación a las comunicaciones internas	Empleados Banesco que utilizan los servicios de la VP de Operaciones Muestra: 515
		Empleados Banesco usuarios de canales de comunicación internos Muestra: 2208 (olas semestrales de medición)

Creación de Valor Directo Tangible: Detalle por Grupos de Interés

Grupos de Interés	Indicador de valor	2006	2007
Accionistas	Dividendos (1)	138.391	236.524
Empleados	Gastos de Personal (2)	407.102	722.520
Clientes	Intereses y Cargas Asimiladas (3)	393.708	724.018
Proveedores	Otros Cargos Generales de Administración (4)	495.742	599.998
Sociedad	Impuestos (5) (6)	210.407	419.839
	Recursos Destinados al Apoyo de las Comunidades (7)	10.095	9.373

(1) Fuente: Gerencia de Unidad de Accionistas.

(2) Fuente: Sudeban. Estado de Resultado de Publicación. Gastos de transformación.

(3) Fuente: Sudeban. Estado de Resultado de Publicación. Gastos por captaciones del público.

(4) Fuente: Banesco. Vicepresidencia de Administración.

(5) Fuente: Banesco. Vicepresidencia de Administración. Incluye: Impuesto sobre la renta, Impuestos municipales, Impuesto a las transacciones financieras, Impuesto al valor agregado, Aportes a Fogade, Aportes a Sudeban, INCE, Seguro Social Obligatorio, Seguro Paro Forzoso, Ley de Política Habitacional y LOCTISEP.

(6) Incluye: ISLR, Impuestos municipales, Impuestos a las Transacciones Financieras, Impuesto al Valor Agregado, Aportes de Sudeban, Aportes a Fogade, INCE, Seguro Social Obligatorio, Seguro Paro Forzoso, Ley de Política Habitacional y LOCTISEP.

(7) Fuente: Sudeban. Estado de Resultado de Publicación. Gastos extraordinarios.

VALOR DIRECTO TANGIBLE

El valor económico generado (VEG) durante el año 2007 se ubicó en 2.838 millones de Bs.F, lo que representa un incremento de 42,27% respecto al año anterior. En el año 2006 el crecimiento del VEG había alcanzado 36,49% respecto a 2005.

Dentro de los rubros que componen al VEG aproximadamente 99% lo conforma el Margen de intermediación y las comisiones netas.

De acuerdo con las cifras de los últimos tres años, se observa que la participación del margen de intermediación viene aumentando, mientras que el peso de las Comisiones netas disminuye.

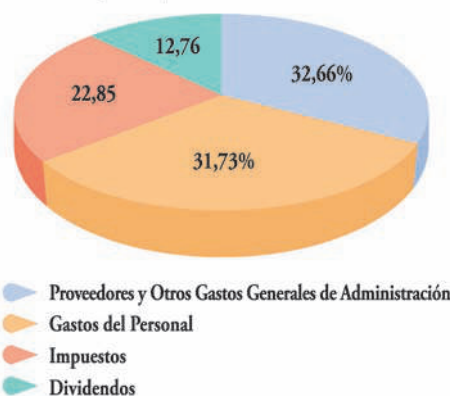
En relación con el nivel de actividad económica del país (PIB) a lo largo del período, el Valor Económico Generado por Banesco para el año 2007 representó 0,58% del PIB. Dicha razón se ha venido incrementando de manera sostenida con respecto a los años previos, ya que en 2006 alcanzó 0,50% del PIB y en 2005 se situó en 0,48%.

En cuanto a la distribución de ese Valor Económico Generado, como consecuencia de sus actividades realizadas en el lapso (Valor

Económico Distribuido), se registró un crecimiento global equivalente a 47,82%. En ese sentido la participación de sus componentes fue la siguiente: Los gastos de proveedores representaron 32,66% del Valor Económico Distribuido, el gasto de personal alcanzó 31,73%, en tanto que los impuestos se ubicaron en 22,85%. Finalmente, el complemento correspondiente a los dividendos fue de 12,76%.

Valor Económico distribuido (VED)

Cifras en porcentajes



El Valor Económico Retenido (VER) alcanzó Bs.F. 1.001 millones, lo que representó un incremento de 33,10% con respecto al año anterior. Para el año 2006 el VER había aumentado 54,64%.



Principales Impactos, Riesgos y Oportunidades

Valor Económico Generado y Distribuido (Miles de Bs.F.)		
Valor Económico	2006	2007
Valor Económico Generado (VEG)	1.997.217	2.840.091
Margen de Intermediación	1.478.320	2.190.118
Comisiones Netas	506.275	632.971
Otros Ingresos Ordinarios	3.420	6.474
Otras Ganancias y Pérdidas Netas	9.202	10.528
Valor Económico Distribuido (VED)	1.251.642	1.978.881
Dividendos	138.391	236.524
Proveedores y Otros Gastos Generales de Administración	495.742	599.998
Impuestos	210.407	419.839
Gastos de Personal	407.102	722.520
Valor Económico Retenido (VER = VEG – VED)	745.575	861.210

Fuente: Sudeban, Banesco y Bolsa de Valores de Caracas.

Participación del Sistema Bancario en el Empleo y en el PIB

El número total de trabajadores de Banesco al cierre del 2007 se ubicó en 12.548 personas, 59,86% de esos empleados son mujeres y 40,14% son hombres. El ingreso promedio anual percibido por trabajador se ubicó en 46.320 Bs.F, lo cual supera ampliamente el salario mínimo promedio nacional para el período (7.377,48 Bs.F). De acuerdo con las cifras publicadas por la Superintendencia de Bancos (SUDEBAN), para el año 2007 los trabajadores de Banesco representaban 17,9% del empleo total en el Sistema Bancario Venezolano. Durante el año 2007 la plantilla de Banesco se incrementó en 2.377 plazas, equivalente a 23,37% en relación con el periodo precedente, es decir, el año 2006.

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.

Participación Porcentual del Valor Económico Generado

Cifras en %	2006	2007
Valor Económico Generado	100,00	100,00
Margen de Intermediación	73,99	77,10
Comisiones Netas	25,38	22,30
Otros	0,63	0,60

Fuente: Sudeban, Banesco y Bolsa de Valores de Caracas

- 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.

En este orden de ideas, la implantación de la Reconversión Monetaria materializada con la sustitución de los billetes y monedas en circulación por el Bolívar Fuerte formaría parte del Valor Inducido generado a la sociedad venezolana, por parte del sector bancario.

La dificultad de cuantificar todos estos efectos es considerable. Sin embargo, es posible hacerlo con los más tangibles de ellos, como por ejemplo el volumen de proveedores directos y montos cancelados a los mismos, donde podemos señalar el aumento de 7,44% en la cantidad de proveedores contratados y de 47,18% en los montos cancelados a éstos.

Diálogo con los Grupos de Interés

Banesco, entendiendo la importancia de evolucionar en las prácticas de diálogo y relación con sus grupos de interés, para madurar en el proceso de establecer los temas relevantes, se ha planteado para su estrategia de 2009, desarrollar una guía para el manejo de la relación con los grupos de interés que pueda ser aplicada en los períodos siguientes para:

- La identificación de los temas materiales y relevantes en cada negocio y para cada grupo de interés.
- El contraste de los aspectos de interés y significado para los grupos de interés en relación con los valores y estrategias de la organización.
- La discusión y seguimiento de los temas relevantes para estos grupos y la forma en que Banesco le dará respuesta a las expectativas y demandas de estos grupos de forma alineada con su estrategia.



Resumen Financiero

Expresado en MM Bs.F.

	I Sem 2006	II Sem 2006	I Sem 2007	II Sem 2007	Crecimiento			
					II Semestre 2007 I Semestre 2007		II Semestre 2007 II Semestre 2006	
					Absoluto	%	Absoluto	%
Total del Activo	12.555	18.367	20.347	27.700	7.353	36,1%	9.333	50,8%
Disponibilidades	2.599	5.526	4.775	6.638	1.863	39,0%	1.112	20,1%
Inversiones en Títulos Valores	2.653	2.923	2.882	3.338	456	15,8%	415	14,2%
Cartera de Créditos	6.294	8.722	11.432	16.207	4.775	41,8%	7.485	85,8%
Captaciones del Público	10.446	16.134	17.855	24.297	6.443	36,1%	8.163	50,6%
Depósitos en Cuentas Corrientes	6.196	9.729	9.401	12.858	3.457	36,8%	3.128	32,2%
Depósitos de Ahorro	2.402	3.580	3.859	5.047	1.188	30,8%	1.467	41,0%
Depósitos a Plazo	1.451	1.533	1.746	1.819	73	4,2%	286	18,7%
Otros	397	1.292	2.849	4.573	1.725	60,5%	3.281	254,0%
Total del Patrimonio	1.245	1.519	1.736	2.150	414	23,8%	631	41,6%
Activos de los Fideicomisos	4.909	6.112	6.680	7.003	323	4,8%	890	14,6%
Fondo Mutual Habitacional	1.038	1.232	1.516	1.851	335	22,1%	619	50,2%
Ingresos Financieros	631	845	1.052	1.365	313	29,8%	519	61,4%
Gastos Financieros	199	239	316	455	139	44,1%	216	90,1%
Margen Financiero Bruto	432	606	736	910	174	23,6%	304	50,1%
Margen de Intermediación Financiera	631	845	993	1.196	-140	-14,1%	7	0,8%
Gastos de Transformación	440	520	607	693	86	14,2%	174	33,4%
Impuesto sobre la Renta	1	1	30	47	17	55,3%	46	766,7%
Resultado Neto	162	277	296	398	102	34,4%	122	43,9%
Inversiones Cedidas	7.672	9.096	5.803	2.494	-3.309	-57,0%	-6.602	-72,6%
Cartera Agrícola Acumulada	835	906	1.227	1.582	354	28,8%	675	74,5%
Captaciones de Entidades Oficiales	1.873	1.726	1.787	2.766	979	54,8%	1.040	60,2%
Microcréditos	231	372	504	766	261	51,9%	394	106,0%
Créditos Comerciales Netos	3.588	4.355	6.202	8.730	2.528	40,8%	4.375	100,4%
Créditos al Consumo Netos	1.259	1.827	2.549	3.780	1.231	48,3%	1.953	106,9%
Vehículos	51	146	220	448	228	103,7%	303	207,7%
Tarjetas de Crédito	1.209	1.682	2.329	3.332	1.003	43,0%	1.650	98,1%
Préstamos Hipotecarios Netos	504	841	1.046	1.380	334	31,9%	539	64,0%
Número de Depositantes	3.286.125	3.887.810	4.308.826	4.633.089	324.263	7,5%	745.279	19,2%
Nº de Depositantes en Cuentas Corrientes	1.274.019	1.462.595	1.618.736	1.792.978	174.242	10,8%	330.383	22,6%
Nº de Depositantes en Cuentas de Ahorro	2.011.152	2.424.127	2.689.201	2.839.414	150.213	5,6%	415.287	17,1%
Nº de Depositantes en Cuentas a Plazo	954	1.088	889	697	-192	-21,6%	-391	-35,9%
Ratios								
Provisión Cartera de Crédito/Cartera								
Inmovilizada Bruta	407,2%	335,4%	226,8%	173,3%				
Cartera Inmovilizada / Cartera								
de Crédito Bruta	0,5%	0,6%	0,7%	0,7%				
Resultado Neto / Activo Promedio	2,8%	3,3%	3,1%	3,3%				
Resultado Neto / Patrimonio Promedio	25,8%	33,2%	36,1%	39,1%				
Liquidez Ampliada	36,7%	41,7%	33,9%	32,0%				

RECONVERSIÓN MONETARIA

En marzo de 2007, el Ejecutivo Nacional dispuso que a partir del 1º de enero de 2008 se reexpresen la unidad del sistema monetario de la República Bolivariana de Venezuela. En consecuencia, todo importe expresado en moneda nacional antes de la citada fecha, deberá ser convertido a la nueva unidad, dividiendo entre 1.000, y llevado al céntimo más cercano.

Dicha reexpresión entró en vigencia a partir del 1º de enero de 2008, lo que incluye la presentación de los estados financieros en la nueva denominación monetaria a partir de esa fecha.

De lo anterior, el Banco tomando en consideración que las Memorias de Responsabilidad Social 2007, están siendo presentadas durante el año 2008, adecuó las cifras contenidas en la referida Memoria al nuevo Sistema Monetario, aun cuando esta disposición no representa una exigencia para el año 2007.

Fuente: Informe
Segundo Semestre 2007
Banesco Banco Universal



La Marca Banesco

Generamos vínculos con los clientes y creamos valor para las partes

Banesco no es un simple nombre o símbolo, actualmente se ha convertido en un activo intangible del banco, que ha evolucionado desde la simple oferta de sus productos y servicios basada en aspectos materiales / tangibles, a una comunicación empresarial con énfasis en elementos inmateriales y emocionales, como resultado de la importancia que el banco le da a la necesidad de expresión personal y social a través de su marca, con la cual busca dirigirse a segmentos cada vez más específicos.

La marca es una de las principales herramientas con que cuenta Banesco para conseguir la preferencia y la fidelidad de clientes, empleados, accionistas, partners y, en general, de todos sus públicos y audiencias. Construir una marca no es una cuestión de presupuesto, sino un tema de visión, liderazgo y compromiso.

A la hora de planificar y gestionar la marca se toman en cuenta dos aspectos: la identidad (lo que somos y nuestras aspiraciones) y la imagen (como queremos ser percibidos). El éxito de la gestión eficaz del branding es el resultado de lograr el equilibrio entre estos conceptos. Es fundamental que la marca sea comprendida y compartida por todos los miembros del banco, pues sólo de esta forma se mostrará la coherencia que contribuye a reforzar la percepción de las audiencias.

La gestión de la marca requiere de una atención constante por parte de toda la institución financiera. Cualquier acción de comunicación que llevemos a cabo se convierte en una oportunidad para hacer tangible y reforzar la promesa de marca, dar credibilidad y construir una marca sólida y con personalidad que marque la diferencia.

El desarrollo de la marca Banesco se ha confirmado como una de las mejores estrategias para proteger y potenciar nuestro patrimonio.

Los resultados

El esfuerzo realizado durante este período se traduce no sólo en que Banesco es una de 10 marcas mejor posicionadas dentro del mercado venezolano, sino en el crecimiento de nuestra cartera de clientes, así como en la ampliación y maduración de la relación.

Premios y reconocimientos

EXPOCRÉDITO 2007

Banesco recibió el reconocimiento de "Mejor Atención", en la "ExpoCrédito 2007" realizada en el Centro Ciudad Comercial Tamanaco entre el 16 y 24 de junio, por el Grupo Editorial Producto y Expocenter.

Son importantes los logros que han surgido de esta alianza comercial, que convirtió a Caracas en la capital del crédito, entre el 16 y 24 de junio de 2007. El evento fue visitado por unas 50.000 personas en 9 días de exposiciones (65 horas netas).

La intención fue exponer en un mismo lugar todas las opciones de crédito que ofrecen las instituciones financieras del país. Este premio es el resultado de una encuesta que se realiza a los clientes que asisten al mencionado evento, quienes se mostraron satisfechos del servicio brindado por Banesco.

Durante la entrega de los Premios ANDA 2007, el pasado 18 de octubre, Banesco fue acreedor de tres reconocimientos. Los premios obtenidos corresponden a piezas realizadas por G35 publicidad.

P&M

A comienzos de la década de los 90, la revista Publicidad & Mercadeo creó los Premios P&M, un homenaje al trabajo publicitario y a la labor de marketing, que en 2007 llegó a su decimasexta entrega. En julio Banesco recibió el galardón correspondiente a la categoría Anunciantes –Banca y Entidad Financiera.

Galardones World Summit Awards Venezuela (WSA)

Banesco a través de su página web www.banesco.com, el pasado 28 de noviembre fue reconocida con el primer lugar en la categoría e-Negocios, de los premios de la Organización World Summit Awards Venezuela (WSA).

Los galardones WSA forman parte de un proyecto global realizado en el marco de la WSIS –World Summit on The Information Society de Naciones Unidas – con la misión de mostrar los beneficios de la Sociedad de la Información, en términos de nuevas cualidades en contenidos digitales y aplicaciones, mediante la selección, presentación y promoción de los mejores productos escogidos en todos los rincones del mundo.

PREMIOS ANDA

El Festival ANDA organizó el concurso de piezas publicitarias que han sido exhibidas dentro del territorio nacional, desde el 1º de julio de 2006 hasta el 30 de junio de 2007. El reconocido Premio ANDA 2007 honró lo mejor de la publicidad en 8 grandes categorías: Campañas, Categorías Audiovisual, Creatividad en Medios, Categorías Técnicas, Lo Mejor de BTL, Producción Gráfica y Publicidad en la Web. Estas a su vez se dividen en más de 70 sub-categorías, al igual que destacados galardones internacionales.

Premios y Reconocimientos			
Otorgante	Reconocimiento	2006	2007
BekeSantos	Distinción a Banesco por los Vínculos, Trayectoria y Profundidad con sus Clientes	Junio	
Revista P&M	2do. Lugar en Categoría de Banca y Entidades Financieras	Julio	
ANDA	3er. Lugar en la Categoría Radio Servicios Financieros con el Comercial "Los Imposibles"	Julio	
Federación Latinoamericana de Bancos - Felaban	Finalista en la Categoría Productos, con la Campaña Multicréditos 48 Horas	Agosto	
El Nacional	El Nacional al Compromiso Social	Octubre	
Exprocrédito 2007	Exprocrédito 2007 - Mejor Atención		Junio
Revista P&M	1er. Lugar en Categoría de Banca y Entidad Financiera		Julio
ANDA	Estatuilla de Oro para Publicidad de Canales Electrónicos		Octubre
	Estatuilla de bronce para Publicidad de Credicarro por Internet		
World Summit Award Venezuela (WSA)	1er. Lugar en la Categoría e-Negocios para www.banesco.com		Noviembre
	Acción Internacional		
Fundación Citi / Acción Internacional	Premio Internacional para la Microempresa		Octubre

Las características del Premio de la Fundación Citi/ Acción Internacional se encuentran en el capítulo Banca Comunitaria.

PRODUCTO

VERSIÓN

ESTATUILLA

Canales electrónicos

Mensaje de texto

Oro

Canales electrónicos

Credicarro Banesco

Bronce

La Dimensión Interna de Nuestro Programa de Responsabilidad Social





Gobierno Corporativo

Principales líneas de acción en 2006

- Se inició el diseño del cuadro de mando integral (*Balanced Score Card*) para asegurar la ejecución de la estrategia y el buen desempeño de la Organización.
- Se creó el sistema balanceado de indicadores para medir el desempeño del personal ejecutivo de la Organización y su alineación con la estrategia corporativa.
- Fueron incorporados dos directores independientes en cumplimiento de las Recomendaciones sobre Buen Gobierno Corporativo dictadas por la Comisión Nacional de Valores.

Evolución de la gestión respecto a 2006 y principales líneas de acción en 2007

- Inicio del diseño del Nuevo Modelo de Gobierno Corporativo, y promoción al cargo de Director al señor Miguel Ángel Marcano Catea, quien no posee participación accionaria en el Banco.
- Establecimiento y revisión de políticas de crédito, riesgos y capital humano.
- Inicio de varios comités del Gobierno Corporativo (entre ellos los Comités de Activos y Pasivos, Comité de Alineación y Comité de Arquitectura de Tecnología).

Compromisos contraídos para 2008

- Implantar los nuevos Comités establecidos en el nuevo Modelo de Gobierno Corporativo: Alineación, Activos y Pasivos y Revisión de Arquitectura..
- Crear la nueva estructura administrativa para el manejo de la Oficina de Gobierno Corporativo.
- Consolidar el esquema de Gobierno Multinacional en el manejo del banco.

Nuestra política

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

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 como grupo.

Nuestra Gestión

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

La nueva estructura de Gobierno establece la participación de Directores, Vicepresidentes y Gerentes de División como miembros en los diferentes comités que se han establecido. Lo anterior muestra la disposición del Banco a ampliar la participación de sus empleados en los órganos de Gobierno. Hasta la fecha Banesco ha activado alrededor de 16 comités temáticos con la participación de casi un 80 por ciento de su tren gerencial medio y alto. Ampliar la oferta de gobierno representa mayores canales de comunicación con los empleados.

Anualmente elaboramos encuestas en el Banco dirigidas a monitorear el clima organizacional y a establecer programas para su mejoramiento.

Adicionalmente utilizamos todos nuestros canales de comunicación impresos, digitales y presenciales para informar sobre las diferentes políticas y programas dirigidos a mejorar la calidad de vida y trabajo de nuestros empleados.

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

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

Los procedimientos de nombramiento, reelección y remoción de los miembros del máximo gobierno, 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.

Asimismo, la Superintendencia de Bancos y Otras Instituciones Financieras en fecha 26 de septiembre de 2003, emitió la Resolución No 459.05 relacionada con los requisitos necesarios a cumplir para formar parte del máximo gobierno de una Institución Financiera, entre los cuales se destacan los siguientes aspectos:

- **Experiencia:** conocimiento que se adquiere con la práctica o ejercicio de la actividad bancaria;



- **Solvencia:** capacidad patrimonial de las personas naturales o jurídicas para satisfacer las obligaciones que han contraído a medida que se produzca el vencimiento de dichas obligaciones y,
- **Honorabilidad:** cualidad que tiene una persona para proceder con integridad y rectitud demostrando probidad como regla de sus actos, siendo estricto cumplidor de sus deberes y poseedor del prestigio de la comunidad en general.

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

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

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

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

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

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. tiene como función principal la dirección y administración general de los negocios y operaciones del Banco, incluidas sus políticas de responsabilidad social empresarial. La labor de la Junta Directiva es vital para la definición, y el control, de las estrategias corporativas y políticas de negocios. La Junta Directiva, además, controla la labor de las áreas operativas y funcionales del Banco. Igualmente evalúa y compara las proyecciones de negocios, y los resultados de años anteriores con los resultados de cada ejercicio.

Desde la decisión de la Asamblea Ordinaria de Accionistas del 30.03.2007 la Junta Directiva del banco pasó de estar conformada por un mínimo de ocho hasta un máximo de once miembros a estar integrada por un número no menor de nueve ni mayor de trece. Banesco contaba con dos directores independientes. De acuerdo con lo establecido en la resolución de la Comisión Nacional de Valores publicada en Gaceta Oficial el 17 de febrero de 2005, vinculada a los principios de Gobierno Corporativo, se entiende por Directores Independientes a aquellos miembros de la Junta Directiva que no desempeñan cargos ejecutivos o de gerencia en la sociedad en la cual se le designa director; otra sociedad que, directa o indirectamente, detente la mayoría accionaria o control de la sociedad en la que se designa director; cualquier sociedad controlada, directa o indirectamente, por la sociedad en la cual se le designa director; u otra sociedad bajo control común con la sociedad en la que se le designa director.

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

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

Igualmente, cabe mencionar que, para garantizar la correcta ejecución de las políticas corporativas, el Banco cuenta con las siguientes instancias:

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



Regulación, participación gremial y empresarial

Banesco es una de las organizaciones reguladas por la Superintendencia de Bancos y Otras Instituciones Financieras así como por el Fondo de Garantía de Depósitos y Protección Bancaria. Asiste a sesiones organizadas por estos entes reguladores y aporta propuestas para la implementación de cambios de manera pro-activa, tal como lo hizo en 2007 en procesos como la Reconversión Monetaria y el Impuesto a las Transacciones Financieras (ITF).

También participa y es miembro activo de:

■ **Banco Central de Venezuela:** Comité de Operaciones y efectivo a nivel Regional que establece los lineamientos de carácter general que permitan la coordinación y control de las especies monetarias del efectivo, en las agencias y sucursales de las Instituciones Financieras del interior del país.

También Banesco representa ante el BCV, el Proyecto de Medios de Pago, Truncamiento e Imágenes, Cámara de Compensación Electrónica. (Cheques, Transferencias y Créditos Directos).

■ **Asociación Bancaria:**

- **Comité Ejecutivo de Swift de la Asociación Bancaria:** Banesco es miembro activo y tiene un importante liderazgo en las sesiones de la misma; y preside el Sub-Comité de Estándares del mismo donde aporta propuestas para la implementación de cambios proactivamente para la comunidad bancaria nacional y asiste al Banco Central en el desarrollo e implementación de procesos asociados a la Modernización de los Sistemas de Pago en Venezuela, tales como: SITMES (Sistema Estandarizado de Mensajería Swift), LBTR (Liquidación Bruta en Tiempo Real), entre otros.
- **Comité de Operaciones:** Banesco actúa como Presidente del Comité, el cual tiene por objetivo asistir técnicamente a la Junta directiva y atiende lo relativo a los reglamentos de la Cámara de Compensación Electrónica. Adicionalmente tiene a su cargo dos Sub Comité que son Conciliaciones Bancarias y Comité de Efectivo.
- **Comité de Pago y Transferencias Electrónicas Interbancarias:** El objeto principal del Comité es el cumplimiento de los procesos estandar diseñados por los bancos que integran el Sistema automatizado, velando por el buen funcionamiento del mismo, abarcando desde el envío de la orden por parte del cliente en la Entidad Ordenante hasta la publicación del pago en la Entidad Receptora e incluyendo todos aquellos procesos que por alcance del Sistema y por del Comité sean incluidos en el sistema Interbancario.
- **Comité Tributario:** Banesco es participante activo de este comité, el cual se aboca a la armonización de criterios que surjan en la interpretación de las resoluciones y leyes impositivas y su incidencia en el Sector Financiero.
- **Consejo Bancario Nacional:** subcomités técnicos, por parte del Consejo Bancario Nacional, se acordó nombrar a: Víctor Cova, Subcomité de Efectivo, y Mirna Hobayca, Subcomité de Comunicaciones.
- **Corporación Swift:** Somos miembro activo de la Sociedad Cooperativa que tiene por objeto las telecomunicaciones Financieras Interbancarias mundiales.

Pertenece a Fedecámaras y forma parte de las franquicias, comités relacionados con sus negocios, tales como: El Buró de Crédito, SWICHE 7B, Visa, MasterCard y el Consejo Nacional de la Vivienda. Adicionalmente, participa en la Cámara de Tarjetas.

Desde la perspectiva de su acción social, Banesco tiene membresía en Venamcham en escala nacional y en AccountAbility en el ámbito internacional.

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. El Presidente Ejecutivo es el responsable de definir, coordinar y dirigir estrategias, tomar decisiones, fijar orientaciones y coordinar recursos, a través de los procesos de planeación, organización, dirección y control con la finalidad de que la organización alcance las metas y objetivos establecidos.

Cabe resaltar que para el año 2011, la Junta Directiva ha declarado como visión separar las labores de los accionistas de las operaciones de la empresa. De hecho, desde el año 2006 la empresa designó dos Directores Ejecutivos Internos, los cuales no poseen acciones comunes en el banco.

OFICIAL DE CUMPLIMIENTO DE PREVENCIÓN DE LEGITIMACIÓN DE CAPITALES

Banesco cuenta con un Oficial de Cumplimiento de Prevención de Legitimación de Capitales encargado de la supervisión y control de la Unidad de Prevención de la Legitimación de Capitales del Banco. Dentro de sus funciones está Presidir el Comité de Prevención de Legitimación de Capitales, e informar a la Junta Directiva sobre los resultados de sus actividades y la inversión de los recursos correspondientes a la capacitación y formación del personal de Banesco en esta materia. Participa con derecho a voz en el Comité de Riesgo, y reporta de manera inmediata al Presidente de la Institución.

CONTRALOR INTERNO

Está encargado de coordinar internamente el análisis de las diferentes operaciones de la institución 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 DE CRÉDITO

En Banesco la Junta Directiva ha decidido delegar en diversos comités de crédito, hasta determinados montos, sus facultades de otorgamiento de créditos. Así, siempre con vista al cumplimiento de las diversas autonomías y delegación de atribuciones, han sido creados los Comités Metropolitano de Crédito y los diferentes Comités Regionales de Crédito. Dentro del límite de sus facultades, estos se encargan de la consideración y aprobación de las diferentes solicitudes de crédito presentadas por nuestros clientes, así como de informar a la Junta Directiva acerca de los resultados de su gestión. De igual forma, han de dar cumplimiento a las diversas políticas de riesgo fijadas por el Comité respectivo.



MIEMBROS DE LA JUNTA DIRECTIVA

Juan Carlos Escotet
Luis Xavier Luján
Salvador Cores
Josefina Fernández
Nelson Becerra
Fernando Crespo
Gonzalo Clemente
Carlos Acosta
Miguel Ángel Marcano
Oswaldo Padrón Amaré †

COMISARIOS

Principales:

Gordy Palmero Luján
e Igor Williams de Castro

Suplentes:

Berta Maita Rodríguez
y Mariela Alcalá.

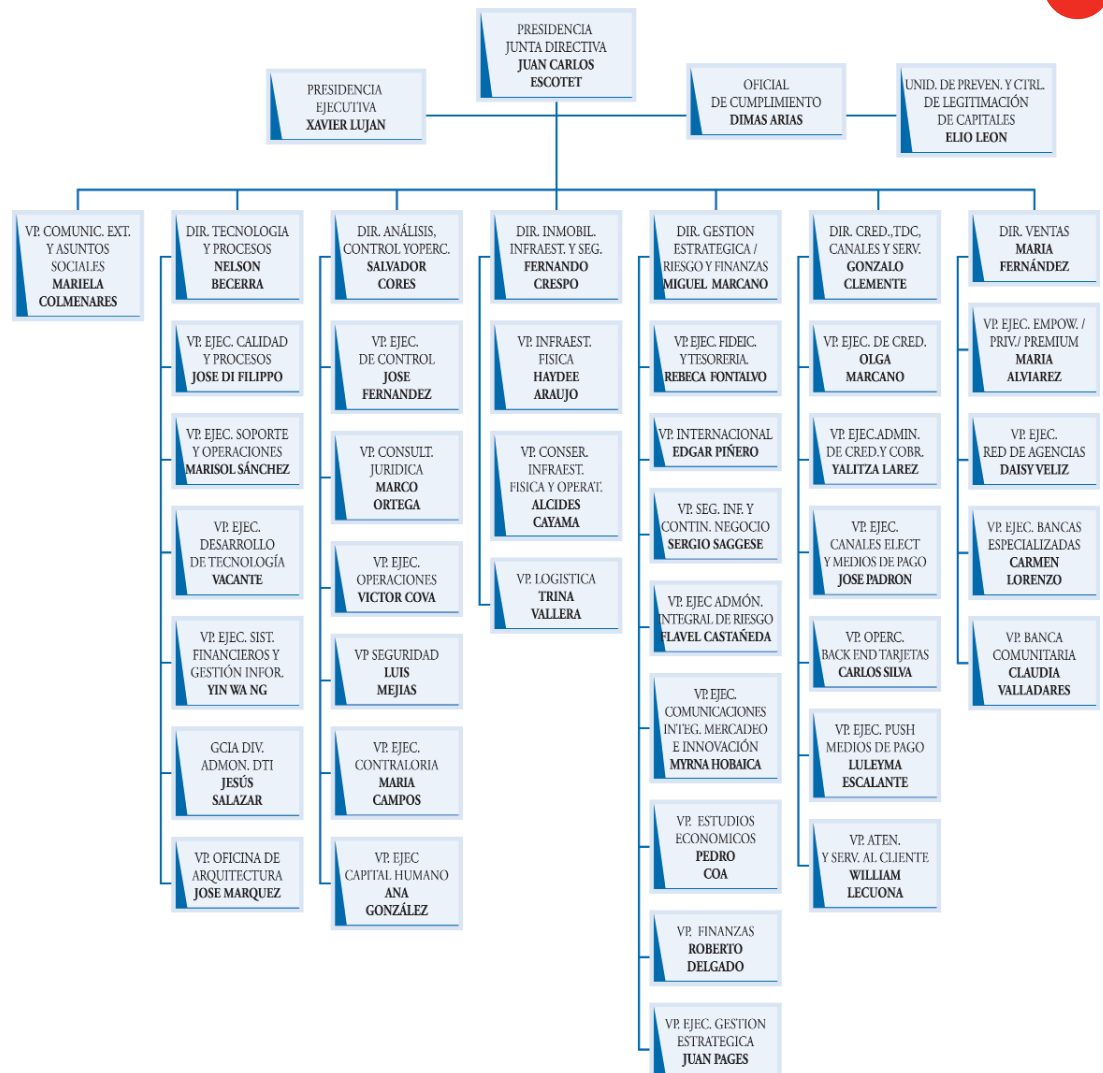
SECRETARIO

Marco Tulio Ortega Vargas

REPRESENTANTE

JUDICIAL

Marco Tulio Ortega Vargas



COMITÉ DE RIESGO

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

Adicionalmente asesora tanto a la Junta Directiva como a los distintos Comités de Crédito en la toma de decisiones crediticias, y les fija los lineamientos y políticas que deben cumplir para preservar una adecuada exposición al riesgo.

COMITÉ DE AUDITORÍA

Adhiriéndonos a las recomendaciones que sobre buen gobierno corporativo ha dictado la Comisión Nacional de Valores, fue modificado el comité de auditoría, ajustándolo a los requerimientos de la normativa antes mencionada.

La labor del Comité se circunscribe a conocer los estados financieros para ser considerados por la Junta Directiva y someterlos a la aprobación de la Asamblea de Accionistas, asistir a la Junta Directiva en la implantación de medidas destinadas a preservar la integridad de la información financiera de la sociedad, colaborar en la supervisión y seguimiento de la auditoría interna y externa del Banco, así como

hacer las recomendaciones que estime necesarias a la Carta de Gerencia. En dicho Comité participan los Directores independientes.

La información que provee el Comité de Auditoría contribuye a supervisar la identificación y gestión del desempeño de la organización.

Sobre este aspecto, cabe destacar que existen otras instancias para evaluar el desempeño de la organización y las oportunidades relacionadas, tales como la Junta Directiva, instancia que se reúne trimestralmente para hacer seguimiento de la ejecución de la estrategia de la organización en la cual son presentados los avances de cada uno de los programas planificados en materia de negocios y capacidades, lo cual incluye la supervisión de la gestión en materia económica y social que se encuentran en estos programas, las desviaciones y riesgos de las mismas.

Adicionalmente, la institución cuenta con una serie de Comités, Vicepresidencias, Políticas y Normativas que contribuyen a supervisar la gestión, por parte de la organización, del desempeño económico, ambiental y social y el cumplimiento de estándares de clase mundial.

Por ejemplo, el banco, en su estructura organizacional cuenta con unidades al más alto nivel ejecutivo encargadas de la gestión de Riesgo, Auditoría y Continuidad de Negocios que garantizan que la empresa opere bajo mejores prácticas contables, manejo integral de riesgo y prevención y control de pérdidas.



Gobierno Corporativo

En el área social el Banco cuenta con unidades responsables de administrar las políticas y normativas en materia de Capital Humano y Responsabilidad Social. Otras instancias que garantizan el adecuado funcionamiento del Banco y su apego a estándares internacionales son el Comité de Activos y Pasivos, la Oficina de Gestión Estratégica y Gobierno Corporativo, entre otros.

COMITÉ DE ALINEACIÓN

El Comité de Alineación (CA) está constituido por representantes de los principales Centros de Responsabilidad y Capacidades Modulares del banco. Su composición fue designada por el Comité Ejecutivo y está integrado por todos los Vicepresidentes Ejecutivos y el Vicepresidente de Finanzas. Sus objetivos son:

- Apoyar al Comité Ejecutivo en la búsqueda de alineación y sinergias en la formulación, ejecución y monitoreo de los planes estratégicos y portafolio de iniciativas/proyectos del banco y sus diferentes Centros de Responsabilidad.
- Asegurar la efectiva alineación del presupuesto y el dimensionamiento asociado con la estrategia corporativa y competitiva.
- Priorizar y aprobar el portafolio de iniciativas/proyectos y el dimensionamiento de la fuerza laboral en PIPE.
- Participar como invitado al Comité Ejecutivo en las reuniones de definición de lineamientos corporativos y donde se requieran atender asuntos corporativos clave.

COMITÉ DE ACTIVOS Y PASIVOS

El Comité de Activos y Pasivos (COAP) está integrado por un equipo multidisciplinario de ejecutivos y tiene como objetivos la formulación, implementación y supervisión de la Gestión de Activos y Pasivos de Banesco Banco Universal, dentro de los lineamientos establecidos en la Planificación Estratégica y cumpliendo las Políticas de Inversión y de Riesgo aprobadas por la Junta Directiva.

Sus objetivos son:

- Definir las acciones requeridas para lograr los resultados financieros del negocio establecidos en la planificación estratégica.
- Gestionar la estructura del balance (activos y pasivos), asegurando los niveles deseados de exposición del Banco/Grupo según el plazo, producto y moneda.
- Guiar la estrategia de tesorería en cuanto a la gestión de liquidez, estructura de fondeo, cobertura del capital y gestión del portafolio de inversiones.
- Evaluar los análisis provistos por la unidad de riesgo de mercado

en cuanto a riesgo de liquidez, riesgo de tasa de interés y riesgo del portafolio de inversiones.

- Aprobar los intermediarios financieros con los que se realizarán operaciones.
- Aprobar el Plan de Contingencia de Liquidez.
- Aprobar el Manual de Políticas y Procedimientos de Tesorería.

COMITÉ DE REVISIÓN DE ARQUITECTURA

El Comité de Revisión de Arquitectura (CRA) es un equipo multidisciplinario de ejecutivos cuya función principal es supervisar la implementación y uso de arquitecturas de TI y asegurar que estén alineadas con las estrategias de la organización.

Su misión es administrar el diseño, entrega, mantenimiento y evolución de la Arquitectura Empresarial de Banesco a través de las siguientes funciones:

- Servir al Comité de Alineación como el cuerpo de decisión sobre los aspectos de la arquitectura.
- Tomar decisiones y proveer consejos respecto a la política, procedimientos, estándares y reembolso, así como la relación del desarrollo, mantenimiento y evolución de la Arquitectura Empresarial.
- Desarrollar un grupo de trabajo para tareas específicas sobre la arquitectura especialmente asignadas por el Comité de Alineación.
- Promover la adopción y mejorar las prácticas de arquitectura de TI a lo largo de la empresa.
- Compartir experiencias, ideas y promover prácticas entre los *stakeholders* o grupos de interés de la arquitectura.

SECRETARIO

El secretario de Junta es abogado, y cuenta además con una dilatada trayectoria en el sector bancario y al servicio de esta Institución. Él 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, los accionistas y los entes reguladores, entre otros.

Además 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 la 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.



Informe sobre el Grado de Cumplimiento de las Normas de Buen Gobierno Corporativo al Mes de Diciembre de 2007

El cumplimiento de los principios de Gobierno Corporativo es uno de los principales procedimientos de la organización para evitar conflictos de intereses en el máximo órgano de gobierno, y para Banesco significa realizar toda nuestra actividad de acuerdo a los siguientes estándares:

- **EFICIENCIA:** Orientada a generar el máximo valor con los mínimos recursos disponibles.
- **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.
- **RESPETO A LOS DERECHOS ECONÓMICOS Y POLÍTICOS DE LOS ACCIONISTAS.**
- **TRANSPARENCIA Y COMUNICACIÓN:** Generar la mayor confianza y credibilidad en el público a través de la revelación íntegra y veraz de toda la información necesaria para el conocimiento cabal de la empresa.

En BANESCO BANCO UNIVERSAL, C.A., por tanto, seguimos el principio “una acción un voto”. Reconocemos así la proporcionalidad que debe garantizarse entre el porcentaje de participación en el capital y el correspondiente derecho de participación en la formación de la voluntad de la institución, siempre mediante el ejercicio informado de los derechos políticos de los accionistas.

Por lo anterior, BANESCO BANCO UNIVERSAL, C.A. cuenta con una Unidad de Accionistas, departamento encargado de que la información corporativa fluya desde quienes administran la sociedad hacia los socios de manera oportuna, completa y veraz. La Unidad de Accionistas constituye una vía para que el inversor formule preguntas sobre su inversión, recabe información corporativa de su interés, examine documentos relacionados con la gestión y las actividades del Banco y, a través de un canal expedito, satisfaga cualquier pregunta e inquietud.

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. Así, el Comité de Auditoría se reúne con periodicidad, por lo menos semestralmente, con el objeto de cumplir con lo establecido en su Reglamento de Funcionamiento, y de sus reuniones se levanta el acta respectiva.

El Comité de Auditoría desarrolla las siguientes funciones:

- Revisa y analiza los Estados Financieros de la sociedad como condición previa y necesaria al estudio que harán tanto la Junta Directiva como la Asamblea General de Accionistas con el objeto de verificar que contengan toda la información requerida y reflejen de manera completa y veraz, sin reservas u omisiones, la situación financiera de la sociedad.
- Asiste a la Junta Directiva en cuanto a la implantación de las medidas necesarias para preservar la integridad de la información financiera de la sociedad.
- Colabora con la Junta Directiva en su labor de supervisión de la actividad de auditoría interna y de los Auditores Externos, como parte de lo cual:
 - Discute con los Auditores Externos los resultados de su auditoría correspondiente al ejercicio anterior.
 - Recomendando, para su designación por parte de la Junta Directiva, una firma de Auditores Externos idónea.
 - Revisa y aprueba el alcance de la auditoría anual y los honorarios a asignar a la firma de Auditores Externos.
 - Revisa la independencia de la firma de Auditores Externos y la evaluación de la Vicepresidencia de Auditoría Interna.
 - Revisa y aprueba el alcance de otros servicios prestados, o a prestarse, por parte de cualquier Contador Público en ejercicio independiente de la profesión, así como los honorarios correspondientes, y considera los posibles efectos que estos servicios pudieran tener sobre la independencia de dicho contador.
 - Revisa los resultados de la auditoría con la Junta Directiva, evaluando lo adecuado de la estructura de control interno y el grado de confiabilidad del mismo, así como evalúa el cumplimiento de los correctivos y recomendaciones, si las hubiere, más importantes que formulen los Auditores Externos e Internos de la sociedad.
- Revisa con la Junta Directiva y los Auditores Externos todos los puntos significativos referentes a litigios, contingencias, reclamos, avalúos y todos aquellos asuntos materiales que deben ser revelados y que generan un impacto en los Estados Financieros.
- Conoce y analiza el contenido de la “Carta de Gerencia” con el fin de realizar las recomendaciones que considere necesarias.
- Elabora el informe formal que presentará a la Junta Directiva, el cual contendrá un resumen de sus actividades, conclusiones y recomendaciones formuladas durante el año anterior y una agenda para el año siguiente.



Nuestros Accionistas

Principales líneas de acción en 2006

- El Comité de Auditoría se adecuó a las recomendaciones de las Normas sobre los Principios de Buen Gobierno Corporativo dictadas por la Comisión Nacional de Valores.

Evolución de la gestión respecto a 2006 y principales líneas de acción en 2007

- Dimos cumplimiento a la resolución de la Comisión Nacional de Valores publicada en Gaceta Oficial el 17 de febrero de 2005 vinculada a los principios de Gobierno Corporativo.
- Planificamos la emisión de acciones preferidas.

Compromisos contraídos para el año 2008

- Ejecutar la emisión de acciones preferidas con el fin de democratizar el capital.
- Obsequiar acciones a nuestros trabajadores con el fin de incorporarlos a nuestra base de accionistas.
- Fortalecer la Unidad de Accionistas para atender de manera más eficiente sus requerimientos.

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 éstos a través de las Asambleas de Accionistas y de la Unidad de Accionistas. Contamos con una amplia base de particulares que se benefician de una alta rentabilidad y solvencia.

Realizamos anualmente dos Asambleas Ordinarias de Accionistas.

La Unidad de Accionistas

Contamos con una unidad cuya prioridad es la atención al accionista de manera expedita y transparente. Aquí pueden obtener toda la información necesaria sobre su inversión: estados de cuenta de sus dividendos (histórico), reclamos, certificaciones de auditores externos, cesión de acciones en caso de divorcio o fallecimiento, garantía, entrega de memorias a quien lo solicite, todo lo que esté relacionado con sus acciones.

Rasgos Básicos		
	2006	2007
Capital Social (Bs.F.)	554.372.983	641.499.327
N° Acciones	5.543.729.830	6.414.993.270
Circulación	5.248.276.449	6.119.539.889
Tesorería	295.453.381	295.453.381
Valor Nominal (Bs.F.)	0,10	0,10
N° Accionistas	5.995	5.909

Asambleas	
2006	2007
27 de Marzo	30 de Marzo
25 de Septiembre	28 de Septiembre

Dividendos		
	2006	2007
En Efectivo (Bs.F.)	72.014.757.463	43.298.280,94
Beneficio por Acción	0,008 por Acción	0,00825 por Acción
En Acciones	663.765.629	871.263.440
Beneficio por Acción	0,14478439577	0,16600944109
Total Bs.F.	66.376.563	87.126.344

Los accionistas también pueden hacer sus consultas vía telefónica, carta, correo electrónico y a través de nuestra red de agencias en todo el territorio nacional. De esta manera pueden actualizar datos, cobrar dividendos, obtener saldos, y estados de cuenta.

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. Por ejemplo la VP de Comunicaciones Externas y Asuntos Sociales propone un punto de Agenda en 2008 en el Comité de Alineación, para discutir y promover la necesidad de que todos los centros de responsabilidad que elaboran programas de planificación estratégica de negocio y de capacidades estén alineados con la política RSE del Banco.

Diálogo con nuestros accionistas a través de diferentes canales:

- *TiempoBanesco*, publicaciones mensuales realizadas por la Organización.
- *CableBanesco*.
- Informes y Memorias.
- www.banesco.com, nuestra web corporativa.
- La Junta Directiva.
- Nuestras prácticas de Gobierno Corporativo.
- Contactos y encuentros directos.
- Iniciamos en 2004 la publicación de nuestro Informe de Responsabilidad Social Empresarial que contiene datos detallados sobre la distribución de nuestras utilidades, destinadas a todos los proyectos de acción social aprobados por la Junta Directiva.
- Los medios de comunicación social en escala nacional.
- Nuestra red de agencias.
- La Unidad de Accionistas, que ofrece toda la información necesaria sobre la inversión del titular así como de la institución financiera.

Nuestro Capital Humano



Principales líneas de acción en 2006

- Se inició la implantación del Modelo de Gestión por Competencias.
- Se impulsó el programa Tu Casa con Banesco y del beneficio del Préstamo Quirografario, que arrancó en diciembre de 2005.
- Alineación de los procesos de Capital Humano con la estrategia de negocio.

Evolución de la gestión respecto a 2006 y principales líneas de acción en 2007

- Se avanzó en la implantación del Modelo de Competencias de los empleados de Banesco.
- Se reforzó el programa Tu Casa Banesco y el beneficio del Préstamo Quirografario.
- Mantuvimos los programas de formación y capacitación a nuestros trabajadores definidos en nuestras metas institucionales en armonía con las potencialidades individuales y sus necesidades de desarrollo personal.
- Profundizamos las actividades tendientes a promover el desarrollo personal y el aprovechamiento del tiempo libre de nuestro capital humano a través de una serie de beneficios como los planes vacacionales, jornadas preventivas de salud, torneos deportivos, subsidios de comedor y estacionamiento, entre otros.
- Ratificamos el compromiso de elevar la calidad de vida de nuestro capital humano a través de la firma de la nueva Convención Colectiva del Trabajo que regirá para el período 2007-2010.

Compromisos contraídos para 2008

- Invertir en la renovación tecnológica de los sistemas de Capital Humano para una mejor gestión y consolidación de información útil que apoye la toma de decisiones. Para ello se planea implementar el módulo de SAP-HCM en su Fase I: (Módulo de capital humano: planificación, compensación, desarrollo, administración de personal, beneficios y nómina).
- Finalizar el proyecto de implantación del Modelo de Competencias Organizacionales Banesco.
- Hacer socios de Banesco a sus empleados mediante la venta de acciones preferidas.

- Continuar desarrollando prácticas de diálogo con los empleados mediante:
 - a. Un programa para hacerlos partícipes de las estrategias de generación de ingresos y reducción de costos a través del "Concurso de ideas" donde todos puedan aportar su ingenio para la productividad de la empresa y ganar con su participación (Big Bank).
 - b. Estudios del clima organizacional.
- Iniciar la revisión de nuestro Código de Ética conjuntamente con la Vicepresidencia de Comunicaciones Externas y Asuntos Sociales.
- Las vicepresidencias de Capital Humano, Comunicaciones Externas y Asuntos Sociales planificarán cursos o talleres para personal de la vicepresidencia de Seguridad en materia de Derechos Humanos durante el año 2009.

Nuestra política

Promovemos la igualdad y 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.

Es parte de la estrategia de Banesco ser un importante generador de empleos en el país. Durante 2007, la plantilla de Banesco se incrementó en 2.377 plazas, equivalente a 23,37% en relación con el periodo precedente:

Principales Indicadores			
	2006	2007	Variación %
Total Empleados	10.171	12.548	23,37
Distribución Por Género	5.985 Mujeres/ 4.186 Hombres	7.511 Mujeres/ 5.037 Hombres	25,50 Mujeres/ 20,33 Hombres
Edad promedio	32 años	32 años	-
Promedio de Antigüedad	5 años	3 años	(40)



Nuestro Capital Humano

La distribución de los empleados por cargo y por edades evidencia que somos una institución joven y dinámica, con una edad promedio de 32 años, pero sin discriminar en los diferentes cargos a personas de más o menor edad.

La intención de Banesco es generar una fuente de trabajo estable y sin discriminación de ningún tipo, hecho que refleja en que 91% de los empleados son fijos en la organización, 60% son de sexo femenino, y personal que compone los cargos Base representa 57% del total de personas empleadas.



Distribución por Rangos de Edad y Sexo

	2006			2007			Variación %		
	Femenino	Masculino	Total	Femenino	Masculino	Total	Femenino	Masculino	Total
15 - 17 (*)	61	28	89	32	27	59	(47,54)	(3,57)	(33,71)
18 - 25	951	631	1.582	1.755	1.114	2.869	84,54	76,55	81,35
26 - 30	1.566	988	2.544	2.092	1.255	3.347	33,59	27,02	31,05
31 - 35	1.444	885	2.329	1.536	915	2.451	6,37	3,38	5,24
36 - 40	1.101	883	1.984	1.048	806	1.854	4,81	(8,72)	(6,55)
41 - 45	464	457	921	562	514	1.076	21,12	12,47	16,83
46 - 50	212	181	393	285	258	543	34,43	42,54	38,17
51 - 55	125	81	206	133	95	228	6,4	17,28	10,68
56 - 60	50	37	87	50	33	83	-	10,81	4,60
61 - 65	5	9	14	11	14	25	120	55,55	78,57
66 - 70	5	5	10	6	4	10	20	20	-
71 - 75	1	1	2	0	2	2	(100)	100	-
Mayor a 75	0	0	0	1	0	1	100	-	100
Total	5.985	4.186	10.171	7.511	5.037	12.548	25,50	20,33	23,37

(*) Corresponde a Aprendices del INCE

Distribución por Rangos de Edad y Categorías de Cargo

	2006						2007					
	15 - 17 (*)	18 - 30	31 - 40	41 - 50	Mayor de 50	Total	15 - 17 (*)	18 - 30	31 - 40	41 - 50	Mayor de 50	Total
Base	89	3.139	1.772	417	91	5.508	59	4.794	1.737	522	93	7.205
Profesionales y Técnicos	0	836	1.252	278	73	2.439	0	1.203	1.251	330	93	2.877
Supervisorio	0	134	862	290	45	1.331	0	187	882	364	48	1.481
Gerencial	0	27	400	276	93	796	0	32	417	345	97	891
Vicepresidentes	0	0	27	47	15	89	0	0	18	52	16	86
Directores	0	0	0	4	2	6	0	0	0	4	2	6
Presidentes	0	0	0	2	0	2	0	0	0	2	0	2
Total	89	4.136	4.313	1.314	319	10.171	59	6.216	4.305	1.619	349	12.548

(*) Corresponde a Aprendices del INCE

Distribución por Rangos de Sexo y Cargo

	2006			2007			Variación %		
	Femenino	Masculino	Total	Femenino	Masculino	Total	Femenino	Masculino	Total
Base	3.266	2.242	5.508	4.374	2.831	7.205	34	26	31
Directores	1	5	6	1	5	6	-	-	-
Gerencial	459	337	796	529	362	891	11	12	11
Profesionales y Técnicos	1.538	901	2.439	1.813	1.064	2.877	15	7	12
Supervisorio	674	657	1.311	746	735	1.481	2	(10)	(3)
Vicepresidentes	47	42	89	48	38	86	-	-	-
Presidente	-	2	2	-	2	2	N/A	-	-
Total	5.985	4.186	10.171	7.511	5.037	12.548	25	20	23

N/A: No Aplica

Distribución por Tipo de Relación Contractual y Género

	2006			2007			Variación %	
	Femenino	Masculino	Total	Femenino	Masculino	Total	% Femenino	% Masculino
Aprendices	223	144	247	149	149	10,76	3,47	
Contratados	195	165	394	349	349	102,05	111,52	
Empleados Fijos	5.567	3.877	6.870	4.539	23,40	17,08		
Total	5.985	4.186	7.511	5.037	25,49	20,33		

Somos una institución de gente joven. Para el año 2007, el 92,4% de nuestro capital humano, es decir, 11.597 trabajadores, contaba con una edad comprendida entre los 18 y 45 años.

Nuestro Capital Humano

Banesco ha realizado una división territorial acorde a su estrategia de negocios, y cada año tiene mayor impacto en el ámbito regional, como lo muestra el crecimiento de personal registrado en la región Occidental Andina, la Región Centro Los Llanos y la Región Oriente Sur.

La Vicepresidencia Ejecutiva de Capital Humano de Banesco tiene presencia en las principales ciudades del país, a través de un equipo de consultores integrales, expertos en la gestión del capital humano. La contratación en las regiones del interior del país se realiza siguiendo las mismas normas y procedimientos que en la Región Capital a través de la evaluación de los candidatos y sus 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.

Distribución Nacional

Región	2006		2007		Variación %	
	Nº de Trabajadores	% del Total	Nº de Trabajadores	% del Total	Nº de Trabajadores	% del Total
1 Región Metropolitana	6.456	63,5	7.863	62,67	21,79	(1,30)
2 Región Centro-Los Llanos	1.057	10,4	1.374	10,95	29,99	5,28
3 Región Occidental-Andina	873	8,6	1.173	9,34	34,36	8,60
4 Región Oriente-Sur	948	9,3	1.172	9,34	23,62	0,43
5 Región Zulia-Falcón	837	8,2	966	7,7	15,41	(6,09)
Total	10.171	100	12.548	100	23,37	-



Vicepresidentes de la Red

Región	Nº de Vicepresidentes 2006	Proporción de VP's que son procedentes de la comunidad local 2006	Nº de Vicepresidentes 2007	Proporción de VP's que son procedentes de la comunidad local 2007
Capital	3	100%	3	100%
Centro-Los Llanos	1	100%	1	100%
Occidental-Andina	1	100%	1	100%
Oriente-Sur	1	100%	1	100%
Zulia-Falcón	1	100%	1	100%
Total	7	100%	7	100%

PERSONAS CON DISCAPACIDAD

Desde sus inicios, Banesco ha ofrecido la posibilidad de empleo a personas con discapacidad aptas para insertarse en el mundo laboral. 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.

La inclusión laboral de personas con discapacidad se inserta en uno de nuestros principales valores: *Diversidad y Adaptabilidad*. De esta forma y de la mano de nuestros Socios Sociales, así como de la relación que hemos construido, cada ingreso de personas con discapacidad se convierte en una nueva oportunidad para sensibilizar y cerrar brechas de aprendizaje entre las condiciones de estas personas y el entendimiento de esta realidad por el resto de la población Banesco.

Trabajadores con Discapacidad

Ubicación Geográfica	2006	2007	Variación %
Región Metropolitana	9	15	66,6
Región Centro Los Llanos	1	1	-
Occidental Andina	-	1	100
Región Oriente-Sur	-	1	100
Total Trabajadores con Discapacidad	10	18	80

Así, lograr la inserción exitosa de personas con discapacidad constituye, además de la superación de una barrera, un reto organizacional, materializado a través de un programa que se desarrolla para crear un impacto más allá de las imposiciones del marco legal vigente, de las cuales somos evidentemente fieles cumplidores.



Nuestro Capital Humano

Ingresos y Egresos

	2006			2007			Variación %		
	Fijos	Contratados	Total	Fijos	Contratados	Total	Fijos	Contratados	Total
Ingresos	3.607	573	3.640	3.191	1.479	4.670	4,04	158,11	28,29
Egresos	1.331	48	1.379	1.583	394	1.977	18,93	720,83	43,36

Índice de Rotación

Conceptos	2006			2007		
	Fijos	Contratados	Total	Fijos	Contratados	Total
Egresos	1.331	48	1.379	1.583	394	1.977
Ingresos	3.067	573	3.640	3.191	1.479	4.670
Población Promedio	9.788	390	10.178	10.635	837	11.472
Tun-over	22,47%	79,62%	24,66%	22,44%	111,89%	28,97%

COMPORTAMIENTO DE INGRESOS Y EGRESOS

El Índice de Rotación (índice porcentual entre ingresos y egresos, en relación con el número de empleados del área en un período determinado), se vio impactado por un incremento sustancial del número de ingresos de personal contratado debido principalmente al proceso de Reconversión Monetaria efectuado en el último trimestre de 2007.

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

IGUALDAD Y NO DISCRIMINACIÓN

En Banesco no se han reportado incidentes por discriminación de trabajadores. Proporcionamos un trato igualitario a todos nuestros empleados, sin consideraciones discriminatorias de ninguna índole. Nos fundamentamos en nuestros valores organizacionales y en los preceptos jurídicos que con tal fin han sido consagrados en los distintos instrumentos del ordenamiento legal venezolano, tales como: la Constitución de la República Bolivariana de Venezuela, la Ley Orgánica de Trabajo y la LOPCYMAT.

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 del Empleado Banesco (Norma 3).

EXPLOTACIÓN INFANTIL

Las normas nacionales e internacionales prohíben terminantemente el trabajo infantil, aunque en los países en vías en desarrollo es frecuente encontrar numerosos casos de menores de edad que no se encuentran escolarizados, y realizan labores económicas de todo tipo como apoyo para su grupo familiar.

La naturaleza de la actividad bancaria exige especialidades de conocimiento por las que difícilmente puede presentarse un riesgo de incidentes de explotación infantil; de hecho, todos los trabajadores de Banesco son adultos. La única figura que admite menores de edad es la de los aprendices del INCES, quienes de acuerdo con las reglas establecidas por ese organismo deben tener una edad comprendida entre los 14 y los 17 años. Estos aprendices pasan la mayor parte del tiempo en actividades formativas más que laborando para Banesco, por lo cual su actividad no puede calificarse como trabajo infantil.

PROMOCIONES DE CARGO

Fomentamos oportunidades de desarrollo profesional. Actualmente 83% de los cargos de que dispone Banesco están ocupados por empleados de nivel técnico y profesional que se benefician de nuestra política de promoción de talentos internos como fuente primordial de cobertura de vacantes. Durante el año 2007, ocupamos 1.098 posiciones de esta forma.

Promociones de Cargos

Dirección	2006	% Sobre el Total (2006)	2007	% Sobre el Total (2007)
Dir. Gestión Estratégica, Riesgo, Finanzas	72	7,19	2	0,18
Dir. Ventas	642	64,14	93	8,47
Dir. Inmobil. Infraestr. y Seguros	26	2,60	192	17,49
Dir. Crédito, Tdc, Canales y Servicios	133	13,29	633	57,65
Dir. Tecnología y Procesos	43	4,30	119	10,84
Dir. Análisis, Control y Operaciones	85	8,49	59	5,37
Total Banesco Banco Universal	1.001	100	1.098	100

AJUSTES SALARIALES SEMESTRALES

Banesco trabaja para compensar al trabajador sobre la base del desempeño y alcance de objetivos, con el fin de ubicarnos por encima del promedio del mercado en el sector financiero. Por segundo año consecutivo, la Política Salarial ha consistido en realizar evaluaciones y ajustes semestrales. El incremento salarial promedio superó lo calculado para el resto del *peer group* del sector bancario, e incluso el otorgado por algunas empresas de otros sectores.

Se implementó de forma definitiva la evaluación por objetivos para el Rol Gerencial, con el fin de vincular el desempeño a la revisión salarial. De esta manera, se incorpora en el Proceso de Evaluación de Desempeño, la fijación y evaluación sustentada en los objetivos acordados y efectivamente cumplidos, sin ningún tipo de distinción incluyendo su ubicación geográfica:

Los salarios base de los empleados son idénticos para hombres y mujeres en todas las categorías (puestos de igual responsabilidad), de modo que no se mantiene ningún tipo de discriminación salarial por razón de sexo. La distinción del sueldo, de existir, estaría sujeta a los resultados obtenidos por las evaluaciones de desempeño del personal.

Nuestro Capital Humano

Nuestra Gestión

CAPACITACIÓN

Conscientes del valor estratégico que el capital humano representa en el logro de nuestros objetivos, definimos nuestras metas institucionales en armonía con las potencialidades individuales y las necesidades de desarrollo del personal, de forma tal que los resultados de los negocios estén acompañados de la satisfacción de las aspiraciones personales de quienes ayudan a alcanzarlos.

Entre las estrategias que emprendimos durante el año 2007 en materia de entrenamiento, capacitación y formación resaltan las siguientes:

- Continuidad en la formación en el Programa en Gerencia de Proyectos, incluyendo el manejo del habilitador tecnológico del banco para control y seguimiento de los mismos denominado PCP: Portal de Control de Proyectos, con la finalidad de alinear a través de una metodología única a todos los líderes de proyectos.
- Formación en los programas y certificaciones claves del negocio, dirigidos a la Red de Agencias, Asesores de Negocio y distintos segmentos de Banca.
- Énfasis en programas corporativos como Atención al Cliente y Calidad de Servicio, Desarrollo de Habilidades de Supervisión, Programa Avanzado de Consultoría, con el fin de potenciar el desempeño de nuestra gente en elementos clave en el negocio.
- Actualización constante en búsqueda de las mejores prácticas en áreas como: Tecnología, Seguridad de la Información, Planificación Estratégica, Riesgo y otras.
- Participación activa en el proyecto de Reconversión Monetaria, a través de la sensibilización y capacitación de todo el personal del banco en el territorio nacional. Para ello se ejecutó una inversión de Bs.F. 4.315.750. El proyecto contó con el acompañamiento de la gerencia de Gestión de Cambio en temas vinculados al clima organizacional.
- Uso de la herramienta *e-learning* como aliado en proyectos claves de la institución.

BanESCO capacita a sus empleados en diferentes temas de interés específicos del negocio, pero también en áreas de formación complementaria que hace integral el crecimiento profesional y personal del recurso.

Capacitación

Descripción	Horas Hombre Adiestramiento		
	2006	2007	Variación %
Banca, Finanzas y Seguro	198.959	163.683	(18)
Competencias Gerenciales	13.486	15.109	12
Control de Gestión	-	13.674	100
Desarrollo Personal	23.802	21.467	(10)
Especializado	25.128	11.566	(54)
Legal y Regulatorio	3.676	1.386	(62)
Mercadeo, Ventas, y Servicios	37.521	18.667	(50)
Seguridad Industrial y Física	170	1.188	599
Tecnológico y Seguridad de la Información	26.962	8.333	(69)
Total Horas Adiestramiento	329.705	255.071	(23)
Total Trabajadores	10.171	12.548	23
Total Trabajadores Adiestrados	7.468	10.494	41
N° de Horas Promedio de Adiestramiento	44	24	(45)
% de Trabajadores Adiestrados	73%	84%	15

	N° de Trabajadores			Horas Hombre de Adiestramiento			Horas de Adiestramiento Promedio		
	2006	2007	Variación %	2006	2007	Variación %	2006	2007	Variación %
Vicepresidentes	85	84	(1,17)	560	2.864	411,42	6,6	34,1	417,52

	Horas Hombre de Adiestramiento		
	2006	2007	Variación %

Competencias Gerenciales	560	2.864	411,42
--------------------------	-----	-------	--------

Es importante destacar que los adiestramientos del 2006 y 2007 son sólo los contabilizados por la Gerencia de Desarrollo Ejecutivo. No incluye congresos ni eventos nacionales e internacionales.

Capacitación por Nivel de Cargos

Niveles	Número de Trabajadores			Horas Hombre Adiestramiento			Horas Adiestramiento Promedio		
	2006	2007	Variación %	2006	2007	Variación %	2006	2007	Variación %
Base	2.171	2.874	32,4	129.549	36.899	(71,51)	60	13	(78,3)
Gerencial	780	1.638	110,0	15.372	47.492	209,0	20	29	45,0
Profesionales y Técnicos	4.112	4.787	16,4	181.556	123.363	(32,1)	44	26	(40,9)
Supervisorio	320	1.111	247,19	2.668	44.454	1.566,19	8	40	400,0
Vicepresidentes	85	84	1,18	560	2.864	411,43	7	34	385,7
Total	7.468	10.494	40,52	329.705	255.072	22,64	44	24	(45,5)



Nuestro Capital Humano

TALLERES Y ADIESTRAMIENTO EN RIESGO OPERATIVO

La Vicepresidencia de Riesgo Operativo participó como facilitador en todos los Planes de Formación de Nuevos Ingresos del año 2007 que se llevaron a cabo en el banco en todo el territorio nacional. De esta

manera, aseguramos que al comenzar sus actividades los trabajadores tengan una descripción general del riesgo operativo y las funciones del área que se encarga de asesorar a los negocios en cuanto a su gestión.

Inducciones Nuevos Ingresos						
Ciudad	N° de Sesiones			N° de Participantes		
	2006	2007	Variación %	2006	2007	Variación %
Caracas	49	42	(14,28)	1.849	2.741	48,24
Maracay	5	7	40	84	229	172,61
Valencia	6	3	(50)	111	83	(25,22)
Barquisimeto	4	7	75	159	146	(8,17)
Maracaibo	3	4	33,33	64	165	157,81
Puerto la Cruz	2	5	150	29	80	175,86
Puerto Ordaz	2	6	200	30	96	220
Barinas		1			18	
Porlamar		2			29	
San Cristóbal		3			67	
Total	71	80	12,67	2.326	3.654	57,09



Adiestramientos a Delegados de Riesgos Operativos					
Ciudad	Area de Adiestramiento		N° de Delegados		
	2006	2007	2006	2007	Variación %
Caracas	Implantación del Modelo de Gestión de Riesgo Operativo en la Red de Agencias	Enfoque Corporativo y a procesos: Una respuesta exitosa ante el reto del Riesgo Operativo Identificación y Gestión de Riesgos Operativos en Servicios Críticos Identificación y Gestión de Riesgos Operativos en Compensación Gestión de Riesgos Operativos en Nuevos Productos y Servicios	111	20	(81,98)
Maracay	Implantación del Modelo de Gestión de Riesgo Operativo en la Red de Agencias		10		
Barquisimeto	Implantación del Modelo de Gestión de Riesgo Operativo en la Red de Agencias		4		
Maracaibo	Implantación del Modelo de Gestión de Riesgo Operativo en la Red de Agencias		6		
Puerto la Cruz	Implantación del Modelo de Gestión de Riesgo Operativo en la Red de Agencias		9		
Ciudad Banesco	Riesgos Operativos en el Macroproceso de la Red de Agencias		75		
Todo el país	Adiestramiento Especializado en Materia de Riesgo Operativo		55		
Total			270	118	(56,30)

Presupuesto							
Objetivo		Planificado Bs.F.			Ejecutado Bs.F.		
2006	2007	2006	2007	Variación %	2006	2007	Variación %
Adiestrar a 250 Delegados de Riesgo Operativo que participan en las cadenas de valor así como en los procesos críticos vinculados a la aplicación del Modelo de Gestión de Riesgo	Continuar con el programa de adiestramiento a los Delegados de Riesgos Operativos a través de los diferentes recursos existentes	64.500	26.086,65	(59,55)	57.315,56	39.095,08	(31,78)

Nuestro Capital Humano



Adicionalmente, y cumpliendo con lo establecido en el artículo 96 de la Ley Orgánica Contra el Tráfico Ilícito y el Consumo de Sustancias Estupefacientes y Psicotrópicas (LOCTISEP), el banco destinó uno por ciento (1%) de su ganancia neta anual, a programas de prevención integral social contra el tráfico y consumo de drogas ilícitas, para sus trabajadores y entorno familiar, realizando diversas actividades que contribuyen al desarrollo integral y buen uso del tiempo libre de sus empleados.

Adiestramiento en el área de Prevención de Legitimación de Capitales						
	N° Trabajadores Beneficiados			Monto Bs.F.		
	2006	2007	Variación %	2006	2007	Variación %
Nuevos Ingresos	2.678	3.867	44,4	16.311,96	6.613,58	(59,46)
Personal Activo	867	1.541	77,74	12.443,11	15.000,00	20,54
Total	3.545	5.408	52,55	28.755	21.613,58	(24,83)

Trabajadores Adiestrados / Total Ingresos			
	Total Ingresos	Adiestramiento Nuevos Ingresos	%
2006	2.780	2.678	96,33
2007	4.670	3.867	82,80

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

Adicionalmente se realizan evaluaciones que permiten validar los niveles de conocimiento adquiridos con la inducción.

Contenido del adiestramiento a los nuevos ingresos:

- Casos sobre riesgo operativo de relevancia.
- Conceptos básicos (Riesgo, Riesgo Operativo).
- Categorías de riesgo operativo (Capital Humano, Tecnología, Procesos, Eventos externos).
- Evolución del Riesgo en la banca (De Basilea I a Basilea II).
- ¿Por qué gestionar el riesgo operativo en la banca?
- Importancia de gestionar los riesgos operativos.
- Nuestra gente Banesco opina (Video corporativo).
- Elementos para la gestión del Riesgo Operativo en Banesco (Conocimiento, Técnica y Actitud).
- ¿Qué requiere el empleado Banesco para la gestión del Riesgo Operativo?
- ¿Quiénes son los participantes en la Gestión del Riesgo Operativo?
- Papel y funciones del Delegado de Riesgo Operativo.
- Metodología para la Gestión del Riesgo Operativo.

MODELO DE GESTIÓN POR COMPETENCIAS

Dando continuidad a la implantación del Modelo de Gestión Competencias de Banesco iniciado en 2006, se realizaron las siguientes actividades:

- La configuración de los perfiles de competencias asociados a los diferentes cargos de la Organización.
- El desarrollo de un diccionario de entrevistas por competencias que facilita la captación de personal.
- El diseño de herramientas para la aplicación de diagnósticos de competencias, así como la elaboración del manual donde se encuentra la información correspondiente a nuestro modelo, desde su diseño hasta el diccionario definitivamente aprobado.

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

El diccionario de entrevistas constituye una herramienta fundamental para el personal de Captación y Empleo en el proceso de búsqueda de candidatos talentosos, ya que permite realizar una identificación de personal que cubra las competencias del modelo.

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

Finalmente, con la elaboración del manual de competencias Banesco, proporcionaremos al personal gerencial una herramienta indispensable para la conducción de sus propios equipos de trabajo, ya que en él están reflejados nuestras competencias, sus grados y comportamientos.

El alcance de la gestión bajo un modelo de competencias garantizará a Banesco contar con capital humano orientado al éxito personal y del negocio.

FORTALECIENDO COMPETENCIAS ORGANIZACIONALES

Con el fin de alinear los planes de capacitación con las estrategias corporativas, el modelo de competencias y un óptimo cálculo de horas de formación por cargo, se han llevado a cabo importantes mejoras en las políticas de adiestramiento.

En este sentido, se logró para el primer trimestre una alineación de 93% de las actividades de desarrollo de personal a la estrategia de negocio.



Nuestro Capital Humano

Para el segundo trimestre se logró 81% de alineación, superando en ambos casos la meta inicial establecida en 70% en cuanto a la alineación de las acciones de desarrollo llevadas a cabo por la VPE de Capital Humano.

EVALUACIONES DE DESEMPEÑO Y DESARROLLO PROFESIONAL

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

Aproximadamente 90% de nuestros trabajadores recibe evaluaciones de desempeño de forma semestral. El 10% restante corresponde a aquellos que ingresan luego del período de evaluación y un mínimo a la plantilla de vicepresidentes, los cuales tienen un esquema de evaluación anual de su desempeño.

CALIDAD DE VIDA, TIEMPO LIBRE Y DESARROLLO PERSONAL

Se realizaron las Jornadas Deportivas “Sin Drogas Sí Se Puede” en todo el territorio nacional con la participación de más de 5.000 trabajadores. Estas actividades tienen como objetivo contribuir al desarrollo integral de los empleados y de su entorno familiar, a través de actividades que promuevan la cultura del buen uso del tiempo libre y estilos de vida saludables que fortalezcan su salud mental y física.

Calidad de Vida, Tiempo Libre y Desarrollo Personal

Actividad	Monto Bs.F.			N° Beneficiarios		
	2006	2007	Variación %	2006	2007	Variación %
Jornadas Deportivas	837.600	1.384.806	65,3	4.620	4.150	(10,2)
Torneo de Bowling	106.800	133.427	24,9	1.500	1.200	(20,0)
Total	944.400	1.518.232	60,8	6.120	5.350	(12,6)

PLAN VACACIONAL 2007

Con la participación de 2.250 niños y adolescentes de todo el país se realizó exitosamente el Plan Vacacional 2007 “Sin Drogas Sí Se

Puede”, cuyo objetivo, bajo el esquema del Programa Integral de Prevención, es el de contribuir a reducir los factores de riesgo en los niños y adolescentes hijos de nuestros trabajadores, ratificando la importancia del sano esparcimiento, la buena utilización del tiempo libre y el fortalecimiento de los valores familiares.

Plan Vacacional 2007

Inversión Bs.F.			N° Beneficiarios		
2006	2007	Variación %	2006	2007	Variación %
1.488.600	1.628.577	9,4	1.983 Niños y Adolescentes	2.250 Niños y Adolescentes	13,4

Durante el año 2007, se desarrolló bajo las modalidades de:

- Campamento con pernocta para los niños entre 8 y 13 años.
- Programa de adolescentes dirigido a los jóvenes entre 14 y 16 años.
- Visitas Guiadas durante 4 semanas para los más pequeños.

SALUD EN EL TRABAJO

En 2007 consolidamos las diferentes actividades que venimos ejecutando y desarrollando en materia de Salud en el Trabajo, tanto en las diferentes regiones del interior del país como en la Zona Metropolitana de Caracas.

Dándole continuidad a la labor que en materia de salud preventiva viene desarrollando la Gerencia de Servicio de Salud en el Trabajo, en las diferentes regiones del interior del país como en la Zona Metropolitana de Caracas, 2007 fue un año crucial para la consolidación de las diferentes actividades que venimos ejecutando en esta materia.

Incentivamos un modelo de atención primaria que promueva la salud integral, sobre la base del bienestar bio-psicosocial, sustentado en la prevención y educación como aspectos clave. Justamente, el enfoque moderno en el campo de la medicina se basa en la prevención-educación en materia de salud, lo cual conduce a una acentuada disminución de la morbi-mortalidad y genera, en consecuencia, una reducción en la necesidad de acudir a consultas de tipo curativo.

Bajo la premisa “Nos acercamos al usuario” y apoyándonos en el uso de instrumentos de comunicación masiva como la Intranet, dípticos-trípticos, Jornadas Médico-Deportivas, Jornadas de Vacunación, emisión de Certificados Médicos Viales y, en especial, a través de la orientación médica directa, se difundió en el colectivo laboral información precisa sobre enfermedades prevalentes, en la búsqueda de incrementar el conocimiento individual sobre prevención en salud y de que este conocimiento trascienda al ámbito familiar.

Nuestro Capital Humano

Las vacunas fueron aportadas por el Estado, los certificados cancelados por los empleados y las jornadas especiales de salud patrocinadas por los laboratorios farmacéuticos.

Jornadas de Salud			
	Nº de Trabajadores Beneficiados		
	2006	2007	Variación %
Certificados Médicos Viales	118	370	214
Campaña de Vacunación Doble Viral	2.540	770	(70)
Jornadas de Vacunación	415	128	(69)
	Vacunados contra la Fiebre Amarilla	Vacunados contra la Gripe	
Jornadas Especiales de Salud	3.636	1.010	(72)
	Despistaje de: Hipertensión Arterial	Despistajes de: Hipertensión Arterial	
	Obesidad	Obesidad	
	Osteoporosis	Osteoporosis	
	Cáncer de Mama	Anemia	
	Cáncer de Cuello Uterino	Dislipidemia	
	Glaucoma	Diabetes mellitus	
	Espirometrías	Espirometrías	
	Consultas Médicas:	Consultas Médicas:	
	Insuficiencia Venosa y Arterial Periférica	Insuficiencia Venosa	
	Laboratorio Clínico:	Antígeno prostático	
	Colesterol	Citologías	
	Triglicéridos		
	Glicemia		
	PSA		
	Terapia Antiestrés Muscular		
	Risoterapia		
	Charlas:		
	Para los Fumadores		
	Salud Cardiovascular		
	Salud Sexual Masculina		
	Cómo Manejar el Stress		
	Osteoporosis		
	Espalda:		
	Dolor y Postura		
	Psicoimmunología		
Total	6.709	2.278	(66)

SEGURIDAD LABORAL

En Banesco somos garantes de condiciones laborales seguras para nuestros trabajadores. Fomentamos un ambiente de trabajo adaptable y propicio para que nuestra gente labore haciendo uso pleno de sus capacidades y facultades. Desarrollamos campañas de prevención de los accidentes y enfermedades ocupacionales. Por ello, de acuerdo con lo establecido en el marco laboral vigente no ha habido incidentes laborales que impliquen lesiones graves o fatales de los trabajadores. Tampoco se han presentado casos de enfermedades profesionales. Mensualmente impartimos charlas de seguridad física e industrial a los nuevos ingresos de acuerdo con lo establecido en el marco legal.

En el transcurso de 2007, continuamos optimizando la adecuación y actualización de todas nuestras instalaciones, tanto administrativas como sedes comerciales, en todo el territorio nacional de acuerdo con las condiciones mínimas establecidas en la Ley Orgánica de Prevención, Condiciones y Medio Ambiente de Trabajo (LOPCYMAT), que redundarán en beneficio de nuestros trabajadores.

En tal sentido, y de conformidad con lo estipulado en la Ley, se crearon 107 Comités de Seguridad y Salud laboral en las 510 instalaciones identificadas.

Por otra parte, ofrecimos adiestramiento en materia de Seguridad Industrial.

También dictamos 6 talleres de Primeros Auxilios y Prevención y Combate de Incendios, a los cuales asistieron 120 personas.

Durante el año 2007 realizamos en Ciudad Banesco 14 simulacros, 5 talleres sobre higiene y seguridad y prevención y extinción de incendios y 3 jornadas de Higiene, Seguridad, Extinción, Incendios, Jornadas, Salud y Preventivas. También ofrecimos adiestramiento en materia de Seguridad Industrial.

Adicionalmente, las Brigadas de Emergencias cumplieron rutinas de reuniones, ejercicios y talleres de actualización.

RELACIONES LABORALES

Producto de un enriquecedor proceso de negociación con el Sindicato Nacional de Trabajadores del Grupo Financiero Banesco (Sitrabanesco), se aprobó en el mes de julio la nueva Convención Colectiva de Trabajo que regirá para el período 2007-2010 y que beneficia a 90,17% (11.315) de los trabajadores bajo esquema de contratación a tiempo indeterminado.

Esta nueva convención consta de 55 cláusulas, de diversa naturaleza, preliminar, general, económica, socioeconómica, sindical, entre otras. Tiene un costo estimado de 334 millones de Bs.F. y constituye un instrumento de referencia en el mercado bancario. De esta manera confirmamos el compromiso que tiene Banesco para elevar la calidad de vida de sus trabajadores, no sólo a través de incrementos significativos en los montos de los beneficios que ella establece, sino también en mejoras importantes en planes sociales.

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

No existen prácticas en Banesco en las que el derecho a la libertad de asociación y de acogerse a los convenios colectivos pudieran ser



Nuestro Capital Humano

violentados. Por el contrario, cada vez se consolidan más los procesos de negociación con el sindicato para beneficio de nuestros trabajadores.

Trabajadores Amparados por el Convenio Colectivo			
	2006	2007	Variación %
Total empleados	10.171	12.548	23,37
Empleados Amparados por Convenio Colectivo	9.348	11.315	21,04
% Empleados Amparados por Convenio Colectivo	91,9	90,17	-

MEDIDAS TOMADAS COMO RESPUESTA A INCIDENTES DE CORRUPCIÓN

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

En este sentido, dictamos charlas de inducción a nuestro personal que recién ingresa y talleres de capacitación para el personal de la red de ventas. Asimismo, hemos abierto un espacio en nuestra Intranet para proporcionar toda la información necesaria vinculada con el tema, exhortando a nuestros trabajadores a que apoyen las acciones de la Unidad de Prevención de Legitimación de Capitales.

La principal herramienta para reducir estos riesgos es mantener y aplicar amplios y efectivos mecanismos de control para el conocimiento del cliente, en las áreas, operaciones o relaciones con clientes sensibles o proclives al uso involuntario de la institución financiera en actividades ilícitas, tales como fraudes, legitimación de capitales, estafas o hechos de corrupción de cualquier tipo.

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

Nuevas iniciativas 2007

PROGRAMA DE ATENCIÓN A HIJOS DE LOS TRABAJADORES INVOLUCRADOS EN EL PROYECTO DE LA RECONVERSIÓN MONETARIA

En diciembre 2007 implementamos el programa vacacional dirigido a los hijos de los trabajadores involucrados en el Proyecto “Reconversión Monetaria”. Esta iniciativa tuvo como objetivo atender a los pequeños en diversas actividades recreacionales durante las vacaciones escolares decembrinas, con el fin de facilitar a los empleados dedicados a estas labores un mejor desempeño de sus funciones.

Niños Beneficiados	Inversión Bs.F.
191 Niños de 156 Trabajadores	245.795,00

CLUB DE LECTORES

Con el fin de fomentar el hábito de la lectura en los trabajadores creamos el *Club de Lectores Banesco*, iniciativa que nació de un grupo de empleados y que para diciembre de 2007 contaba con la participación de 152 empleados de la Zona Metropolitana, quienes por un espacio de 2 meses, participaron en trivias y foros de discusión sobre la lectura del libro seleccionado por los miembros del club.

Beneficios que reciben los trabajadores

El personal de Banesco disfruta de beneficios superiores al promedio de la banca nacional. Consideramos a nuestros trabajadores como el principal activo de la organización, y por ende un grupo de interés fundamental. Hemos implementado una política consistente de promoción por mérito, a través de un Modelo de Gestión por Competencias, con evaluaciones de desempeño semestrales con los incrementos salariales correspondientes. El seguro de Hospitalización, Cirugía y Maternidad, así como las facilidades para adquirir vivienda propia, destacan en la industria bancaria.

Asimismo, desarrollamos programas permanentes de adiestramiento a todos los niveles, actividades preventivas de salud, actividades deportivas y planes vacacionales para los hijos de nuestro personal.

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

Nuestro Capital Humano

BENEFICIOS CONTRACTUALES

BECAS DE ESTUDIO: Para incentivar el desarrollo profesional de nuestros trabajadores, otorgamos becas de estudio anuales para aquellos que se hayan distinguido por su dedicación y eficiencia laboral y cursen estudios universitarios o de posgrado. Entre los meses de enero y julio de 2007 se beneficiaron 40 trabajadores. Con la aprobación de la nueva Convención Colectiva se aumentó el número de beneficiarios, por lo cual de octubre a diciembre se atendió a 71 trabajadores para llegar a un total de 111 becas en este periodo.

UNIFORMES: Mantenemos dentro de nuestro portafolio de beneficios para trabajadores la dotación de uniformes para determinados cargos, a los fines de que sean utilizados en el cumplimiento de sus funciones. Para el año 2007, 56% de los empleados del banco (7.094) disfrutaron de esta subvención.

JUGUETES NAVIDEÑOS: Se entregaron 7.377 juguetes para los hijos de 5.360 trabajadores. Además de reforzar valores propios de las fechas navideñas, son juguetes educativos que por rangos de edad y sexo estimulan el pensamiento creativo y la actividad físico/deportiva, contribuyendo así al aprendizaje y desarrollo integral de los pequeños.

CONDECORACIONES POR ANTIGÜEDAD:

Durante el mes de noviembre, se llevaron a cabo en escala nacional los actos de reconocimiento por años de antigüedad, los cuales contaron con la asistencia de los miembros de la Junta Directiva, vicepresidentes y el personal adscrito a cada una de las Direcciones. Nuestros compañeros homenajeados recibieron botones y placas en reconocimiento a su trayectoria laboral dentro de la institución.

SEGURO COLECTIVO HCM: La póliza colectiva cubre 100% de la prima básica tanto del empleado como del cónyuge y los hijos menores de 18 años.

BENEFICIOS NO CONTRACTUALES

PRÉSTAMOS QUIROGRAFARIOS: Uno de nuestros objetivos estratégicos es propiciar opciones para que los empleados puedan comprar viviendas dignas, que potencien su calidad de vida. Durante 2007 se mantuvo el beneficio de los Préstamos Quirografarios que permitió que 1.161 de nuestros empleados adquirieran o remodelaran sus viviendas principales. El préstamo quirografario es un monto en bolívares que se convierte en subsidio directo en el momento en que el empleado adquiere su vivienda. Se incorporó el beneficio de Préstamo Quirografario para Remodelación de Vivienda y se incrementaron los montos del beneficio en un nuevo impulso al Programa

Beneficios Contractuales

Beneficio	Inversión Bs.F.			N° Trabajadores Beneficiarios		
	2006	2007	Variación %	2006	2007	Variación %
Becas de Estudio	40.000	44.100	10,25	40	111	177,50
Uniformes y Equipos	4.800.000	4.093.932	(14,7)	7.595	7.094	(6,6)
Juguetes Navideños	1.500.000	1.972.349	23,9	4.646	5.360	15,37
Botones y Condecoraciones	438.000	126.680	(74,04)	1.348	1.398	3,7
Cobertura HCM	8.873.955	24.963.610	181,31	*31.088	*32.581	4,80
Bono por Matrimonio	1.365	7.915	479,85	91	132	45,05
Contribución por Deceso de Familiares Directos	2.950	8.940	203,05	59	80	35,59
Ayuda a Familiares por Fallecimiento de Empleados	62.963	98.092	55,79	9	8	(11,11)
Bono por Nacimiento	4.820	21.940	355,18	238	275	15,54
Útiles Escolares**	N/A	359.840	-	N/A	3.357	-
Total	15.724.053	31.697.398	101,58	-	-	-

* Trabajadores y Familiares

**Este beneficio no se otorgaba en 2006; a partir de 2007 obedece a la Cláusula 41 del Convenio Colectivo.

Beneficios No Contractuales

Actividad	Inversión Bs.F.			N° Trabajadores Beneficiarios		
	2006	2007	Variación %	2006	2007	Variación %
Vivienda (Préstamo Quirografario)	3.874.270,03	10.390.410,56	168,19	735	1.161	57,95
Estacionamiento	1.699.240,98	301.000,00	(82,28)	771	833	8,04
Subsidio de Comedor	3.435.000,00	5.143.004,00	49,72	3.840	4.338	13,0
Servicio Médico*	420.549,00	344.119,00	(18,2)	10.931	10.547	(3,5)
Ayudas Médicas	119.926,00	76.591,00	(35,05)	7	20	185,71
Total	9.548.986	16.478.973,56	72,57	16.782	16.401	(2,27)

* Cifra de trabajadores obedece a las consultas curativas durante todo el año

Préstamos Quirografarios

	2006		2007		Variación %	
	N° de Beneficiarios	Monto en Bs.F.	N° de Beneficiarios	Monto en Bs.F.	N° de Beneficiarios	Monto en Bs.F.
Préstamos Quirografarios	735	3.874.270,03	1.161	10.390.410,56	58	164,19

Créditos para Viviendas

	N° de Beneficiarios			Monto Bs.F.		
	2006	2007	Variación %	2006	2007	Variación %
Recursos Propios	186	345	85,4	21.946.220,22	52.221.364,29	137,95

Tarjetas de Crédito Entregadas

Descripción	2006	2007	Variación
Total Empleados Activos	10.171	12.548	23,37
N° Empleados con TDC Aprobadas en el Año	2.764	2.420	(12,44)
N° Tarjetas Aprobadas	4.520	4.285	5,19
% de Empleados con TDC Aprobadas en el Año	27	19	29,62

Créditos para Vehículos

	2006		2007		Variación %	
	Cantidad	Bs.F.	Cantidad	Bs.F.	Cantidad	Bs.F.
Crédito Banesco	396	10.160,00	1.308	38.199,00	230,30	285,81
Venezuela Móvil	257	4.356,00	277	4.645,00	7,82	6,84
Total	653	14.516,00	1.585	42.844,00	142,72	195,15



Nuestro Capital Humano

Obligaciones legales

	Inversión Bs.F.			N° Trabajadores Beneficiados		
	2006	2007	Variación %	2006	2007	Variación %
Guarderías	2.488.877,10	2.612.605,54	4,97	1.360	1.079	(20,66)
Ley de Alimentación de Trabajadores	12.964.734,94	16.393.028,56	26,44	3.353	12.541	274,02
Seguro Social Obligatorio	12.107.000,00	18.602.417,92	53,65	10.171	12.548	23,37
Ley de Empleo	2.570.000,00	4.104.500,87	59,70	10.171	12.548	23,37
Ley de Vivienda y Hábitat	2.706.000,00	10.472.644,46	287,01	10.171	12.548	23,37
INCE	3.439.000,00	5.241.559,04	52,42	367*	396*	7,9
Adiestramientos en el área de Prevención de Legitimación de Capitales	28.755	21.613,58	(24,83)	952	5.519	479,72
Total Bs.F.	36.304.367,04	57.448.369,94	58,24			

(*) Apéndice

Tu Casa con Banesco. Asimismo, se aumentó el monto otorgado de Préstamos Quirografarios de Bs.F. 5.000 a Bs.F. 7.000 para trabajadores que devenguen hasta 28 U.T y de Bs.F. 7.000 a Bs.F. 10.000 para trabajadores con bandas salariales entre 28 U.T. y 55 U.T.

Los trabajadores temporales (contratados por un tiempo determinado) no disfrutaban de los beneficios establecidos en la Convención Colectiva de Trabajo ni de los Beneficios no Contractuales que Banesco ofrece a sus trabajadores fijos (como la afiliación a la Caja de Ahorros). Sólo disfrutaban de aquellas cláusulas establecidas en la legislación vigente.

Los trabajadores fijos que laboran media jornada o a tiempo parcial reciben los Beneficios Contractuales y No Contractuales descritos en esta sección.

Diálogo con nuestros trabajadores

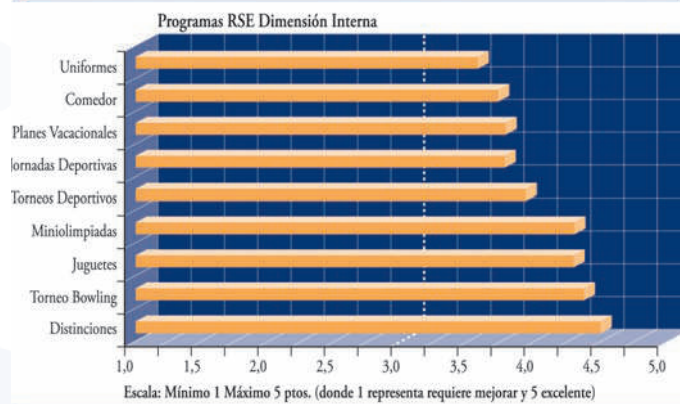
La Vicepresidencia Ejecutiva de Capital Humano realiza trimestral, semestral y anualmente una encuesta a través de la Intranet Banesco entre todos los empleados de la sede principal, Ciudad Banesco, para medir su satisfacción respecto a: Otorgamiento de Juguetes, Torneo de Bowling, Uniformes, Jornadas Deportivas, Torneos Deportivos Caracas, Planes Vacacionales, Miniolimpiadas y Distinciones, la cual arrojó como resultados que el índice de satisfacción con los mismos en 2007 fuera de 3,95 siendo la clasificación 1 para “requiere mejorar” y 5 para “excelente”.

Adicionalmente, para conocer su satisfacción con el servicio de Comedor de Ciudad Banesco se realizó una encuesta semestral entre los comensales. Se consultó en 2007 a un total de 1.167 empleados (641 en el primer semestre y 526 en el segundo). Durante ambas mediciones, el promedio de usuarios activos fue de 1.320. Ello arrojó como resultado una satisfacción de los trabajadores respecto al comedor de Banesco de 3,65 en 2007 siendo la clasificación del servicio para ambos años 1 para “requiere mejorar” y 5 para “excelente”.

GESTIÓN DE LAS COMUNICACIONES INTERNAS

Banesco, en la búsqueda de la proyección de la empresa, desde sus inicios ha innovado en diferentes alternativas comunica-

Índice de Satisfacción de Nuestros Clientes Internos



ciones para mantener informadas a sus audiencias de forma masiva y/o segmentada.

A través de las comunicaciones internas, más de 12.000 empleados se encuentran conectados y al día sobre información corporativa de interés del banco.

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

Durante el segundo semestre del 2007 se mantuvieron los medios tradicionales y se adicionaron dos versiones.

- Periódico *TiempoBanesco Extra*: periódico tamaño estándar con información por ambas caras distribuido a todo el personal del país (publicación mensual). En este semestre se innovó a través del uso de este formato para publicaciones con temas específicos.
- Cartelera *TiempoBanesco* en ascensores de las sedes administrativas del Área Metropolitana: recopilación de informaciones de interés para la comunidad Banesco con periodicidad mensual.
- Cartelera *TiempoBanesco* en áreas de servicio –baños– de Ciudad Banesco: medio dirigido especialmente al personal que no posee acceso a los medios electrónicos para obtener información corporativa con periodicidad mensual.
- Boletín Informativo Semanal por correo electrónico: revista electrónica que concentra las informaciones más importantes para la comunidad Banesco durante cada semana.
- Boletines Segmentados: información digital de temas puntuales de interés para la organización, que necesitan de un desarrollo más extenso de comunicación. Este medio de comunicación se introdujo en este semestre.
- Boletines Especiales –enviados por correo electrónico– para divulgar informaciones de gran importancia para la institución, tanto en escala masiva como segmentada.
- Intranet *TiempoBanesco*: Este es un medio muy versátil, a través del cual potenciamos nuestras comunicaciones.



Nuestro Capital Humano

- a. Noticias en la página principal de la Intranet TiempoBanesco, espacio en el que se publican las informaciones contenidas cada mes en el periódico TiempoBanesco así como cualquier otra de interés general.
- b. Portales de Información Empresarial: concebidos para que cada área del banco disponga de un espacio para presentar sus funciones, actividades, gestión y cómo contactarla.
- c. Sitios de Colaboración: pequeños portales de rápido diseño para abordar un tema específico. Se trabajó con las pasadas elecciones de Citrabanesco, Lopcynt y Ventas (para que el personal de las agencias pueda publicar directamente información de interés para toda la red), a principios del 2007.

Se dieron los primeros pasos para la reestructuración de Cable Banesco con el fin de potenciar aún más sus características audiovisuales haciéndolo un medio informativo más vivencial, se introdujeron las pantallas de las diferentes secciones, denominadas CorpoBanesco, Campañas, Novedades, Nosotros en Banesco, Responsabilidad Social y Banesco Contigo.

El sistema de voz de Ciudad Banesco está conformado por un equipo amplificador que emite mensajes a través de parlantes instalados estratégicamente. Con este sistema se mantuvo informada a la colectividad de esta sede administrativa, tanto con mensajes grabados como en vivo, vinculados a promociones, emergencias y beneficios para los trabajadores.

SATISFACCIÓN DE NUESTRA GENTE EN RELACIÓN CON LAS COMUNICACIONES INTERNAS

La Gerencia de Investigación de Mercadeo realiza semestralmente la Encuesta de Canales con el objeto de medir el nivel de satisfacción del personal Banesco en relación con las comunicaciones internas. La intención es determinar los medios de comunicación internos de mayor alcance, conocimiento y/o uso; conocer la frecuencia de lectura y consulta de los diferentes medios informativos; medir el grado de interés, agrado visual y evaluación general de la información enviada a través de los diferentes medios; evaluar atributos vinculados a los Boletines Informativos semanales; y recopilar sugerencias y oportunidades de mejora hacia los Boletines Informativos semanales.

Se trata de un estudio cuantitativo realizado a través de un cuestionario autoadministrado, estructurado en función de los objetivos planteados y distribuido a través de la herramienta Lotus Notes. Durante el primer semestre del 2006, se realizó una evaluación específica de los boletines semanales en función a los cambios a nivel de diseño y contenido que se implantaron en el pasado inmediato. La muestra fue de 132 encuestados, donde se observó que 85% estaba

satisfecho, que 78% de la gente siempre lee el boletín, y consideran que los contenidos son importantes, de interés, actualizados y claros en un promedio del 90%. En cuanto a la frecuencia, 84% de la población entrevistada considera que es adecuada.

El instrumento se aplicó a 258 empleados, quienes manifestaron que Lotus Note y los Boletines semanales son los medios más utilizados con un 81% respectivamente, seguido por la Intra con un 72%, la selección de estos medios está basada en la facilidad de acceso y contenidos.

En el 2007 se realizaron 2 mediciones cuantitativas (una por semestre) entre 2.208 empleados de las áreas administrativas que arrojaron los siguientes resultados:

- *Lotus Notes* y la *Intranet/Tiempo Banesco* son los medios de comunicación interna más conocidos 98% y 94%, respectivamente, y de mayor uso 82% y 75%, en cada caso.
- *Tablones de Anuncio* es también uno de los vehículos para la búsqueda de información de mayor preferencia por sus contenidos sencillos y concretos y la facilidad del acceso a los mismos, alcanzando 37%.

En cuanto a los Boletines Informativos, la frecuencia de lectura llega a 80% del total de empleados Banesco consultado. Por otro lado, la falta de tiempo y algunas dificultades tecnológicas (limitaciones de equipos / conexión / falta de clave para acceso) son las causas por las cuales 15% de los empleados manifiesta bajo o nulo uso de este formato.

Las sugerencias declaradas se concentran en mayor contenido informativo sobre productos y servicios, sobre todo en la red de agencia; cambios en el diseño/formato de la presentación (contenidos atractivos e interactivos) y más contenidos instructivos acerca de los procesos y planes estratégicos del banco. Además de la referencia a informaciones de eventos y noticias diarias de ámbito regional, nacional e internacional.

Con respecto a los “formatos no electrónicos” (*Cable Banesco*, Carteleras en áreas de servicio y ascensores), sus contenidos son percibidos como interesantes; los consultados declaran estar satisfechos. Las calificaciones en cuanto a imagen y ubicación llegan a 91%.

Por otro lado, los temas de mayor interés y relevancia para la población Banesco estuvieron vinculados al evento anual Palabras para Venezuela, sobre el proceso de Reconversión Monetaria y sobre temas de Responsabilidad Social.

Finalmente, hubo una alta proporción de entrevistados que declaró sentirse informado.

La Dimensión Externa de Nuestro Programa de Responsabilidad Social





Nuestros Socios Sociales

Principales líneas de acción 2006

- Organizamos un encuentro bimestral con los vicepresidentes del banco, con la participación de los Socios Sociales, a los fines de fomentar en toda la organización conciencia de nuestra acción social junto a estos aliados y para fomentar el diálogo con estos actores.
- Ofrecimos apoyo logístico a nuestros Socios Sociales para contribuir en el cumplimiento de sus objetivos. Entre ellos, la subasta de Fundana y el congreso de Avesid.
- Participamos en las campañas de recolección de fondos de los socios sociales (Gran Rifa de Fe y Alegría, Bono de la Salud, Bingo de la Bondad, Rifa Niños con Sida).
- Automatizamos el proceso de administración y control de las donaciones a los socios sociales.
- Realizamos una encuesta entre nuestros socios sociales a los fines de medir su satisfacción respecto a su relación con la institución.

Evolución de la gestión 2006 y principales líneas de acción 2007

- Organizamos un encuentro bimestral con los vicepresidentes del banco, con la participación de los Socios Sociales, a los fines de fomentar en toda la organización conciencia de nuestra acción social junto a estos aliados y propiciar el diálogo con estos actores.
- Realizamos una encuesta entre nuestros socios sociales a los fines de medir su satisfacción respecto a su relación con la institución.
- Coordinamos y ejecutamos el evento *Palabras para Venezuela*.
- Ofrecimos apoyo logístico a nuestros Socios Sociales para contribuir en el cumplimiento de sus objetivos. Entre ellos, la subasta de Fundana y el congreso de Avesid.

Compromisos contraídos para 2008

- Certificar el Informe de Responsabilidad Social Empresarial de acuerdo con los parámetros del *Global Reporting Initiative*.
- Garantizar la continuidad de los proyectos e iniciativas que se iniciaron en 2007 a través de nuestra planificación presupuestaria.
- Construir indicadores de resultados que nos permitan profundizar en el impacto social de los proyectos que realizamos en conjunto.
- Evaluar la satisfacción de nuestros Socios Sociales con énfasis en lo que respecta a los resultados obtenidos, junto con las organizaciones que se manifestaron menos complacidas, con el fin de detectar los puntos de insuficiencia y asumir las acciones pertinentes.

Nuestra política

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

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

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

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

La acción social de Banesco en alianza con sus Socios Sociales se ejecuta a través de la Vicepresidencia de Comunicaciones Externas y Asuntos Sociales, que, a su vez, reporta al Comité de Responsabilidad Social Empresarial integrado por las vicepresidencias de Conservación e Infraestructura, Administración y Contabilidad, Capital Humano, Estudios Económicos y Finanzas.

Nuestros Socios Sociales son:

Fe y Alegría

Es un movimiento de Educación Popular Integral y de Promoción Social, cuya acción se dirige a sectores empobrecidos y excluidos para potenciar su desarrollo personal y participación social. Nace en Venezuela hace 50 años de la mano del sacerdote jesuita José María Vélaz.

Asociación Civil Red de Casas Don Bosco

Integrada por nueve casas distribuidas en varios estados del país, la Asociación Civil procura que los niños y niñas, jóvenes y adolescentes que viven en situación de abandono aprendan un oficio, se incorporen al sistema educativo, sean atendidos médica y psicológicamente y se reinserten en el núcleo familiar. Tienen representaciones en Carabobo, Miranda, Mérida, Distrito Capital y Monagas. Actualmente, lidera el proyecto el padre Rino Bergamín.



Nuestros Socios Sociales

Fundación Amigo del Niño que Amerita Protección (FUNDANA)

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

Museo de los Niños

La Fundación Museo de los Niños es institución privada sin fines de lucro cuya misión es contribuir a la formación y recreación de la infancia, mediante la divulgación de la ciencia, la cultura, el arte y los valores fundamentales de nuestra sociedad. Para cumplir su misión creó el Museo de los Niños de Caracas, cuyo objetivo principal es ser el centro de divulgación educativa para niños entre los 6 y 14 años de edad, especialmente dirigido a los de escasos recursos económicos.

Universidad Católica Andrés Bello (UCAB)

Con sus tres sedes, Caracas, Guayana y Coro, es una institución de educación superior de carácter privado y sin fines de lucro. Su sede principal se encuentra en la urbanización Montalbán-La Vega en Caracas. Fue fundada en octubre de 1953 y confiada por el Episcopado Venezolano a la Compañía de Jesús. Su misión es contribuir con la formación integral de la juventud universitaria, en su aspecto personal y comunitario, dentro de la concepción cristiana de la vida.

Nuestros Socios Sociales (Monto Bs.F.)			
Organismo/Instituto	Proyecto	2006	2007
UCAB-Caracas	Programa Simoncito y Escuela Básica Bolivariana en La Vega	91.270	90.000
	VII Jornadas de Ingeniería Informática	5.000	-
	XIII Congreso de Actualidad Económica	13.000	-
	Construcción de la Biblioteca	240.000	-
UCAB-Guayana	Becas de Estudio	-	20.533
UCAB-Coro Fe y Alegría	Construcción y Dotación de Institutos Universitarios	2.000.002	3.500.004
	Proyecto Desarrollo del Pensamiento Destinado a Docentes de Fe y Alegría	264.921	-
	Otros	2.230	-
	Programa de Consolidación de la Capacitación para el Trabajo	164.186	226.443
Asociación Civil Damas Salesianas	Evento "La Sopa del Amigo Taribero"	900	-
	Feria Iberoamericana de Arte 2006	320	-
	Bosco Bus	308.466	370.159
A.C. Red de Casas Don Bosco	Otros	282	-
	Cuota de Mantenimiento de las Villas Los Chiquiticos	50.000	150.000
	Otros	-	23.532
A.C. Apoye	Pago de 50% de Alquiler de la Sede	13.500	34.400
Cruz Roja Venezolana	Instalación de Ascensor en Sede Principal	9.560	-
	Maternidad Carlos J. Bello del Hospital	100.000	22.805
	Proyecto "No Oyentes" para la Capacitación de Niños con Deficiencias Auditivas en PPD.	-	80.206
	Construcción Nueva Sede	100.000	-
Sociedad Anticancerosa de Venezuela	Patrocinio Radio Unida Contra el Cáncer	19.375	-
Fundación Venezolana Contra la Parálisis Infantil	Dotación de Quirófanos del Hospital	120.556	-
	Patrocinio de Encarte en la Prensa	5.000	-
	Dotación de un Equipo de Anestesia y Equipos Médicos	-	160.557
	Construcción de Nueva Sede del Centro de Acción Social por la Música	2.000.000	250.000
Fundación Museo de los Niños	Proyecto La Emoción de Vivir sin Drogas	75.000	-
	Desarrollo Página Web Educativa	2.000	2.000
AVEC	Diversos Proyectos	3.094.022	1.053.370
Fundación Excelsior	Financiamiento de Programas	-	-
	Educativos Correspondiente a 2006	8.500	-
Total Bs.F.		8.688.090	5.963.476
Variación % Bs.F.			(31,36)

Asociación Venezolana de Educación Católica (AVEC)

Fundada en 1945, agrupa a todas aquellas instituciones educativas que voluntariamente piden asociarse y que se definen como proyectos educativos de calidad, evan-

gelizador, de compromiso creyente y de cambio social. Los centros asociados se han dispuesto favorablemente a abrirse y responder a las urgentes necesidades de las familias y comunidades a quienes destinan sus servicios. Esto hace que la respuesta vaya de acuerdo con las prioridades reales:



Nuestros Socios Sociales

atención de los niños y jóvenes, capacitación, fortalecimiento de los núcleos familiares y de la organización comunitaria.

Fundación Venezolana Contra la Parálisis Infantil

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

Cruz Roja Venezolana

Tiene como misión la ayuda humanitaria oportuna y eficaz, dirigida a favor de víctimas de conflictos armados internacionales o nacionales y/o por desastres producidos por fenómenos naturales. Procuran mejorar la situación de las personas vulnerables en todo el mundo, mediante la acción permanente de todos los componentes del Movimiento Internacional de la Cruz Roja y de la Media Luna Roja, y el esfuerzo tenaz y decidido de los voluntarios.

Sociedad Anticancerosa de Venezuela

La creación de esta institución fue el resultado del trabajo tesonero de un grupo de ciudadanos socialmente sensibilizados, liderados por el doctor Alejandro Calvo Laird. Tiene como misión contribuir con la reducción de la incidencia, mortalidad y morbilidad del cáncer, a través de la educación, pesquisa y diagnóstico precoz, para crear conciencia colectiva de la dimensión de la enfermedad en Venezuela y fomentar la prevención entre la población sana.

Asociación Audaz para Orientación y Estímulo de Personas con Necesidades Especiales (APOYE)

Es una organización que ofrece capacitación laboral, artesanal y formación de centros de trabajo dirigidos a personas con necesidades especiales (Síndrome de Down). Adicionalmente, se da asistencia en el área de psicopedagogía que incluye todas las actividades académicas, Terapia de Lenguaje, Psicología, Computación, Dibujo, Teatro, Danza, Natación e Inserción Laboral.

Asociación Civil de Damas Salesianas

La integran un grupo de mujeres católicas, laicas comprometidas en la comunidad cristiana. Operan en centros propios y privilegian la salud popular, la educación para el trabajo, el rescate del joven y de la mujer en general, la educación de la mujer como medio para orientar la maternidad, la promoción de los indígenas, la recuperación de la población femenina en la cárcel y las microempresas.

Fundación Venezuela sin Límites

Es una organización no gubernamental que canaliza recursos hacia organizaciones sin fines de lucro, cuyo trabajo esté dirigido a mejorar las condiciones de vida de la población de bajos ingresos, especialmente de niños y jóvenes.

Fundación del Estado para el Sistema Nacional de las Orquestas Juveniles e Infantiles de Venezuela (FESNOJIV)

En 1975, alrededor de la figura del maestro José Antonio Abreu se comienza a forjar la fundación, cuyo objetivo es hacer énfasis en el desarrollo cabal de este proyecto en cada uno de los estados venezolanos, promover y consolidar la idiosincrasia cultural de cada región y formar humanística e integralmente la personalidad hasta la plena inserción del joven y el niño, mediante su desarrollo artístico, en una vida social provechosa.

Asociación Civil Siempre Amigos

La misión de la Asociación Civil Siempre Amigos es la de recaudar fondos para las instituciones y programas que benefician personas necesitadas. Desde hace más de 12 años trabajan en la formación y educación de ciudadanos en valores morales y cristianos, al tiempo que ofrecen las herramientas necesarias para realizar actividades que les permitan generar los fondos necesarios para lograr su bienestar y el de su familia. Entre otras instituciones, cuentan con el Colegio Mano Amiga, donde más de 1.500 niños y jóvenes reciben una educación de excelencia desde la primaria hasta el bachillerato. En el campo de formación humana, se respaldan en Prosuperación de la Mujer, que apoya a más de 600 afiliadas en diversos estados del país. También conducen el Programa *Un Kilo de Ayuda*.



Nuestros Socios Sociales

Resultados de los Proyectos Realizados Junto a Nuestros Socios Sociales

Socio Social	Nombre del Proyecto	Descripción	Beneficiarios Directos	Beneficiarios Indirectos
A. C. Damas Salesianas	Programa de Capacitación para el Trabajo en el Centro de Formación Profesional Don Bosco 88	Consolidación del Centro Mediante la Renovación de Equipos, Mejoramiento de la Infraestructura e Instalaciones	169 Jóvenes Primer Período 160 Jóvenes Segundo Período	1.316 Personas
AVEC	Programa Nacional de Prevención Integral Social Desde Centros Afiliados	Consolidación de Espacios Educativos y Recreativos de los Centros a Fin de Propiciar la Formación en Valores para la Vida de Niños, Niñas y Adolescentes Estudiantes y Vecinos de las Comunidades.	12.817 Niños, Niñas y Adolescentes	64.085 Personas
Fe y Alegría	Construcción, Remodelación y Dotación del Instituto Universitario Jesús Obrero de Barquisimeto y del Instituto Universitario San Francisco en Maracaibo	Consolidación de la Infraestructura de Institutos Universitarios	6.892 Personas	31.120 Personas
Fesnojiv	Programa de Financiamiento Para el Fortalecimiento de la Planta Instrumental de los Diferentes Núcleos y Módulos del Sistema Nacional de Orquestas Juveniles e Infantiles de Venezuela	Transformación Social de los Niños, Niñas y Jóvenes del País, Utilizando la Música Como Herramienta. A tal fin se Utilizan los Recursos Objeto de este Proyecto para el Equipamiento y Fortalecimiento de la Planta Instrumental de los Diferentes Núcleos y Módulos del Sistema Nacional de Orquestas Juveniles e Infantiles de Venezuela, que Permitirá Ofrecer el Servicio Educativo Correspondiente	63.000 Personas	189.000 Personas
Fundación Privada Museo de los Niños	Prevenir Desde la Infancia	Participación de Distintas Escuelas Fe y Alegría e Hijos de los Empleados de Banesco en la Exposición "La Emoción de Vivir ... Sin Drogas" del Museo de los Niños para la Prevención de Drogas	2.016 Niños	2.500 Familias
Fundación Venezolana Contra la Parálisis Infantil	Adquisición de Equipos de Anestesiología para el Hospital Ortopédico Infantil.	Actualizar el Servicio de Anestesiología del Hospital Ortopédico Infantil con la Adquisición de dos (2) Máquinas de Anestesia de Alta Tecnología	6.000 Pacientes que se Estima se Operarán en 2008	24.000 Pacientes
Fundana	Villas de Los Chiquiticos	Mantenimiento de las Villas que Funcionan Como Hogar Para Infantes que han Sido Abandonados o Víctimas de Maltrato.	338 Niños	1.352 Personas
Fundana	Tercera Subasta a Beneficio de la Fundación	Recaudación de Fondos a Través de Subasta de Obras Donadas por Artistas Nacionales e Internacionales para el Mantenimiento de las Villas	338 Niños	1.352 Personas
A.C. Red de Casas Don Bosco	Proyecto de Atención y Reinserción Familiar y Social de Niños, Niñas y Adolescentes en Situación de Calle	Atención y Reinserción Familiar de Niños y Adolescentes en Situación de Calle en una Unidad Móvil (BOSCO BUS)	291 Niños, Niñas y Adolescentes	1.450 Personas (Entre Familias y Miembros de la Comunidad)
UCAB	Culminación de la Construcción de la Escuela Los Angeles. Sector La Estrella. La Vega. Núcleo Olasso.	Construir una Escuela para los Niños del Sector La Estrella en Edades de Preescolar a Segunda Etapa de Básica, Educación Formal y un Espacio Para la Formación Integral.	282 Niños	170 Familias de la Comunidad La Estrella y 50 Familias de Comunidades Aledañas
Apoye A.C.	Inserción Laboral de Jóvenes con Discapacidad	Actividades de Formación Académica-Terapias y Talleres de Formación Artística y de Capacitación para la Inserción Laboral de Jóvenes con Síndrome de Down	55 Jóvenes	150 Familias
Fundación Científica Los Roques	Programa Educativo / Ambiental Año Escolar 2006 - 2007 y Taller de Arqueología Prehispánica en Boca de Sebastopol, Archipiélago Los Roques	Proporcionar a los Niños, Jóvenes de la Escuela Integral Bolivariana Archipiélago Los Roques y a los Adultos de Las Misiones Educativas, el Conocimiento de la Diversidad Biológica del Parque Nacional Archipiélago Los Roques, su Importancia y las Herramientas y Conductas que Permitirán el Uso Sustentable de Estos Recursos Biológicos. Así como También Realizar un Taller de Arqueología Prehispánica para los Alumnos del Último Grado de la Unidad Educativa Bolivariana en el Gran Roque.	261 Alumnos, 40 Adultos de la Misión Ribas y 14 Docentes	1.260 Personas
Fundación Científica Los Roques	Fortalecimiento de la Estación de Biología Marina	Adquisición de Equipos de Apoyo a Labores de Investigación de la Estación y Arreglos de la Infraestructura en Pro de Conservación del Ambiente del Parque Nacional Archipiélago Los Roques	100 jóvenes	200.000 Personas (Entre ellos Turistas y Población de Los Roques)
Fundación Científica Los Roques	Taller de Arqueología Prehispánica en Boca de Sebastopol, Archipiélago de Los Roques	Se Realizó un Taller Arqueológico de Campo de una Semana de Duración Donde los Alumnos del Último Grado de la Unidad Educativa Bolivariana El Gran Roque Experimentaron lo que Significa una Expedición Arqueológica	12 jóvenes	48 personas
Cruz Roja de Venezuela	Programa de Primeros Auxilios para Niños con Deficiencias Auditivas	Clases de Primeros Auxilios y Preparación para Desastres para Niños y Niñas con Deficiencias Auditivas	500 Niños	2.000 Personas

Encuesta de seguimiento de proyectos

Semestralmente realizamos una encuesta entre nuestros Socios Sociales a los fines de monitorear la evolución de los proyectos que nos hemos comprometido a ejecutar. 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 de Nuestros Socios Sociales

	2006	2007
Satisfacción con los Tiempos de Respuesta	100%	96,78%
Satisfacción con la Orientación y Apoyo	92,73%	92,43%
Satisfacción con la Cantidad de Información	100%	95,74%
Satisfacción con los Resultados	84,09%	76,24%
% de Satisfacción de Nuestros Socios Sociales	90,95%	85,70%
Nº Socios Sociales	15	15

Nuestros Socios Sociales



Estatus de la Obra o Proyecto en el 2006	Estatus en 2007	Ejecución Final	Impacto Territorial	% Ejecutado
Capacitación de Jóvenes y Mejoras en la Infraestructura	Consolidación de los Proyectos de Formación	Proyecto en Ejecución Permanente	Dtto. Capital y Edo. Miranda	72%
Deficiencias en la Infraestructura de 21 planteles. Atención a 11.810 Niños, Niñas y Adolescentes	Se realizaron en los diversos planteles: 2 Baños, 1 Muro de Contención, 1 Parque Infantil, 4 Canchas Deportivas, 2 Salones de Usos Múltiples, 1 Piscina y 2 Capillas. Se Impermeabilizaron los Techos de 3 de los Colegios. Apoyamos la Construcción de la Sede de 1 Colegio y la Restauración de 1 Teatro. Se Ampliaron 2 Plantas Físicas. Se Adquirió un Tractor.	Proyecto en Ejecución Permanente	Nacional	100%
Carencias en la Infraestructura de los Centros.	IUJO Barquisimeto Construcción de 4600 m2 I.U. San Francisco construcción de 5,750 m2	Se Prevé su Culminación en el 2008	Edo. Lara y Edo. Zulia	85%
Una vez Culminada la Construcción de la Sede la Inversión se Enfocó en la Dotación de equipos.	En Ejecución	Proyecto en Ejecución Permanente	Nacional	100%
2.500 Niños Atendidos	Se Ejecutó a Satisfacción	Proyecto en Ejecución Permanente	Dtto. Capital y Edo. Miranda	100%
Dado el Incremento en la Demanda de Pacientes que Requieren ser Intervendidos Quirúrgicamente se Presentó la Necesidad de Adquirir Equipos de Anestesia de Nueva Tecnología.	Se Realizó la Adquisición de 2 Equipos de Anestesiología	Proyecto en Ejecución Permanente	El Ortopédico Recibe Pacientes de Todo el Territorio Nacional, Especialmente del Área Metropolitana.	100%
Consolidación de los Distintos Programas	Consolidación del Proyecto y Continuidad en la Labor	Proyecto en Ejecución Permanente	Dtto. Capital y Edo. Miranda	100%
La Recaudación de la Segunda Subasta del Año 2006 Fue de 430 Mil Bs.F.	Se Recaudó Bs.F. 900.000,00	Proyecto Anual	Dtto. Capital y Edo. Miranda	100%
Atención de 86 Niños, Niñas y Adolescentes	Se Ejecutó a Satisfacción. Se Incrementó el Número de Niños y Jóvenes Atendidos.	Proyecto en Ejecución Permanente	Dtto. Capital y Edo. Miranda	75%
Se Culminó el Plantel	Se Habían Iniciado los Trabajos	Ejecutado a Satisfacción con Incremento de la Matrícula	Dtto. Capital	100%
Aumento de la Matrícula de 42 a 55 Jóvenes	Se Ejecutó a Satisfacción	Proyecto en Ejecución Permanente	Dtto. Capital	100%
El Proyecto se Inició en 2007	Se Dictaron 21 Charlas Educativas y 4 Talleres	Proyecto que Requiere Continuidad en el Tiempo	Dependencia Federal Archipiélago Los Roques	100%
Carencia de Equipos y Problemas de Infraestructura	Realización de la Primera Etapa	Se Prevé su Culminación en el 2009	Nacional	30%
No se Realizó	Ejecutado	Culminado	Dependencia Federal Archipiélago Los Roques	100%
El Proyecto se Inició en 2007	Las Escuelas que Asisten a Niños con Deficiencias Auditivas no Contaban con la Formación Necesaria en Primeros Auxilios y Preparación para Desastres	Proyecto en Ejecución Actualmente	Distrito Capital y Edo. Miranda	35%

Así nos ven nuestros Socios Sociales

Una actividad clave de nuestro diálogo con los grupos de interés lo constituye la encuesta semestral que realizamos entre nuestros Socios Sociales, con el propósito de conocer sus expectativas y fomentar un

diálogo constructivo que nos permita alcanzar nuestros objetivos comunes.

Para el año 2007 se observa cierta disminución respecto al año anterior, en los aspectos de flujo de información y satisfacción general con los resultados. En el primer caso, esto es atribuible al cambio en el sistema informático de administración de

Banesco, que inicialmente causó retrasos en los períodos de respuesta.

En cuanto al segundo, nos comprometemos a evaluar la situación junto con las organizaciones que se manifestaron menos complacidas, con el fin de detectar los puntos de insuficiencia y asumir las acciones pertinentes.



Acción Social en la Comunidad

Principales líneas de acción 2006

- Participamos en charlas y seminarios ante diferentes audiencias a los fines de exponer nuestra visión como empresa socialmente responsable.
- Ciudad Banesco fue el escenario de diferentes actividades organizadas por diversos institutos y organismos que tienen un impacto positivo para la comunidad.
- Organizamos una serie de conciertos gratuitos para el deleite de la comunidad.
- Activamos la Banca Comunitaria Banesco, que ofrece apoyo a microempresarios de bajos recursos, que en su mayoría no están bancarizados.

Evolución de la gestión respecto a 2006 y principales líneas de acción en 2007

- Realizamos dos seminarios para periodistas del interior del país, uno en Valencia y el otro en Maracaibo, sobre microeconomía, macroeconomía y política monetaria con el fin de contribuir con su desarrollo y formación personal.
- Continuamos con el proceso de formación y especialización del equipo de la Vicepresidencia de Comunicaciones Externas y Asuntos Sociales para profundizar nuestras relaciones con nuestros públicos de interés.
- Ciudad Banesco fue el escenario de diferentes actividades organizadas por diversos institutos y organismos que tienen un impacto positivo para la comunidad.
- Organizamos una serie de conciertos gratuitos para el deleite de la comunidad.

Compromisos contraídos para 2008

- Iniciar conjuntamente con Banca Comunitaria el Programa de Formación de Microempresarios.
- Sistematizar el diálogo con los grupos de interés. El más importante se prevé realizar con representantes de las autoridades y la comunidad de Colinas de Bello Monte, zona inmediata a la sede principal de nuestra organización, para definir conjuntamente el destino de la inversión social de Banesco en el sector.
- Continuar con el proceso de formación y especialización del equipo de la Vicepresidencia de Comunicaciones Externas y

Asuntos Sociales para profundizar nuestras relaciones con nuestros públicos de interés.

- Ciudad Banesco seguirá siendo el escenario de diferentes actividades organizadas por diversos institutos y organismos que tienen un impacto positivo para la comunidad.
- Organizar una serie de conciertos gratuitos para el deleite de la comunidad.
- Realizar un seminario para periodistas del interior del país sobre microeconomía, macroeconomía y política monetaria con el fin de contribuir con su desarrollo y formación personal.
- Continuar desarrollando y ampliando la cobertura de la Banca Comunitaria Banesco, que ha mostrado un importante crecimiento y positivos efectos sociales en las comunidades donde opera.

Nuestra Política

El ánimo que nos mueve es el de hacer una contribución sólida en 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 se incorpora en la sociedad, interactuando con los diferentes actores que allí conviven, atento a su problemática y haciendo una contribución que responda a algunas de sus expectativas.

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

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

- Otorgamos becas de estudio a 33 personas, de las cuales 9 se benefician de las Becas de por Vida banesco, una iniciativa que nace en 1996 cuando resolvimos ofrecer a los cuentacorrentistas afiliados a alguno de los Planes Banesco, concursar en sorteos trimestrales cuyo premio consistía en la obtención de una beca de estudios denominada “Beca Banesco”, la cual le permitía cursar gratuitamente sus estudios desde preescolar hasta el nivel universitario, e incluso de posgrado, o designar a un familiar para tal fin. Para ello, los clientes debían mantener un saldo promedio

Acción Social en la Comunidad



Becas de Estudio y Becas de Por Vida Banesco					
	2006		2007		Variación %
	Beneficiarios	Monto Bs.F.	Beneficiarios	Monto Bs.F.	
IUJO de Catia	2 Estudiantes	6.750	-	-	-
Universidad Alejandro de Humboldt	20 Egresados del IUJO de Catia	69.527	20 Egresados del IUJO de Catia	18.326	(73,64)
A.C. Apoye	1 Estudiante	5.235	2 Estudiantes	6.377	21,81
Becas de por Vida Banesco	9 Estudiantes	49.328	9 Estudiantes	58.678	18,95
Colegio Privado Nuestros Símbolos	-	-	1 Estudiante	1.953	-
Particular	-	-	1 Estudiante	25.800	-
Total	32	130.840	33	111.134	3,12
					(15,06)

Las ayudas a los Hogares Crea Femenino (Maracay) fueron reclasificadas a la acción social de Banesco en la comunidad en el rubro asistencia a la infancia en riesgo, ancianos y discapacitados.

trimestral igual o superior a 1.000 Bs.F. en su cuenta corriente. Desde esa fecha hasta hoy hemos beneficiado a 19 personas, de las cuales 9 aún perciben la beca.

- Organizamos conciertos gratuitos para la comunidad en nuestra nueva sede, que ya se ha convertido en un punto de referencia en

Agenda Cultural - Ciudad Banesco				(Monto Bs.F.)
Evento	Agrupación	2006	2007	
Concierto	Penta Corde	2.505,68	-	
Concierto	Cantoria Ludus Vocaliter	1.149,00	-	
Concierto	Cuarteto Millenium	938,68	-	
Concierto	Centro Infantil Montalbán	3.628,44	-	
Concierto	Quinteto Metales	2.585,40	-	
Concierto	Penta Corde	3.108,45	-	
Proyección	Largometraje Tocar y Luchar	1.400,00	-	
Concierto	Cuarteto Trompetas	1.717,00	-	
Concierto	Scholla Cantorum	53.953,95	-	
Concierto	Ensamble Raudal	-	2.552,00	
Concierto	Cuarteto Lara Somos	-	2.271,15	
Proyección de Documentales	Documental Zapata Humor	-	824,40	
Proyección de Documentales	Causa y Sofía en Tres Tiempo	-	-	
Proyección de Documentales	Documental A gozar con Billo's	-	-	
Concierto	Sinfonía Criolla	-	2.402,73	
Concierto	Grupo Música Reservata	-	12.124,42	
Total		70.986,60	20.174,70	
Variación				(71,57%)

Caracas. Nuestro auditorio Fernando Crespo Suárez tiene capacidad para 300 personas.

- Ciudad Banesco también ha sido el escenario de diferentes actividades que organizan nuestros Socios Sociales y otros institutos y organismos, los cuales tienen un impacto positivo para nuestra comunidad.

Eventos en Ciudad Banesco				(Monto Bs.F.)
Institución	Actividad	2006	2007	
Asociación Venezolana Para el Síndrome de Down (AVESID)	Realización del Taller: "Perfil del Capacitador Laboral. Empleo con Apoyo"	62,50	-	
	Presentación de Video Clip sobre esta Organización	62,50	-	
	Realización del X Congreso Internacional sobre Síndrome de Down	11.062,50	-	
Colegio Santiago León de Caracas	Realización de VIMUN	9.955,50	10.272,90	
Fundación Paso a Paso	Exposición Fotográfica ¡Aquí Estamos!	2.444,44	1.844,62	
Galería Muci	Exposición y Bautizo del libro de Fabbiani	11.979,04	-	
Universidad Central de Venezuela	Charla de Responsabilidad Social Empresarial a Estudiantes de Ciencias Políticas	886,98	-	
Universidad de Los Andes	Conferencia sobre Banca y Responsabilidad Social Empresarial a estudiantes de Comunicación Social	333,60	-	
Cadena Capriles / Fundación Tricolor	Presentación de los Nuevos Textos de la Fundación Tricolor a Profesores	-	400,00	
César Cortez	Estreno del Documental "Zapata Humor Causa y Sofía en Tres Tiempo"	-	7.223,44	
El Nacional	Acto de Premiación a Ganadores del Concurso de Tarjetas de Navidad de El Nacional	-	844,28	
El Universal	Premiación Concurso Fotográfico de El Universal para Cuadernos de El Universal	-	5.461,96	
Eugenio Montejó	Charla de Poesía "La Copla Flamenca: Poesía de la Intemperie"	-	5.052,83	
Fe y Alegría	Rifa Interna de Fe y Alegría	-	962,00	
Fundación El Buen Samaritano - Niños con Sida	Celebración del Día del Niño	-	4.875,85	
Fundación Paso a Paso	Taller Sobre la Dislexia en Niños Especiales	-	1.062,50	
Fundana	Congreso Internacional sobre la Inclusión Laboral	-	62,50	
Gilberto Caraballo	Subasta de Arte a Beneficio de las Villas de los Chiquiticos	-	24.957,00	
Jacobo Borges	Bautizo del Libro Encuentro con el Sur	-	34.043,58	
Museo Sefardi	Inauguración del Mural	-	9.652,15	
Universidad Simón Bolívar	Bautizo del Libro la Mesa Judía en Venezuela	-	14.978,37	
	Bautizo del Libro Ídolos de las Islas Prometidas	-	14.714,82	
	Bautizo de la Colección de Papiros de Literatura	-	25.766,78	
Total Bs.F.		38.120,17	162.175,58	
Variación % Bs.F.				325,43



Acción Social en la Comunidad



Juan Carlos Escotet, Muhammad Yunus, Derek Walcott y Luis Xavier Luján en el evento *Palabras Para Venezuela 2007*

Palabras para Venezuela 2007 Una Edición de Lujo

El Evento *Palabras para Venezuela* es ya una referencia para nuestros clientes, relacionados y nuestra comunidad. En esta tercera edición, nuevamente invitamos a dos importantísimos Premios Nóbel, como un aporte al emprendimiento y la constancia para todos los venezolanos.

Muhammad Yunus, Premio Nóbel de la Paz 2006. Nació en Bangladesh en 1940, desarrolló el concepto de microcréditos y es el

fundador del Banco Grameen (Banco Rural), cuya función principal es la distribución de microcréditos, entre los millones de desposeídos en su país.

Derek Walcott, Premio Nóbel de Literatura 1992. Nació en la isla de Santa Lucía en 1930 y ha dedicado su vida a la enseñanza de la Literatura y la Escritura Creativa, destacándose principalmente por su poesía, fundamentada en las tradiciones del Caribe. Su obra *Omeros*, lo hizo acreedor del mencionado reconocimiento.

También fueron protagonistas nuestros emprendedores sociales, quienes han puesto en marcha muchos de sus sueños, a través del apoyo financiero y su participación en la Banca Comunitaria Banesco: una iniciativa especialmente diseñada para crear una banca a la medida de los sectores de menos recursos, y estar al alcance de todos, llegando hasta donde nuestros nuevos clientes se encuentran, tal como reza el eslogan: “¡Ahora el banco viene a ti!”

Estas experiencias, unidas a las voces de Juan Carlos Escotet, Presidente de Banesco, y de Luis Xavier Luján, Vicepresidente de la Junta Directiva, ratifican el compromiso de Banesco de trabajar unidos a nuestra comunidad para construir cada día el país que soñamos.

Esta acción social como un aporte al conocimiento, fue divulgada a través de una campaña nacional, cuyo principal aporte fue la transmisión en vivo del evento a través de Vale TV y distintas televisoras y radios de alcance nacional y/o regional, con el fin de hacer llegar estos testimonios a todo el país.

■ Tradicionalmente respaldamos a nuestros Socios Sociales y a otros organismos e instituciones en diferentes actividades tendientes a recaudar recursos para mantener sus operaciones o desarrollar nuevos proyectos.¹



El músico venezolano Miguel Delgado Estévez acompañó a Derek Walcott durante su presentación en *Palabras Para Venezuela 2007*

Recaudación para Rifas de Nuestros Socios Sociales y Otros Eventos (Bs.F.)

Organismo/Institución	Proyecto	Recaudación			Aporte Directo 2006
		2006	2007	Variación %	
Fundación Venezolana Contra la Parálisis Infantil	Superbingo de la Bondad	115.698	160.556	38,77	4.000
Fe y Alegría	Gran Rifa de Fe y Alegría	182.605	121.370	(33,53)	-
Fundación Niños con Sida-El Buen Samaritano	Fundación Niños con Sida	89.744	118.377	31,91	-
Promotora Estubali	Bono Deportivo Estudiantil	72.041	-	-	-
Sociedad Anticancerosa de Venezuela	Gran Bono de la Salud	77.613	-	-	-
Hospital San Juan de Dios	Patrocinio del III Bingo de la Sonrisa	-	-	-	1.000
Fundana	Ciudad Banesco fue la Sede de la II y III Subasta a Beneficio de la Fundación	383.333	900.000	134,78	1.333
Total Bs.F.		921.034	1.300.303	41,18	6.333

1. Fuente. Cartas certificadas enviadas por la Fundación Venezolana Contra la Parálisis Infantil, Fe y Alegría, Fundación Niños con Sida- El Buen Samaritano, Promotora Estubali, Sociedad Anticancerosa de Venezuela, Hospital San Juan de Dios y Fundana.

Acción Social en la Comunidad

Reinauguración del parque Juan Cuchara ubicado en la parroquia La Vega, con el apoyo de Banesco.



■ Contribuimos con diversos organismos e instituciones mediante la donación de computadoras nuevas.

■ Gracias al apoyo sostenido de los Amigos y Amigas SOS, entre los que destaca Banesco, fue posible apoyar a más de 3.000 niños, niñas y jóvenes en situación de riesgo social en Venezuela.

En 2007, la Asociación Civil pudo contactar a 1.261.500 personas, de las cuales 486 son nuevos Amigos SOS. Al finalizar el año 2007, ellos contribuirán con un promedio de Bs.F. 14.536,00, para continuar nuestra labor social brindándole a una familia el calor de un hogar, y el amor de una madre a niños y niñas en situación de riesgo en nuestro país. ²

Donación de Computadoras Nuevas

(Monto Bs.F.)

Institución	Cantidad de Equipos	Ciudad	2006	2007
Metro de Caracas	1	Caracas	3.598,20	-
Alcaldía de Sucre	6	Miranda	55.652,39	-
Instituto Internacional para el Desarrollo Integral del Hombre	1	Caracas	4.074,79	-
GN Esguarnac Cordero	5	Táchira	11.090,00	-
Guardia Nacional Comando Regional N° 2	12	Carabobo	-	20.070,00
Fundación Proyecto País	1	Caracas	-	6.207,30
Escuela de Administración y Contaduría de la UCV	5	Caracas	-	14.247,87
Guardia Nacional	3	Caracas	-	12.902,83
Universidad de los Andes - Escuela de Comunicación Social	4	Táchira	-	12.588,51
Fundación Científica Los Roques - Unidad Educativa Bolivariana Gran Roque	24	Vargas	-	49.951,12
Ambulatorio Rural Tipo II "Dr. Tulio Villalobos"	1	Vargas	-	3.020,48
Escuela Indígena Intercultural Yanama	6	Zulia	-	9.248,36
Cooperativa de Transporte Turístico Acuático	1	Los Roques	-	1.764
Total			74.415,38	130.000,47
Variación % Bs.F.				74,69



Nuestros gerentes se involucran en la comunidad donde trabajan y entregan donativos de equipos a diversos organismos.

Aldeas SOS 2006

Programas	Cantidad de Sedes	Nº de Niños, Niñas y Jóvenes Atendidos	Sedes y Beneficiarios
Acogimiento Familiar	3	335	Aldea Infantil La Cañada: 123 niños/as Aldea Infantil Ciudad Ojeda: 103 niños/as Aldea Infantil Maracay: 109 niños/as
Comunidades Juveniles	0	0	Comunidades Juveniles para albergar jóvenes (en construcción).
Vivienda Asistida	0	0	Jóvenes en proceso de Independencia (en construcción)
Fortalecimiento Familiar	4	287	Centro Social La Cañada: 97 niños/as Centro Social Maracaibo: 44 niños/as Centro Social Ciudad Ojeda: 103 niños/as Centro Social Maracay: 43 niños/as
Centros y Hogares Comunitarios	28	772	772 niños/as atendidos durante todo el día para ayudar y apoyar a las madres de comunidad.
Preescolares	2	413	La Cañada: 274 niños/as Ciudad Ojeda: 139 niños/as
Escuela	1	903	Escuela Básica Hermann Gmeiner - La Cañada.
Total Iniciativas SOS Venezuela	38	2.710	335 Niños y Jóvenes en Dependencia y Asistencia Total. 1.059 Niños que Asisten Durante Todo el Día 13.16 Niños que Asisten Sólo Medio Día

Aldeas SOS 2007

Programas	Cantidad de Sedes	Nº de Niños, Niñas y Jóvenes Atendidos	Sedes y Beneficiarios
Acogimiento Familiar	3	295	Aldea Infantil La Cañada: 108 Niños/as Aldea Infantil Ciudad Ojeda: 95 Niños/as Aldea Infantil Maracay: 92 Niños/as
Comunidades Juveniles	3	30	3 Comunidades Juveniles Albergando a 30 Jóvenes
Vivienda Asistida	1	44	Jóvenes En Proceso De Independencia.
Fortalecimiento Familiar	4	282	Centro Social La Cañada: 104 Niños/a Centro Social Maracaibo: 43 Niños/a Centro Social Ciudad Ojeda: 102 Niños/a Centro Social Maracay: 33 Niños/a
Centros y Hogares Comunitarios	27	892	892 Niños/as Atendidos Durante Todo el Día Para Ayudar y Apoyar a Las Madres de la Comunidad.
Preescolares	2	594	La Cañada: 272 Niños/as Ciudad Ojeda: 322 Niños/as
Escuela	1	890	Escuela Básica Hermann Gmeiner - La Cañada.
Total de Iniciativas SOS Venezuela	41	3.027	369 Niños y Jóvenes en Dependencia y Asistencia Total. 1.174 Niños Asisten Durante Todo el Día 1.484 Niños Asisten Solo Medio Día

2. Fuente: Aldeas SOS



Acción Social en la Comunidad

■ En nuestro empeño por apoyar la infancia desasistida, actuamos a través de diferentes organismos e instituciones públicas y privadas para llevar alegría a los más pequeños a través de la donación de juguetes navideños.

Donación de Juguetes Navideños

Organismo/Institución	Unidades		Variación %
	2006	2007	
Fundación Chacao	-	1.500	-
Fundación del Niño de Miranda	3.500	3.500	-
Fundana	194	230	18,55
Teatro de Operaciones N° 1 y Guarnición Militar de Guasdalito	-	1.000	-
Fundación Amigos del Niño con Cáncer	300	300	-
Fundación Acción Social Alcaldía de Caracas	-	1.000	-
Consejo Municipal El Hatillo	-	500	-
Alcaldía Sucre /Fundación Sucre	-	1.000	53,84
Consejo Municipal de los Derechos del Niño y el Adolescente (CMDNA)	130	200	-
Asociación Civil "La Raya"	-	350	-
SENIAT	-	198	-
Fundación Propatria 2000	-	300	50
Fundación Una Sonrisa para los Niños	100	200	-
Barrio San Agatón de Palmira/ Estado Táchira	-	300	-
Fundación de la Policía Metropolitana (FUNDAPOL)	-	50	20
Gobernación de Mérida	1.500	1.800	-
A.C. Venezuela sin Límites	-	500	-
Consejo Metropolitano de los Derechos del Niño y el Adolescente/ Zona Metropolitana	-	100	-
Fundación Amigos del Niño con Cáncer/ Maracaibo	-	300	-
Gobernación del Estado Zulia	4.000	4.000	-
Alcaldía de Maracaibo	1.000	1.000	-
Gobernación del Estado Carabobo	-	500	35,37
Consejo Nacional de Universidades	-	500	-
IPSFA-SISA	-	200	11,11
Comité de Obras Sociales Jesús de la Misericordia	-	300	-
Alcaldía de Baruta	4.000	2.585	-
Fundación Centro de Orientación Familiar Internacional	-	100	-
Fundación Proyecto País	180	200	-
FONDAFA	-	100	-
INCE	-	20	-
CNE	-	20	-
Hospital Militar	-	40	-
Batallón de Reserva "Batalla de Ocumare del Tuy"	100	-	-
Fundación de la Policía Metropolitana	200	-	-
Fundación Mano Amiga	150	-	-
Teatro de Operaciones N°1	500	-	-
Centro Infantil Hogar Renacer	91	100	9,89
Asociación Cooperativa Urbanización Guarumito	113	-	-
Alcaldía del Municipio Bolivariano Libertador	1.000	-	-
FundaHospin(Hospital de Niños J.M. de los Ríos)	200	-	-
Fundación Niños con Sida	18	-	-
Asociación Red de Casas Don Bosco (BoscoBus)	44	-	-
Comando Regional N° 2 en Valencia (Core 2)	1000	-	-
Alcaldía Municipio Zamora	300	-	-
Parroquia Nuestra Señora de Coromoto (Guarenas)	300	-	-
Total Juguetes	18.920	22.993	21,52
Total Bs.F.	802.912	548.497,43	(31,68)



Nuestros trabajadores también participan de la acción social del Banco en la comunidad

■ Es tradición en Banesco colaborar con el plan "Hasta el último cartucho", uno de los programas bandera de Fundana, nuestro Socio Social.³

El plan consiste en recolectar cartuchos de impresoras de cinta, láser y tinta, que son donados por instituciones públicas y privadas, para ser vendidos a empresas de reciclaje y así generar un ingreso fijo mensual para Fundana. Los cartuchos usados en la sede de Ciudad Banesco, las otras sedes administrativas y en las agencias, son entregados periódicamente a este programa.

Hasta el Último Cartucho

Sede	Cartucho/Unidades		Variación %
	2006	2007	
Ciudad Banesco	618	529	(14,4)
Banesco El Rosal	160	166	3,75
Banesco Seguros	89	141	58,42
Total Banesco	867	836	(3,57)

3 Fuente: Fundana

La inversión total en juguetes durante el año 2007 fue de Bs.F. 548.497,43.
Del total de juguetes entregados en el año 2007, 1.108 corresponden a juguetes comprados en el año 2006.



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

Nuestro Compromiso con la Comunidad		(Monto Bs.F.)	
Organismo/Institución	Proyecto	2006	2007
Asistencia a la Infancia en Riesgo, Ancianos y Discapacitados			
Asociación Venezolana para el Síndrome de Down	Adquisición Sede de la Institución/Otros	201.742	
	Patrocinio al XI Congreso Internacional de Avesid		10.000
Fundailusión	Construcción Sede	100.000	
Dividendo Voluntario para la Comunidad, Seccional Carabobo	Cuota Afiliación	2.400	2.880
Hogares Crea Femenino- Maracay	Remodelación de la Infraestructura	18.883	
	Respaldo para su Manutención	800	1.200
Siempre Amigos A.C.	Organización Rueda de Prensa Cena de los Grandes Chefs pro Fondos de la Fundación	25.000	53.334
Fundación San Antonio de Padua	Donación para la ejecución de obras de carácter social	8.000	9.000
Fundación Una Sonrisa para los Niños de Mérida.	Donación de 5 Sillas de Rueda	1.333	
Asociación Civil IUVE, A.C	Patrocinio a la Carrera 1 Kilo de Ayuda	48.000	
Asoprogar, A.C	Manutención de Casas Hogares	20.000	
Fundación del Niño	Celebración Día del Niño	5.000	
Hogar Bambi	Primer Torneo de Golf a Beneficio de Hogar Bambi	10.000	
Asociación Benéfica De Damas de la Caridad de San Vicente de Paul	Donación	500	
Asociación Civil Niños y Niñas por la Patria, de la Calle, de la Vida	Visita al Museo de los Niños	165	
Casa Hogar Santo Domingo Sabio	Donación de 10 Colchones	1.600	
Fundación Amigos de la Tercera Edad	Recuperación del Parque Juan Cuchara/Otros		169.383
Fundación Autismo en Voz Alta	Construcción de la Sede		69.062
Mano Amiga A.C.	Construcción de la Sede en el Colegio Filas de Turgua		150.000
Salud			
Hospital Pediátrico "Dr. Julio Criollo Rivas"	Donación de un procesador de RX e Insumos	43.081	
Maternidad Concepción Palacios.	Lencería	41.360	
Hospital J.M. de Los Ríos	Lencería/Filtro de Agua Potable	47.356	
	Donación de Sillas		4.142
Hospital San Juan de Dios	Remodelación Infraestructura/Otros	198.734	10.592
	Patrocinio del III Bingo de la Sonrisa		1.000
Hospital Psiquiátrico San Juan de Dios- Mérida	Patrocinio Anual	1.000	
Fundación Amigos del Niño con Cáncer	Dotación de Medicamentos	70.106	100.011
Fundación Cardioamigos	Intervención Quirúrgica de dos Infantes	50.000	
	Apoyo para Acto de Recaudación de Fondos		20.000
Centro Médico Quirúrgico El Samán	Patrocinio Juegos de Integración entre Clínicas, Seguros, Bancos y Proveedores	500	
Policlínica CABISOFAC	Edición de Publicación	3.000	
Fundaseno	Respaldo al Espectáculo Musical "Con mucho Corazón" a Beneficio de la Fundación	1.500	
SenosAyuda	Patrocinio para la Realización de dos Conciertos en Ciudad Banesco a Beneficio de la Fundación		10.000
Banco Municipal de Sangre	Respaldo a la Campaña "Día Mundial del Donante de Sangre"		4.050
Educación			
UCV	Donación de Video Bean a la Comisión de Estudios de Post Grado	896	
	Tercer Concurso de Ensayos de Economía	3.000	5.000
	Bomberos de la UCV	897	
	Donación de 5 computadoras a la Escuela de Administración y Contaduría		14.248
	Patrocinio Agenda UCV 2008		5.000
Universidad Simón Bolívar	Programa de Actuaciones para el Sector El Guamacho de la Ciudad Histórica de La Guaira	43.000	
	II Encuentro de Saberes	2.500	
	Otros	368	
	Libro Sobre el Archipiélago Los Roques	10.630	20.977
	Patrocinio Colección Papiros 2007		90.000
ULA	Novena Feria Internacional del Libro Mérida 2006/ Décima Feria Internacional del Libro de Mérida 2007	40.000	40.000
	Charla de Economía en Ciudad Banesco a Estudiantes de Periodismo	6.840	7.250,85
	Participación en el Festival Internacional de Coros Fundación Coral de Trabajadores de la Universidad	1.500	
	Patrocinio a la Biental de Literatura 2007		30.000
	Donación de una Computadora, de un Video Beam y una Laptop a la Escuela de Comunicación de la ULA-San Cristóbal		12.589
Universidad de Oriente	Trabajos en Paseo Los Ilustres Sucrenses	157.549	27.988
LUZ	Libro Visión Histórica de LUZ	162.000	
	Construcción Aula Magna	120.000	
	Celebración Aniversarios de las Cajas de Ahorros de Profesores y Obreros	15.500	
	I Congreso Internacional Científico Técnico de Ingeniería en Maracaibo en la Universidad del Zulia		50.000
	Programa de Publicaciones del Vicerrectorado Académico		50.000
Universidad Metropolitana	Proyectos Educativos de la Fundación Academia José Abdalá	5.000	10.000
Universidad Dr. Rafael Belloso Chacín	Patrocinio del XI Plan Vacacional URBE	1.350	
	Patrocinio de la Fiesta Decembrina		2.400
Universidad Santa María	Celebración Navideña del Personal Obrero	2.000	
	Adquisición de Papeleras de Fibra de Vidrio	142.876	
Instituto Tecnológico Dr. Cristóbal Mendoza	Patrocinio VIII Caminata de la Juventud Estudiantil	384	
Universidad Pedagógica Experimental Libertador	VI Juegos Nacionales de Profesores de la Universidad	17.191	
Asociación Venezolana de Competencias Matemáticas	Olimpiadas Matemáticas/Otros	8.125	
Fundación Dr. Luis Beltrán Prieto Figueroa	Premio a la Excelencia Neoespartana	2.000	3.000
Fundación ArtesanoGroup	Proyecto Social Hacedores de País/ Otros	75.919	
	Acción Conjunta con Banesco para Beneficiar a las Hermanas Terciarias Capuchinas		38.950
Fundación Philip C. Jessup	Respaldo a Estudiante para Participar en Concurso de Derecho Internacional Público en Washington	4.300	
Particular	Respaldo a Estudiante para Presentación de Tesis de Grado en la Society for Conservation Biology	2.480	



		(Monto Bs.F)	
Organismo/Institución	Proyecto	2006	2007
Educación			
Liceo Libertador de Mérida	Evento "Canto a Bolívar"	789	
Centro de Asesoría Técnica para la Productividad Organizacional CEATPRO	XX Seminario Internacional del Núcleo de Decanos de las Facultades de Ciencias Económicas y Sociales de Venezuela	5.000	
IESA	Proyecto SEKN	1.113	51.600
Fundación Comunidad Intercultural ALITASIA	Conmemoración del Día de la Resistencia Indígena	2.000	
Asociación Venezolano Americana de la Amistad	Asamblea General Anual 2006	3.420	
	Respaldo a la Fiesta Aniversaria		2.180
Fundación Francisco Herrera Luque	XII Jornadas de Reflexión "Caracas.....Qué Ciudad Somos"	5.000	
Particular	Patrocinio al Curso de Formación Política y Ciudadana	50.000	
ABC Prodein (Escuela Ciudad Santa María Petare- CISAMA)	Construcción de Dos Pisos del Colegio		100.000
Casartes	Convenio para Elaboración de Artesanía		13.471
Espacio Anna Frank	Creación e Implementación de Plataforma Tecnológica (Comunidad Virtual)		100.000
	Patrocinio Espacio Cultural		1.000
Asociación Serviam Ex Alumnas Academia Merici	Patrocinio Bazar Merici		10.000
U. E. Antonio Guzmán Blanco	Donación de Cocina Industrial y Respaldo al Programa Alimentario PAE		300
Asociación Interciencia	Financiamiento de Investigaciones Científicas		50.000
Colegio San Ignacio	Patrocinio Verbena Familiar del Colegio		6.000
Iglesia			
Parroquia de la Coromoto	Financiamiento de la Investigación Histórica del Templo para Elevarla a Basílica Menor	4.000	
Asociación Civil José Alí Lebrún Moratino	Respaldo a Sacerdotes Venezolanos para Estudiar en el Exterior	5.000	
Arquidiócesis de Maracaibo	Edición Versión Fascicular del Libro Titulado Virgen de Chiquinquirá, Madre y Reina de los Zulianos	80.000	
Fundación Archivo Arquidiocesano Padre Luis Carmona	Proyecto Cultural Inventario y Catalogación de la Sección 42 Inventarios del Archivo Arquidiocesano de Mérida	50.000	
Conferencia Episcopal Venezolana	Respaldo a la Estrategia Comunicacional		100.000
Organismos Públicos			
Alcaldía de Chacao	Biblioteca Virtual en el Centro Comunitario Los Palos Grandes	35.000	
Alcaldía Bolivariana del Municipio Turén	Donación 15 Sillas de Ruedas para ser donadas por la Alcaldía	4.000	
Alcaldía de Araure	Donación de 15 Sillas de Rueda	4.000	
Alcaldía del Municipio Sucre	Celebración de la Navidad en el Parque del Este	4.993	
Alcaldía Mayor-Distrito Metropolitano	Celebración del Día del Niño	1.280	
Alcaldía de Baruta	V Juegos Deportivos Especiales	5.000	
	Festival de las Artes 2006	20.000	
	Donación de 500 ejemplares del ABC de las Drogas para Padres y Maestros		10.000
Alcaldía del Municipio Eulalia Buroz Mamporal - Estado Miranda.	VI Feria Internacional de Mamporal	15.000	7.500
Gobernación del Estado Mérida	IV Juegos Deportivos "Día del Empleado Público 2006"	3.888	
	Respaldo a Actividades con Motivo de la Inauguración del Trolmérida 2007		1.130
	Realización del programa "Mérida Preciosa"		421
Gobernación del Estado Mérida-Dirección de Seguridad Ciudadana del Estado Mérida	III Juegos Deportivos Laborales del Estado Mérida		
		2.300	
SENIAT	Patrocinio "Tu Factura Premiada"	30.000	
Fundación Feria de Cantaura (Fundecan)	Celebración en Honor a la Virgen de la Candelaria		30.000
Ministerio del Poder Popular para los Pueblos Indígenas	Donación de 550 Hamacas		27.500
	Donación de 203 bultos de Leche Completa		22.498
Gobernación del Estado Miranda	1er. Torneo de Bowling de la Tesorería General del Estado Miranda		3.648
Comando Regional N°3 Machiques	Construcción de 3 Garitas		500
Corpozulia	Celebración de la XXXV Aniversario de la Institución	15.000	
Sub- Comisaría Policial N°12 El Vigía	Dotación de Víveres	250	
Entes Gremiales			
Venamcham	Membresía	5.863	
	Respaldo al Comité Alianza Social	15.251	641
	IV Simposio de RSE	8.000	
	Otros	2.000	
	Taller "Tendencias de Consumo para Estratos de Bajos Recursos"		1.200
	Patrocinio a la Cena Anual Artesanía Popular Venezolana		3.000
	V Directorio de Organizaciones de Desarrollo Social		5.500
Cámara de Comercio e Industria de Paraguaná (CACOINPAR)	Celebración del Día del Comerciante	5.000	
Cámara de Industriales del Estado de Carabobo	Seminario de Cultura de Valores e Innovación	17.100	
Colegio de Abogados del Distrito Capital	Copa Mundial de Fútbol de Abogados en Turquía	10.000	
Colegio de Abogados de Mérida	XXVII Juegos Nacionales del Colegio de Abogados de Mérida 2006	5.000	
Colegio de Economistas del Estado Zulia	Celebración día Nacional del Economista	200	
Capaget, Caprandes y Caypecatach	Otros	270	96
Colegio de Abogados del Estado Zulia	Juegos Deportivos Nacionales Inter-Colegios	300	
Asociación venezolana de Criadores de Ganado Cebú	Feria de Asocebu 2006	4.000	
Caja de Ahorro y Previsión Social de los Trabajadores de la Universidad de los Andes (Cpustula)	Celebración Aniversaria		500
Caja de Ahorro y Previsión Social de los Trabajadores de la Universidad del Zulia (CAPRELUZ)			
Fedecámaras	Patrocinio al LXIII Asamblea Anual de Fedecámaras		1.000
Cámara de Industriales del Estado Zulia	Respaldo Institucional		1.080
Unión de Ganaderos del Municipio El Rosario de Perijá, Estado Zulia	Patrocinio Publicación Gremial		700
Asociación Venezolana de Criadores de Ganado Carora (Hacienda Sicarigua)	Ganador del Premio Aprovecho como gran Campeón de la Leche		4.000



		(Monto Bs.F.)	
Organismo/Institución	Proyecto	2006	2007
Deportes			
Asociación de Apnea de Venezuela	Patrocinio para la Participación de Atletas en Competencia en Egipto 2006	20.000	
Centro Social, Cultural y Deportivo Hebraica	Maratón de Montaña y Acuación de Hebraica	25.000	
Escuela Bolivariana de Judo	Patrocinio Atletas Participantes en Competencia de Judo en Santo Domingo	3.700	
Scouts de Venezuela	Patrocinio del Escultismo en Venezuela	6.720	
Particular	Participación en Torneo Internacional de Tenis	12.000	
Club Nautico Maracaibo	Patrocinio Final de Tenis en Margarita	10.000	
Instituto de las Artes de la Imagen y el Espacio (IAIME)	Compra de Uniformes para el Torneo de Softball de la Institución		6.032
Club de Kickingball Santa Cruz - Parroquia Sucre	Donación de 75 Uniformes de Kickingball y 6 Balones de Fútbol al Equipo de Santa Cruz Parroquia 23 de Enero		22.727
Fundación Olimpiadas Especiales de Venezuela	Beca para la Participación de 3 Empleados Especiales de la Organización		13.500
Complejo Deportivo Esguarnac Cordero (Táchira)	Juegos Deportivos Inter Escuelas de la Guardia Nacional	3.000	
Cultura			
Museo de Arte Contemporáneo del Zulia	Mantenimiento de la Sala de Inducción	16.690	
	Patrocinio Taller de Expresión Plástica y Creatividad	7.200	
	Ajuste Año 2005	14.400	
Fundación Schola Cantorum de Caracas	Patrocinio de CD "Arriba Cosmonauta" en Homenaje a Jesús Rosas Marcano	16.700	
Grupo Folklórico Luso Venezolano	Aporte para Festividades de la Virgen de Fátima en Conjunto con la Comunidad Portuguesa de Colinas de Bello Monte		1.000
I.Q. Historiadora	Micros Radiales "No es un Cuento es Historia"....		104.640
Bolívar Films	Patrocinio Documental "El Reventón"		64.500
Proyectos Editoriales			
C.A. Editora el Nacional	Patrocinio del Papel Literario	41.040	
Sociedad Venezolana de la Historia de la Medicina	Patrocinio Revista	12.400	
Fundación Conciencia Activa	Patrocinio Revista	30.000	
Instituto de Investigaciones de la Comunicación (ININCO)	Patrocinio de la Producción Editorial N° 17 Volúmen 2	2.000	
Emeterio Gómez	Patrocinio del Libro "La Responsabilidad Moral de la Empresa Capitalista"		2.000
Jacobo Borges	Patrocinio del Libro Del Sol o De La Luz. Los Recursos por la Venta de los Libros se Destinarán a Casartes		76.500
Diario 2001	Patrocinio del Libro Siglo de Oro de la Literatura Española, encartado en el diario		15.000
Museo Sefardí	Libro Altar de una Diáspora, La mesa Judía en Venezuela		104.228
Otros			
Asociación de Vecinos de Bello Monte	Celebración del Día de la Virgen de Fátima	547	
	Patrocinio de la Página Web del Municipio		11.400
Comisión Venezolana del Servicio Social Centro Comunal de Catia	Reparación del Gimnasio Cubierto "Eduardo Blohm" y Respaldo a sus Actividades	619.070	22.992
	Torneo Invitacional de Karate en el Gimnasio Cubierto Ernesto Blohm"		1.000
Vale TV	Respaldo a sus Actividades	160.656	
Actividades de RSE	Accountability	28.670	
	Impresión Publicaciones Sobre RSE	8.995	
Centro Nacional para la Competitividad	Membresía Año 2007		4.538
	Entrega de los Premios Exito Venezolano		24.000
Otros		1.961	
Total		3.187.131	2.083.578
Variación % Bs.F.			(34,63)





Voluntariado Corporativo Banesco



Principales líneas de acción en 2006:

- Formación de nuevos voluntarios facilitadores junto con Fe y Alegría, para impartir clases a los estudiantes del IUJO–Catia.
- Diseño de nuevas iniciativas junto a Fundana que involucran a un mayor número de trabajadores.

Evolución de la gestión respecto a 2006 y principales líneas de acción en 2007:

- Continuación del modelo de atención a grupos y comunidades desasistidas junto a la Cruz Roja.
- Continuación de los talleres de formación complementaria a los estudiantes del IUJO incrementando el número de beneficiarios.
- Desarrollo de las nuevas iniciativas junto a Fundana.
- Captación de nuevos voluntarios y fortalecimiento de los vínculos entre el Banco y sus Socios Sociales.

Compromisos contraídos para el año 2008:

- Incrementar la participación de los trabajadores en el programa de Voluntariado Corporativo.
- Abrir nuevos espacios para la intervención del voluntariado educativo en las áreas de atención a la niñez, actividades educativas y deportivas.

Nuestra política

El Voluntariado Corporativo Banesco sustenta su acción en la comunidad en el valor organizacional de la Responsabilidad Individual y Social. Fungimos como agentes de cambio creando redes de apoyo para las comunidades con menores recursos.

El proceso de captación de voluntarios es coordinado por la Vicepresidencia Ejecutiva de Capital Humano a través de los canales de comunicación internos. Posteriormente, integramos los intereses personales de sus miembros con las necesidades de las comunidades.

A los fines de motivar al resto de la comunidad Banesco y al mismo tiempo para que su labor sea más efectiva, a través de la Vicepresidencia Ejecutiva de Capital Humano promovemos actividades de sensibilización, información y capacitación.

Los nuevos integrantes del Voluntariado Banesco reciben un curso de inducción, el cual se realiza conjuntamente con los Socios Sociales. Asimismo, el Voluntariado Profesional participa de un proceso de formación en estrategias de aula para su desempeño exitoso como Voluntario Facilitador.

Inversión de Banesco en las Actividades del Voluntariado

	2006	2007
■ Monto Bs.F.	30.002,19	30.002,19
Variación %:	86,44	

El número de trabajadores que conforman el Voluntariado Corporativo Banesco se incrementó en un 2,12% con relación al año 2006 y el promedio de horas hombre de trabajo voluntario se mantuvo en 10 horas, lo cual se detalla a continuación:

Voluntariado Corporativo Banesco



Distribución del Voluntariado					
Categoría de Cargos	Nº Trabajadores 2006	% de Cargos 2006	Nº Trabajadores 2007	% de Cargos 2007	Variación % Nº Trabajadores
Base	42	16,73%	43	16,48%	2,38
Profesionales y Técnicos	110	43,82%	120	45,98%	9,09
Supervisorio	44	17,53%	45	17,24%	2,27
Gerencial	43	17,13%	40	15,33%	6,98
Vicepresidentes	12	4,78%	13	4,98%	8,33
Total Trabajadores	251	100%	261	100%	3,98
Total Horas/Hombres	2.537	-	2.591	-	2,13
Promedio de Horas Anuales por Voluntario	10	-	10	-	0

Principales acciones

CONVIVENCIA “DE LA MANO CON LA RESPONSABILIDAD SOCIAL”

El abril de 2007 se realizó la convivencia “De la mano con la Responsabilidad Social” junto con un grupo de estudiantes y profesores del Instituto Universitario Jesús Obrero de Fe y Alegría (Catia), con la idea de intercambiar experiencias y reflexionar sobre temas de interés común.

Gracias a este encuentro se logró:

- Integrar y alinear las políticas del banco con las políticas de gestión humana y de Responsabilidad Social de Fe y Alegría.
- Explorar nuevas experiencias de aprendizaje y nuevas alianzas del Voluntariado Corporativo Banesco, a través del cumplimiento del Servicio Social Comunitario.
- Posicionar al Voluntariado Corporativo Banesco en la parroquia Catia, preparando las Experiencias de Aprendizaje que facilitan los Voluntarios de Banesco en la comunidad.

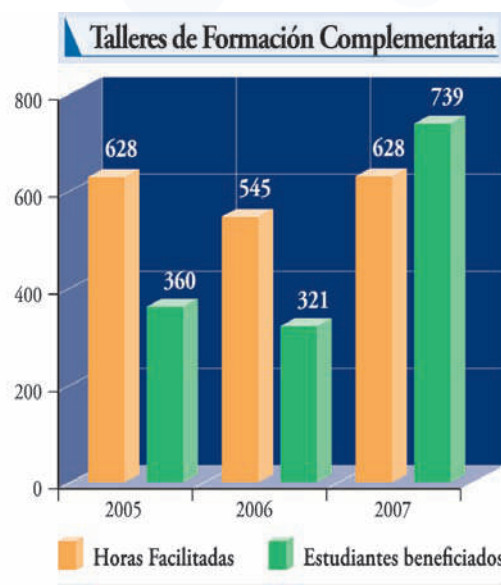
TALLERES DE FORMACIÓN COMPLEMENTARIA

Una de las principales áreas de acción de nuestros Voluntarios Corporativos es la ejecución de los Talleres de Formación Complementaria, donde cumplen el papel de facilitadores de aprendizaje. Estos voluntarios son ejecutivos, profesionales, especialistas y técnicos que trabajan en Banesco y transfieren sus conocimientos a los estudiantes de los institutos universitarios de Fe y Alegría.

Los Talleres de Formación Complementaria abarcan tres grandes áreas de aprendizaje:

Talleres de Formación Complementaria

Experiencia de Aprendizaje	Nº Beneficiarios
Formación en Valores, Cultura y Capacitación para el Trabajo	368
Artes Plásticas, Visuales y otros Trabajos Manuales	46
Tecnología	325
Total Beneficiarios	739



Durante el año 2007, se beneficiaron de los Talleres de Formación Complementaria en el Instituto Universitario Jesús Obrero (Catia) e Instituto Universitario San Francisco (Maracaibo) 739 personas entre estudiantes, profesores y miembros de la comunidad. Gracias a esta amplia oferta de talleres, se incrementó el número de beneficiarios en 36% en relación con el año 2006.

CRUZ ROJA

En el segundo semestre de 2007 comenzó la primera etapa del proyecto Formación en Prevención de Desastres para Niños con Deficiencias Auditivas (PANDA) que adelanta la Cruz Roja Venezolana. En esta fase se capacitaron 14 Voluntarios Banesco en Lenguaje de Señas Venezolano (LSV), Preparación para Desastres y Primeros Auxilios. Asimismo, los Voluntarios Banesco y los de la Cruz Roja Venezolana integraron los grupos que asistirán a las Escuelas Especiales de la Zona Metropolitana durante el año 2008 para impartir clases sobre esta materia a los niños y docentes de estos centros educativos. Se espera atender a una población de 200 niños no oyentes que cursan estudios en dichas escuelas.



Voluntariado Corporativo Banesco

- Acompañamiento y orientación a las madres hospitalizadas en la Maternidad del Hospital Carlos J. Bello en Caracas.
- Visitas a la comunidad de Guarenas (Asoplacer I y II) en el estado Miranda.

FUNDANA

Participamos desde hace varios años en la celebración de los cumpleaños de Los Chiquiticos de Fundana. En 2007, el Voluntariado Banesco diseñó las “Fiestas Temáticas”, las cuales son organizadas por las 6 direcciones del banco (Dirección de Gestión Estratégica, Riesgo y Finanzas; Dirección de Crédito, TDC, Canales y Servicios al Cliente; Dirección de Análisis Control y Operaciones; Dirección de Ventas; Dirección de Tecnología y Procesos; Dirección Inmobiliaria, Infraestructura y Seguridad). Además de coordinar la logística de las actividades, nuestros trabajadores formaron equipos para organizar la entrega de donativos, como útiles escolares, pijamas, juguetes y regalos navideños, todos ellos adquiridos con el capital de los propios voluntarios. Cada oportunidad de compartir con Los Chiquiticos fue propicia para reforzar los valores familiares y de solidaridad.

Actividades en Fundana

Tema	Fecha	Dirección Responsable	N° Beneficiarios
Día del Niño	14 de Julio	Dirección de Gestión Estratégica, Riesgo y Finanzas	88 Niños
Regreso a Clases	22 de Septiembre	Dirección de Crédito, TDC, Canales y Servicios al Cliente	83 Niños
Cena de Navidad	14 de Diciembre	Dirección de Análisis Control y Operaciones	94 Niños
Fiesta Navideña	18 de Diciembre	Dirección de Ventas	94 Niños

FUNDACIÓN EL BUEN SAMARITANO

En agosto, una delegación de 11 Voluntarios Corporativos Banesco acompañó a los niños de esta fundación a disfrutar de las instalaciones del Parque El Tolón (el alquiler del parque estuvo a cargo de Banesco). Fue una hermosa actividad donde pudimos compartir tiempo de calidad con estos 12 pequeños, quienes disfrutaron de las atracciones mecánicas, meriendas y regalos. Estos niños y sus familias son apoyados por la Fundación Buen Samaritano en su tratamiento contra el VIH-Sida.

Donamos parte de nuestras utilidades a Fundana

Desde el año 2003 los trabajadores de Banesco donan parte de sus utilidades durante la temporada navi-

deña para Los Chiquiticos de Fundana. Con dicho aporte, contribuimos con la gestión de esta fundación, lo cual se traduce en alegría y un mejor futuro para estos pequeños.

Donación a Fundana (Bs.F)	
2006	2007
70.820	68.630

INAUGURACIÓN DEL PARQUE JUAN CUCHARA

En abril, una delegación de 7 voluntarios participó en el acto de inauguración del Parque Juan Cuchara ubicado en La Vega, el cual fue recuperado gracias al respaldo ofrecido por Banesco. Los niños y niñas que estudian en las escuelas del sector disfrutaron de una merienda y de actos culturales organizados por la comunidad.

JORNADAS DE PROYECTOS SOCIALES EDICIÓN 2007

En diciembre, realizamos las Jornadas de Proyectos Sociales del Voluntariado Corporativo Edición 2007, cuyo objetivo principal fue promocionar las actividades que ejecutan los miembros del Voluntariado Banesco, fomentar el intercambio entre los Socios Sociales que trabajan junto con los voluntarios: Fundana, la A.C. Red de Casas Don Bosco y Fe y Alegría, además de presentar los nuevos proyectos diseñados de manera conjunta. Durante las jornadas, 90 trabajadores se registraron como nuevos Voluntarios, para iniciar sus actividades a partir de enero de 2008. La fecha de realización de este evento coincidió con el brindis por el Día Internacional de Voluntario, donde se les dio un merecido reconocimiento a la labor realizada durante este año.

Jornadas Proyectos Sociales

Socio Social	Nuevos proyectos para el 2008
Fe y Alegría	Talleres de Formación Complementaria para la Comunidad Estudiantil IUJO – Extensión Barquisimeto Talleres de Formación Complementaria para la Comunidad Estudiantil IUSFRA (Maracaibo)
Sociedad Venezolana de la Cruz Roja	Acompañamiento a las Madres de la Maternidad Carlos J. Bello Visitas a Comunidades en Riesgo Capacitación a Voluntarios Banesco en Preparación para Desastres y Primeros Auxilios



Principales líneas de acción en 2006

- Obtuvimos liderazgo en el segmento de créditos. Ello implicó el mejoramiento de procesos y sistemas, la formación del recurso humano y la descentralización de las autonomías en la aprobación para atender al cliente de una manera diferenciadora.
- Ampliamos la cobertura en 21 nuevos puntos de atención.
- Implantamos un nuevo modelo de atención: Banesco Express para atender más rápidamente la transaccionalidad en la taquilla (Chacaíto y Catia).
- La Banca Comunitaria inició sus operaciones a través de un programa piloto en el mes de agosto.
- Fortalecimos la intermediación para apoyar a los clientes en los distintos sectores en escala nacional.
- Arrancamos una estrategia agresiva de penetración en canales electrónicos incentivando a la clientela a manejar sus operaciones a través de estos medios.

Evolución de la gestión respecto a 2006 y principales líneas de acción en 2007)

- Banesco registró el mayor crecimiento en recursos manejados dentro del segmento de bancos grandes del país.
- Como parte de la consolidación del liderazgo crediticio de Banesco en el sector financiero nacional, nuestra Junta Directiva sesionó en varios estados en todas las regiones del país, estableciendo contactos directos con sus clientes y asignando recursos específicos para apoyar el financiamiento orientados a los sectores agrícola, construcción, automotriz, comercial, salud y alimentos. Apoyamos las iniciativas más importantes de la clientela en cada estado promoviendo el desarrollo regional y apoyando a través del crédito las necesidades particulares.
- Promovimos el cambio en el modelo de atención y las autonomías delegadas en las agencias (Empowerment)
- Cumplimos exitosamente el proceso de Reconversión Monetaria.

Compromisos contraídos para el año 2008

- Continuar en el modelo de atención y las autonomías delegadas en las agencias (Empowerment).

**CRÉDITO PARA SU NEGOCIO
ABONADO EN 48 HORAS
HASTA BS. 300 MILLONES / Bs.F. 300 MIL.**

MULTI-CRÉDITOS 48 HORAS BANESCO

- Crédito desde Bs. 3.500.000 / Bs.F. 3.500 hasta Bs. 300 millones / Bs.F. 300 mil.
- Disponible y abonado en 48 horas, al completar los requisitos*.
 - Plazos de 12, 18, 24 y 36 meses.
 - Tasa de interés fija.

Consulte los requisitos en www.Banesco.com

**¡PÍDALO YA! EN CUALQUIERA DE NUESTRAS
425 AGENCIAS EN TODO EL PAÍS.**

Banesco

0500-BANCO24-2262624 www.Banesco.com

*Ver condiciones aplicables. RIF J-07013865-5

Todos aquellos cheques pendientes de cobro del 2007, es decir, con montos reflejados en bolívares actuales, serán pagados en 2008 en su equivalencia en bolívares fuertes. www.reconversionbol.com.ve

- Desarrollar la plataforma tecnológica para las recaudaciones y pagos de servicios electrónicos, para atender básicamente los sectores comunicaciones, energía y comercial.
- Consolidarnos como el banco líder en red de cajeros automáticos en el ámbito nacional.

Nuestra política:

Fomentamos relaciones ganar-ganar basadas en tres premisas: rentabilidad, reciprocidad y calidad de servicio. En concordancia con nuestra Visión de Negocios 2010 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.



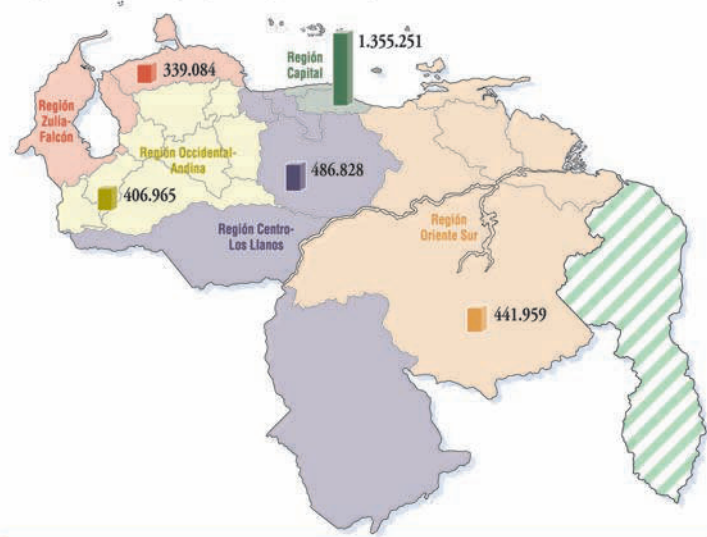
Nuestros Clientes

La Primera Red Bancaria del País

Banesco continuó expandiendo sus puntos de atención en escala nacional, con el fin de brindar un servicio más oportuno y conveniente a los clientes en todo el territorio.

Puntos de Atención y Clientes		
Región	Indicadores	2007
1 Zona Metropolitana	Nº de Puntos de Atención*	186
	Nº de Cajeros Automáticos (ATM's)	528
	Nº de Empleados	7.877
	Nº de Clientes	1.355.251
2 Región Centro-Los Llanos	Nº de Puntos de Atención*	75
	Nº de Cajeros Automáticos (ATM's)	172
	Nº de Empleados	1.394
	Nº de Clientes	486.828
3 Región Occidental-Andina	Nº de Puntos de Atención*	58
	Nº de Cajeros Automáticos (ATM's)	161
	Nº de Empleados	1.174
	Nº de Clientes	406.965
4 Región Oriente-Sur	Nº de Puntos de Atención*	67
	Nº de Cajeros Automáticos (ATM's)	172
	Nº de Empleados	1.172
	Nº de Clientes	441.959
5 Región Zulia-Falcón	Nº de Puntos de Atención*	56
	Nº de Cajeros Automáticos (ATM's)	146
	Nº de Empleados	966
	Nº de Clientes	339.084

* Los puntos de atención incluyen: Agencias, Taquillas, Centro Express, Satélites, Autobancos, etc



Clientes Banesco		
Clientes	2006	2007
Naturales	3.996.198	4.686.695
Jurídicos	118.541	135.457
Total	4.114.739	4.822.152

Principales Productos y Servicios	
Principales Productos de Pasivo	
Cuenta de Ahorro Líquida.	
Cuenta Corriente con Intereses.	
Cuenta Fondo de Activos Líquidos Renta Líquida	
Cuenta Corriente sin Intereses.	
Fondo Mutual (Renta Fija, renta variable, en US\$)	
Inversiones (Depósitos a Plazos, Participaciones con Intereses, Participaciones Flexibles, Participaciones Tradicionales)	
Principales Productos de Crédito	
Tarjetas de Crédito	
Créditos Personales (Multicréditos 48 horas, Extracrédito, Crédito para Nómina)	
Créditos para Vivienda (Fondo de Ahorro Obligatorio, Préstamo Hipotecario)	
Créditos para Vehículos	
Crédito Agropecuario	
Otros Créditos (Fianzas, Líneas de Crédito, Microcréditos, Pagaré Comercial, Descuentos de Letras de Cambio, Préstamo Mercantil, Cartas de Crédito)	
Otros Productos Importantes	
Fideicomisos	
Seguros	
Principales Servicios	
Servicios Electrónicos (BanescoOnline, Telefonía Celular)	
Servicios Internacionales (Compra de Cheques en US\$, Compra de Cheques Multimonedas, Compra de Cheques Viajeros, Compra de Efectivo en US\$, Cheques al Cobro, Transferencias Multimonedas)	
Servicios Nacionales (Pago de Cheques de Otros Bancos, Transferencias en moneda nacional, caja de seguridad, servicios especiales)	
Recaudación	
Pago a Terceros	



Al cierre de 2007, Banesco ocupó el primer lugar del mercado financiero venezolano en captaciones del público con una cuota de mercado de 14,24%. Asimismo, mantuvo el primer lugar en cartera de crédito con 15,31% de share de mercado, el primer lugar en tarjetas de crédito (TDC) con 24,42% y el sexto lugar en créditos para vehículos con 4,26%.¹

¹ Fuente: SAIF de Softline Consultores y cálculos propios.

Detalles de cuentas por Banca

Cuentas Pasivas

Banca	N° Cuentas Pasivas Colocadas		
	2006	2007	Variación %
Red de Agencias / segmento PYME	143.672	155.354	8,13
Segmento Premium	50.689	76.288	50,50
Banca Comunitaria	3.895	25.943	566,06
Banca Privada	7.821	8.418	7,63
Banca de Empresas	5.133	11.315	120,44
Banca Corporativa	468	1.524	225,64
Banca de Energía	634	1.308	106,31
Banca Sector Público	2.179	2.915	33,78
Banca Agropecuaria	1.413	2.688	90,23

Fideicomisos

Banca	N° Fideicomisos Colocados		
	2006	2007	Variación %
Red de Agencias / segmento PYME	169	123	(27,22)
Segmento Premium	66	76	15,15
Banca Comunitaria	-	-	-
Banca Privada	116	112	(3,45)
Banca de Empresas	46	81	76,09
Banca Corporativa	5	9	80,00
Banca de Energía	14	15	7,14
Banca Sector Público	41	29	(29,27)
Banca Agropecuaria	-	-	-

Créditos

Banca	N° Créditos Colocados		
	2006	2007	Variación %
Red de Agencias / segmento PYME	13.600	19.072	40,24
Segmento Premium	7.387	13.207	78,79
Banca Comunitaria	1.783	13.377	650,25
Banca Privada	1.334	2.889	116,57
Banca de Empresas	2.145	2.757	28,53
Banca Corporativa	302	438	45,03
Banca de Energía	442	706	59,73
Banca Sector Público	383	2.416	530,81
Banca Agropecuaria	1.368	1.740	27,19

Tarjetas de Crédito

Banca	N° TDC Colocadas		
	2006	2007	Variación %
Red de Agencias / segmento PYME	37.603	70.490	87,46
Segmento Premium	14.341	26.689	86,10
Banca Comunitaria	-	-	-
Banca Privada	4.385	4.612	5,18
Banca de Empresas	N/D	425	--
Banca Corporativa	N/D	155	--
Banca de Energía	N/D	77	--
Banca Sector Público	N/D	22.334	--
Banca Agropecuaria	N/D	1.439	--

N/D: Data no disponible en el banco

Nuestros Clientes

Innovación y Ofertas a la Medida

Productos y Promociones

ANTES DE LAS 10:00 A.M., SUS TRANSFERENCIAS SE HACEN EFECTIVAS

En línea con la estrategia de posicionamiento de Banesco como líder de la Banca Electrónica, se lanzó la campaña de transferencias electrónicas para incrementar el uso de medios de pago electrónicos, apoyando así al Banco Central de Venezuela en la creación de la Compensación por esta vía tecnológica.

A PETICIÓN DEL PÚBLICO:

PROMOCIÓN PERMANENTE TICKET PREMIADO

Debido al éxito de la Promoción Ticket Premiado, se decidió extender la misma durante el año 2007, como una promoción permanente, donde la compra le puede salir totalmente gratis al cliente si la realiza con sus Tarjetas de Crédito Banesco por un Punto de Venta Banesco. Para junio de 2007 se han otorgado 14.000 premios.

CRÉDITO PARA NÓMINA:

¡HOY LO SOLICITAS Y HOY LO TIENES!

Dirigido a empleados de empresas y corporaciones afiliadas, caracterizado por otorgar financiamiento de hasta 5 veces su ingreso mensual, disponible en menos de 24 horas. Con esto Banesco ratifica su liderazgo en créditos rápidos y oportunos para todos los segmentos de su clientela.

SUMA TARJETUM:

EXTRACRÉDITO EN EFECTIVO

Con la finalidad de incrementar la preferencia de nuestros clientes al consumo con las tarjetas de crédito Banesco, se implantó el ExtraCrédito en Efectivo, único sistema en el mercado que da acceso hasta 100% de la suma de los límites de las Tarjetas de Crédito sin afectar el límite de crédito de nuestros clientes. Con sólo realizar una llamada al Centro de Atención Telefónica, se solicita y abona en su cuenta este crédito inmediato.



Nuestros Clientes

EL CIELO ES NEGRO E INFINITO:

TARJETAS BANESCO SIGNATURE Y BLACK

A través de un impactante programa de mercadeo directo se realizó el lanzamiento y colocación de más de 20.000 tarjetas de las exclusivas líneas Banesco Signature de Visa, y Banesco Black de MasterCard. Este tan esperado producto, que llegó a través de un empaque muy especial, superó las expectativas de nuestros clientes.

ESTADOS DE CUENTA COMERCIAL

EN UN DOS POR TRES

Con el fin de facilitar la vida a nuestros clientes naturales y jurídicos, sólo con tener en su comercio un Punto de Venta Banesco y estar afiliado a BanescOnline, pueden obtener sus estados de cuenta en línea, e imprimirlos cómodamente a través de un computador.

REGRESO A CLASES

Con la finalidad de incentivar la preferencia por las Tarjetas de Crédito y Débito Banesco, se llevó a cabo la promoción Regreso a Clases, la cual permitió que los tarjetahabientes recibieran hasta 10% de descuento al adquirir útiles y uniformes escolares, cancelados con sus tarjetas en los comercios participantes en la promoción.

VIAJA YA Y DISFRUTA DE DESCUENTOS

ESPECIALES

Pensando en el disfrute de nuestros clientes, entre el 19 de agosto y el 31 de diciembre de 2007, se desarrolló la promoción "Viajar ya no es inalcanzable", a través de la cual los clientes que cancelaran paquetes turísticos y/o servicios de viajes con sus tarjetas de crédito y/o débito Banesco, se beneficiaban de descuentos hasta de 12% en los operadores turísticos participantes.

LOS PUNTOS BANESCO TE VIENEN A REGALAR

Continuando con el Programa Ticket Premiado, durante el segundo semestre de 2007 fueron implantadas dos versiones de este exitoso programa permanente; una durante el período de vacaciones escolares y la otra durante la temporada navideña.

Estas promociones permitieron que nuestros clientes tuvieran la oportunidad de que su compra les saliera totalmente gratis, al pasar

su TDC Banesco por un punto de venta Banesco, lo que permitió un total de 18.000 felices ganadores.

EFFECTIVO A LA VUELTA DE LA ESQUINA

Afianzando los servicios de la Banca Electrónica Banesco, se implantó el programa permanente Efectivo en Comercios, a través del cual más de 5.000 comercios identificados funcionan como cajeros automáticos.

A través de este beneficio los clientes con su tarjeta Banesco Maestro pueden hacer retiros de efectivo hasta por Bs.F 300 por transacción, directamente en la caja de los comercios afiliados con Punto de Venta Banesco.

UNA PROMOCIÓN DE PRIMERA CLASE

Reforzando las estrategias de Banca Privada hacia nuestro segmento de Primera Clase, se realizó una promoción a través de la cual este exclusivo grupo participó en la rifa de un vehículo Audi A4 por cada punto verde acumulado. La divulgación de esta actividad fue personalizada, bajo el despliegue de mercadeo directo, a través del envío a los clientes de una caja de regalo que incluía una botella pequeña de Moët & Chandon y una tarjeta explicando la promoción.

ITINERARIO PREMIUM

Buscando afianzar la lealtad del Segmento Premium hacia nuestros productos, se llevó a cabo durante el último trimestre, una actividad para los clientes que les permitió participar en el sorteo de diez (10) viajes para (2) personas hacia atractivos destinos internacionales. La mecánica de la promoción consistió en la entrega de un ticket electrónico por cada Punto Verde acumulado durante la promoción, el cual permitió la participación en el sorteo. La publicidad hacia el cliente estuvo apoyada en el envío de un sobre, simulando una agencia de viajes, Banesco Airlines, contentivo de un Boarding Pass con la información relativa a la promoción.

A QUIEN MADRUGA BANESCO LO AYUDA:

PREMIO AL PAGO PUNTUAL

Con el fin de promocionar el pago puntual y la afiliación del cargo en cuenta, durante el segundo trimestre los tarjetahabientes que cancelaron a tiempo, tuvieron la oportunidad de participar en la rifa



de cinco camionetas Trail Blazer “0” kilómetros. Se duplicaba su oportunidad, si el pago se efectuaba con cargo a una cuenta Banesco.

MULTICRÉDITO 48 HORAS PARA SU NEGOCIO

Promoción dirigida exclusivamente a los comercios, que les otorga mayor disponibilidad para el financiamiento de capital de trabajo, ampliando el monto máximo de solicitud de Bs.F 150.000 a Bs.F 300.000, abonados en 48 horas, con tasa de interés fija para cada plazo, disponible en todas las agencias del país.

REVERSO AUTOMÁTICO DE NÓMINA

Nueva funcionalidad en pago electrónico que le permite a las empresas rectificar oportunamente en caso de haber duplicado o errado un archivo de pago. La empresa, utilizando la herramienta, indica que un archivo debe pagarse, evitando así posibles pérdidas y retraso en sus áreas operativas y en las del Banco.

USTED ES EL NÚMERO 1

Reafirmando el valor de nuestros clientes, lanzamos la campaña *En Banesco Usted es el Número 1*, porque nuestro éxito se debe principalmente al resultado de una gestión integral que nos ha permitido conquistar la confianza de nuestro capital más valioso: nuestros clientes.

El objetivo de esta comunicación es retribuir y hacer un reconocimiento a quienes nos han llevado al liderazgo en la banca venezolana, ratificando así nuestra orientación cliente-céntrica.

GANAR CAMBIANDO LA CLAVE

Reforzando la concientización de nuestros clientes sobre la seguridad en las transacciones electrónicas y en la búsqueda de disminuir los fraudes por esta vía, se introdujo la campaña *Protéjase como el Camaleón*, a través de la cual los clientes al cambiar su clave en los Cajeros Electrónicos Banesco y realizar operaciones en los mismos, participaban en la rifa de 3 vehículos Optra “0” kilómetros.

Esta promoción estuvo reforzada online, a través de diferentes mensajes preventivos. Este tipo de campaña contribuye con la consolidación de nuestra posición como líder en el segmento de Banca Electrónica.

Para Banesco, la confianza es una de sus principales directrices, y es por ello que constantemente realiza esfuerzos para mantener la mayor seguridad en la prestación de servicios, lo cual nos lleva a innovar constantemente en el ámbito tecnológico.

“La Seguridad depende de 2, nuestra tecnología y su precaución”, es el nombre de la campaña que buscó arraigarse en la conciencia de nuestros clientes sobre la necesidad del cambio de clave como un mecanismo de protección por parte de los usuarios, durante el segundo semestre del año.

Alianzas estratégicas

Banesco continuó fomentando las alianzas estratégicas con socios de alto reconocimiento, buscando ofrecer beneficios adicionales a los clientes, que estimulen la preferencia del uso de nuestros productos.

Entre estas alianzas, cristalizadas en el segundo semestre del año 2007, tenemos:

AGRANDA TU COMBO CON BANESCO Y CINEX

Con este líder del segmento de espectáculos se negoció, adicional al descuento de 50% de las entradas adquiridas de martes a viernes canceladas a través de las tarjetas de crédito y débito Banesco, la promo “Agrandar el combo”: al comprar un combo mediano reciben uno grande.

SÁCALA DE HOME RUN

Entre los valores agregados que ofrecimos a nuestros clientes durante la temporada de béisbol se encuentran descuentos especiales en la compra de televisores LCD de la marca Olevia, al cancelar con sus tarjetas de crédito y/o débito Banesco, con el Extracrédito Banesco en las Tiendas Olevia.

LA COMODIDAD A TU ALCANCE

Para llevar a cabo esta promoción nos aliamos con una de las principales empresas de ventas telefónicas y con representación de reconocidas marcas internacionales en el país, tales como Oster, Coleman, Campingaz, Ecology, entre otras; para brindar a nuestros clientes y empleados la oportunidad de adquirir los productos de su preferencia, a excelentes precios y con la mayor comodidad, ofreciéndoles diferentes alternativas al momento de usar sus Tarjetas de Crédito Banesco o su Extracrédito.



Nuestros Clientes

EXCELSIOR GAMA:

UN ALIADO PARA QUE TODOS GANEMOS

Se realizó una alianza con Excelsior Gama, buscando incentivar la preferencia de nuestras tarjetas, generando beneficios adicionales a los clientes a través de rifas que permitían la oportunidad de ganarse desde mercados de Bs.F 500, hasta un carro, al cancelar con las Tarjetas Banesco.

Presencia en eventos en todo el territorio nacional

Nuestra marca, productos y servicios siempre están presentes en los eventos de mayor exposición e interés para nuestros clientes. Es por ello que en este segundo semestre participamos en los principales eventos en todo el territorio nacional.

CENTROS COMERCIALES

Con el fin de estar presentes en la vida de nuestros clientes y apoyarlos en sus momentos de consumo y entretenimiento, Banesco está presente en los 42 centros comerciales más importantes de todo el país, contribuyendo de manera importante con la afinidad del público venezolano con nuestra marca. Patrocinamos con carácter de exclusividad la Navidad en el CCCT, proporcionando a clientes y empleados un espacio de recreación y esparcimiento denominado Hielo Diversión. Igualmente, patrocinamos con carácter de exclusividad otro innovador proyecto: el Parque Yupiii en el Centro Comercial Sambil Valencia, donde tenemos una agencia a la escala de los niños. En este espacio los futuros clientes realizan diferentes tipos de transacciones, se les refuerza el hábito del ahorro e interactúan con los recreadores, quienes difunden nuestros valores y misión de servicio, entre otros temas.

SEGMENTO AUTOMOTOR

Participamos en ExpoCírculo Automotriz, Auto Show Maracaibo, Automarket Caracas, 50 Aniversario de FIAT de Venezuela, Auto Show Caracas, donde se promocionaron *Credicarro por Internet* y *Credivehículos*.

EVENTOS DEPORTIVOS

Temporada de Béisbol 2007, Mes de la Salud Locatel y Acuatlón Hebraica, donde tuvimos presencia de marca e impulsamos nuestros productos y servicios.

EVENTOS DE REFERENCIA NACIONAL

X Edición de la Feria Internacional del Libro Universitario en Mérida (FILU 2007), ExpoBodas y Expocrédito en Caracas, ofreciendo las más variadas y atractivas opciones en productos de crédito rápido. También estuvimos en Expo Hogar 2007, Agroferia, Foro Ansa, y el 1er. Congreso Internacional Científico Técnico de Ingeniería (LUZ), donde ofrecimos una atractiva gama de opciones de productos y servicios.

ENERGÍA

Estuvimos presentes en la XVII Exposición Latinoamericana del Petróleo, la más grande Feria del Petróleo en nuestro país, promocionamos la Banca de Energía y sus productos especializados para este sector de la economía.

Banca Electrónica

BANESCONLINE:

- Presentó un incremento de 106% en el volumen transaccional promedio con respecto al año anterior, y de 44,93% en la base de clientes afiliados.
- El canal registró más de 1.200.000 clientes afiliados, con un promedio mensual de 18,8 millones de transacciones y Bs.F 2.560.000, 122% más que el año anterior.
- Lanzamiento de nuevo *look & feel* de BanescOnline.
- Nuevas funcionalidades: Captura y consulta de requerimientos de pasivo y Consulta de disponibilidad de cupo CADIVI.
- Puesta en producción de los siguientes servicios:
 - Consulta de Cheques Devueltos.
 - Visualización de Cheques Compensados.
 - Detalle de Depósitos.
 - Detalle de Cheque de Gerencia.
 - Estado de Cuenta Comercial para Persona Jurídica y Persona Natural.



CENTRO DE ATENCIÓN TELEFÓNICA (CAT)

El canal manejó un promedio de 4.435.455 llamadas y 1,8 millones de transacciones al mes, con una participación del robot (IVR) de 91%. Del total de llamadas, más de 1.000.000 son atendidas a través de los agentes de atención telefónica con prestación de servicios altamente competitivos en el mercado local e internacional.

PUESTA EN PRODUCCIÓN

DE LOS SIGUIENTES SERVICIOS EN IVR:

Consulta Características del producto Crédito para Nóminas, Consulta de Solicitudes de TDC, ExtraCrédito en Efectivo, ExtraCrédito en Compras.

CANALES ELECTRÓNICOS

Las transacciones promedio a través de los canales electrónicos experimentaron un crecimiento de 56,47% con respecto al promedio del año anterior, lográndose una participación relativa promedio de 80,32% en el total de transacciones de la Organización, lo cual representa una mejora de 4,23 puntos con respecto al año anterior.

RED DE PUNTOS DE VENTA Y DISPENSADORAS DE CHEQUERAS

Banesco culminó el año con 1.174 cajeros automáticos, 234 equipos de autoservicios, y 44.113 Puntos de Venta, la más amplia red del mercado.

- Las transacciones promedio como Emisor y Adquiriente en cajeros automáticos experimentaron crecimientos de 16,83% y 11,43%, respectivamente, en comparación con el año anterior, con una participación de mercado promedio de 16,05% como adquiriente en las redes Suiche7b y Conexus.
- Crecimientos en el promedio mensual de transacciones procesadas por las redes de autoservicio (63,32%), dispensadoras (20,97%) y puntos de venta (41,47%).
- Se incorporó nueva funcionalidad para cambio de PIN y se obtuvieron avances importantes en materia de seguridad, con la implementación de intercambio dinámico de llaves y migración a cifrado 3DES en nuestra red de cajeros automáticos.
- Se implantó el plan piloto de nuevo canal de Depósito en Efectivo: Los equipos Multifuncionales Banesco permiten a nuestros

clientes realizar depósitos en efectivo en línea, “efectivos al instante”, con la más avanzada tecnología de reconocimiento de billetes. El equipo está capacitado para devolver monedas en caso de que así se requiera y permite además, realizar operaciones de retiro, consulta y transferencia.

Medios y Servicios de Pago

SERVICIOS DE CASH MANAGEMENT

El cierre de 2007 significó logros muy importantes: el incremento de 19,3% en transacciones y de 65,1% en los montos manejados con respecto a 2006 para los servicios de Pago de Nóminas, Pago a Proveedores y Domiciliaciones a través de la plataforma de Intercambio Electrónico de Datos (EDI).

Gracias a la gestión conjunta de las Bancas Especializadas y de nuestros ejecutivos se consiguió afiliar a 1.643 nuevos clientes a los diferentes servicios de Cash Management, 29% por encima de lo incorporado en 2006.

Contamos a la fecha con 6.566 clientes afiliados a los servicios de Pago de Nóminas, Pago a Proveedores y Domiciliaciones. Los incrementos interanuales con respecto a cada servicio son los siguientes: 35% en Nóminas, 66% en Proveedores y 14% en Domiciliaciones.

SERVICIOS DE RECAUDACIÓN

Al cierre de 2007 se recaudaron Bs.F 14,2 millones, registrando 4.785.957 transacciones, lo cual representa incrementos de 64,8% y 49,7%, respectivamente, con respecto al año anterior, para un monto total por transacción de Bs.F 2.967, superior en 12,5% a lo reflejado en 2006.

Nuevos Desarrollos Tecnológicos

NUEVAS FUNCIONALIDADES DE PAGO ELECTRÓNICO:

Se logró robustecer el Servicio de Pago a Proveedores mediante la incorporación de nuevas funcionalidades para cubrir las exigencias de Asociados Comerciales de diferentes sectores y ofrecer mayor comodidad, rapidez y seguridad al momento de ejecutar las operaciones.



Nuestros Clientes

Las funcionalidades incorporadas son:

- Abono del Pago uno a uno (un débito un crédito)
- Notificación Electrónica al Proveedor sobre pago realizado
- Detalle de factura suministrada al Proveedor
- Consulta de Pago Realizado al Proveedor
- Notificación de pago vía correo electrónico de los archivos recibidos a través de la Red Van.

SERVICIO DE RECAUDACIÓN POR TAQUILLA:

Durante el segundo semestre de 2007 incorporamos 9 empresas, para un total de 16 en todo el año, mediante el cual los deudores de las mismas tienen a su disposición toda la red de agencias Banesco para hacer sus pagos de manera sencilla y cómoda, a través del uso de planillas especiales.

BANCA ELECTRÓNICA, INTERNET Y MEDIOS ELECTRÓNICOS DE PAGO

- Nuevas funcionalidades en BanescOnline y Pago Electrónico.
- Sistema Integral de Requerimientos en la Web para Banesco.
- Sites públicos y privados para Efecticket.
- Incremento de capacidades y disponibilidad de servicios críticos de Internet.

ACCIONES DE MEJORAMIENTO:

AUTOMATIZACIÓN TDC Y GESTIÓN DE COBRANZAS

- Generación de 39.923 nuevos plásticos de tarjetas Locatel y 32.400 nuevas tarjetas Mastercard.
- Estado de Cuenta Anual para tarjetahabientes Platinum.
- Optimización procesos críticos Macroprocesos de Créditos y TDC, disminuyendo los tiempos de ejecución.
- Estados de Cuenta con enmascaramiento del número de la tarjeta para todos los productos y base de datos, lo que mejoró en 90% el control entre los estados de cuenta entregados y devueltos por los courriers.
- Reverso automático de Avances de Efectivo no otorgados por la red de ATM S7B.

- Mejoras al sistema de Tarjetas de Alimentación EfecTicket.
- Generación y envío de información relacionada con el Proyecto ROCA para Sudeban.
- Sistema de Estadísticas sobre Transacciones Monetarias SETM.
- Transformación de la Cuenta Cliente y Reingeniería de la TDD.
- Reingeniería del Reporte de Cartera TDC, mejorando el proceso de contabilización.
- Release Visa y Amex Abril 2007, fortaleciendo el intercambio electrónico de datos.
- Regularización de las Comisiones del Intercambio Local MasterCard y adecuación del proceso del Incoming.
- Incorporación de solicitudes de TDD al Módulo de Gestión de Comprobantes de Ventas de manera automática.

Dejando Huellas en Tarjetas

NEGOCIO EMISOR TARJETAS DE DÉBITO

Al ocupar la primera posición del mercado de Ventas POS, Banesco lidera el negocio de Tarjetas de Débito en Venezuela con una participación de 21,5%, reflejando un crecimiento de 53% al cierre del año 2007. Este resultado está sustentado en el desarrollo de estrategias clave para mejorar el Servicio al Cliente, tales como la revisión de los parámetros de aprobación de compras para la disminución de las transacciones negadas, que permitieron alcanzar el más alto nivel de aceptación del país, por encima del promedio de la Región de América Latina y el Caribe.

NEGOCIO EMISOR TARJETAS DE CRÉDITO

Banesco presentó un crecimiento durante el semestre de 147,55% en ventas comparado con igual lapso del año pasado, manteniendo su liderazgo en ventas de tarjetas de crédito en el mercado venezolano, con un share de 25,5%, superior en 3 puntos al registrado en igual mes del año 2006, logrando aumentar la brecha con su competidor más cercano en 9,9 puntos, todo lo cual se sustenta en las estrategias aplicadas al negocio.

Con la intención de desarrollar clientes integrales, Banesco otorgó más de 49.000 plásticos a nuevos tarjetahabientes, quienes poseían pasivos con la Institución. Al final de este proceso se realizó un sorteo donde se entregaron premios como viajes y abonos en bolívares en la tarjeta de crédito, para fomentar el uso y preferencia por nuestra marca.

Nuestros Clientes



Con motivo de la apertura del nuevo Centro Comercial Sambil Barquisimeto, se ejecutó un proceso masivo de emisión de tarjetas para posicionar nuestros productos privados, colocando Tarjetas Sambil en la región y en las zonas aledañas.

Adicionalmente, como estrategia de crecimiento se generaron diversos procesos masivos de Tarjetas Locatel; lo cual permitió un incremento en estas TDC Privadas que sobrepasó en 120% en cada una. MasterCard, por su parte, logra un incremento de 84% con respecto al año anterior apoyada principalmente por los procesos de upgrade. En lo que respecta a Visa, se refleja para el año 2007 un incremento de 51% en la colocación de plásticos nuevos con respecto a lo reportado en el año 2006.

Banesco, en la búsqueda constante de una mejor calidad de servicio en los canales de atención, estableció programas dirigidos a los promotores para reforzar los conocimientos sobre tarjetas de crédito, con la intención de afianzar los beneficios de cada producto para dar mayor satisfacción a las necesidades de cada segmento de clientes. Como valor agregado, Banesco premió a las agencias que alcanzaron mayores índices de cumplimiento de colocación con respecto a su meta, impulsando así la captación de nuevos tarjetahabientes atendidos por la red de agencias.

Banesco continúa liderando el mercado de Tarjetas de Crédito y Débito con más de 4 millones de Tarjetahabientes.

Segmentos Especializados

SEGMENTO PREMIUM

Durante el segundo semestre de 2007 se registró un crecimiento de la Cartera Pasiva de 19,12% con respecto al primer semestre, con una mezcla de 60% en depósitos a la vista y 40% en depósitos a plazo. La participación en los pasivos totales de la red para este período alcanzó 19%, un punto por encima del resultado del semestre anterior.

Para el cierre de 2007 el crecimiento de la cartera de crédito fue de 100% con respecto a comienzos de año, con un índice de morosidad total de la cartera de 0,047%, lo que refleja el control de gestión sobre las colocaciones y la labor de cobranza.

La cantidad promedio de productos por cliente se ubica en 5,66, fortaleciendo la fidelidad de los clientes con la Organización.

Actualmente contamos con 210 asesores en todo el país, luego del ingreso de 28 nuevos asesores durante el semestre, lo que representa una presencia de 77% sobre el total de la red de agencias. Hoy el

segmento atiende a 44.689 clientes en todo el territorio, con un promedio de 212 clientes por asesor. La preparación de los asesores incorporados al programa de certificación junto con su experiencia en el transcurso de estos cuatro años, ha permitido sembrar con mucho esfuerzo un valioso semillero de generación de relevo.

BANCA PRIVADA

- Culminó la Certificación de Asesores Financieros del primer grupo de Ejecutivos de Cuenta de la Banca Privada, lo cual nos permitirá elevar el nivel de conocimientos y asesoría que nuestro equipo brinda a los clientes.
- Se creó la nueva estructura de cargos y funciones en la Banca Privada, la cual quedará conformada por Gerente de Negocios, Ejecutivo de Cuentas y Asistente Operativo, lo que nos permitirá adecuarnos a las exigencias de nuestros clientes y del mercado y brindar una atención más efectiva y oportuna.

Se creó la Gerencia Regional de Banca Privada Aragua, la cual estaba anteriormente fusionada con la Gerencia Regional de Banca Privada Carabobo. Con esta separación estaremos en una mejor posición para brindar a nuestros clientes del estado Aragua la mejor atención y respuestas inmediatas a sus planteamientos.

BANCA DE EMPRESAS

Durante el año 2007 Banesco aumentó su presencia en el sector de centros comerciales y participó en el financiamiento de obras de gran envergadura, como la construcción de los Centros Comerciales Líder y Milenium.

Creamos planes de financiamiento especialmente diseñados para los comercios situados en los distintos centros comerciales en el ámbito nacional, destinados a capital de trabajo, remodelación y compra de equipos, mediante los cuales nuestros clientes obtuvieron mejores condiciones en cuanto a tiempos de respuesta, así como atención personalizada según sus necesidades comerciales.

También durante el año 2007 la Banca de Empresas ejecutó la segmentación diseñada en el año 2006: el segmento de grandes empresas (ventas superiores a Bs.F 30 millones) creció de manera sostenida, consolidando nuestra relación con los clientes.

BANCA DE ENERGÍA

Banesco se ha consolidado como el primer Banco de gestión de Pdvs.



Nuestros Clientes

Asimismo, en el ámbito de la nacionalización de las operaciones de PDVSA, Banesco es uno de los principales soportes al concentrar las cuentas de 24 de las nuevas empresas mixtas creadas entre Pdvsa y las anteriores empresas operadoras.

Banca de Energía se ha convertido en un importante impulso para el crecimiento y consolidación para las empresas mixtas, al actuar como uno de los principales operadores en nacionalización de divisas, tanto en el área petrolera como petroquímica, con el manejo de cerca de US\$ 600 MM durante el segundo semestre de 2007.

En el área de servicios, y como apoyo a nuestra afiliada Todo Ticket, se logró incorporar un total de 24.000 nuevos usuarios entre nómina contractual y diaria de Pdvsa, así como personal jubilado.

En el sector de Siderurgia y Metalmecánica, Banesco es el líder del mercado al concentrar más de 35% de las operaciones del sector, aventajando por más de 10 puntos porcentuales a su más cercano competidor.

En el sector eléctrico, Banesco es el principal apoyo financiero de las empresas y contratistas de servicios del sector al concentrar más de 30% de las operaciones privadas que se derivan de esta actividad.

Banca de Energía totalizó en el año más de 90 nuevos clientes de alto potencial y desarrollo de negocios, lo que permite impulsar un importante y sostenido crecimiento en el sector.

BANCA COMUNITARIA BANESCO

La BCB tiene como objetivo promover la bancarización, ofreciendo servicios financieros adecuados a las necesidades de los sectores de menos recursos, para mejorar su calidad de vida y el tejido social de sus comunidades. Esto se realiza a través de una red de agencias y aliados comerciales en las zonas atendidas. Dada la importancia y desarrollo que ha alcanzado este servicio de Banesco desde que comenzó a operar en 2006, le dedicamos un capítulo aparte.

FIDEICOMISO

La Cartera de Fideicomiso se ubicó en Bs.F 7.003 millones en el mes de diciembre, incrementando sus activos en Bs.F 323 millones durante el segundo semestre, equivalente a una variación de 4,83%.

De dicha cartera Bs.F 3.950 millones corresponden a activos del sector privado (56%) y Bs.F 3.052 millones corresponden a recursos provenientes del Estado (44%), entes centralizados y descentralizados.

De igual forma, 23% de los fondos corresponde a Fideicomisos de Administración (Bs.F 1.610 millones), 39% a Fideicomisos de

Garantía (Bs.F 2.765 millones), 26% a Colectivos (Bs.F 1.811 millones), 3% a Fideicomisos Mixtos (Bs.F 212 millones) y 9% a los de Inversión (Bs.F 604 millones).

Durante el segundo semestre del año 2007 se constituyeron 193 nuevos fideicomisos, alcanzando los negocios existentes 6.911 planes, de los cuales 4.775 son Fideicomisos de Administración, 1.072 Colectivos, 1.073 de Inversión y 47 de Garantía.

Para el total del sistema financiero los Activos de los Fideicomisos se ubicaron al cierre del semestre en Bs.F 70.637 millones, lo que representa una merma de Bs.F 733 millones con respecto a igual lapso del año anterior. Banesco Banco Universal, en su condición de Fiduciario se mantuvo en el primer lugar con respecto a los bancos privados, con una participación de 21,7%.

En relación con el mercado fiduciario, Banesco se encuentra en el tercer lugar con una participación de 9,91%.

COMERCIO EXTERIOR:

TRASPASANDO FRONTERAS

Durante el año 2007 incrementamos el número de solicitudes, logrando tramitar la aceptación de más de 1.078 millones de dólares en cartas de crédito, de las cuales 36% correspondieron a importaciones realizadas bajo el Convenio ALADI y 64% a importaciones de países fuera del convenio o terceros países.

Estos resultados impulsaron nuestro crecimiento en el sector, logrando Banesco una participación de 14% en el mercado de Comercio Exterior entre los bancos del sistema financiero.

Operaciones que garantizan la calidad de servicio

APOYANDO LA RECONVERSIÓN MONETARIA

Y LA ACTUALIZACIÓN DE NUESTRA PLATAFORMA

■ Se automatizó el proceso de facturación con una empresa de transporte de valores, con lo que se redujo el tiempo para procesar y cancelar las facturas de 21 días a 5 días.

Este sistema permite validar los comprobantes de servicios de los traslados con el sistema de manejo de efectivo de la bóveda, facilitando la verificación al elaborar un archivo que permite incorporar automáticamente en el sistema SAP para el pago correspondiente.



■ Se aplicaron grandes cambios de Hardware y Software a la Plataforma Tecnológica del Servicio SwiftNet para sustituir la infraestructura existente por una nueva que soportará las nuevas funcionalidades previstas por la Corporación Swift a escala mundial durante el año 2008, con el fin de robustecer los mecanismos de seguridad del servicio para la Administración de Certificados vía PKI, eliminando tarjetas inteligentes para la conectividad a la Red y migrar el actual intercambio bilateral de claves hacia la nueva funcionalidad para la administración de la relación con bancos corresponsales.

SEGURIDAD DE INFORMACIÓN Y CONTINUIDAD DEL NEGOCIO, BLINDANDO LA OPERACIÓN

En concordancia con nuestro compromiso de mantener la excelencia y cumplir nuestros objetivos de mejoramiento e innovación continua, durante el segundo semestre de 2007 iniciamos la alineación de una serie de procesos orientados a optimizar la gestión de pérdidas de la Organización, así como el reforzamiento de elementos clave enfocados a lograr la integración y sinergia entre los procesos, la tecnología y el factor humano. Esto permitió consolidar una estructura con una visión proactiva, adaptada a las nuevas realidades del entorno y exigencias del negocio, cuyos beneficios iniciales se evidencian en los resultados de gestión de la Organización, así como en el mejoramiento de los tiempos de respuesta hacia nuestros clientes.

Apalancando esta gestión, se inició el proceso de reforzamiento de la seguridad en canales y nuevos productos, junto con una campaña masiva de concienciación dirigida a nuestros clientes, con el fin de inculcar la cultura de seguridad en el uso de nuestros servicios.

Se actualizaron los mecanismos y procesos que garantizan, en caso de contingencias, la continuidad del negocio en actividades críticas.

Tecnología de Punta a la Disposición

■ En octubre del año 2007 implementamos el *release* de Visa, alineando a Banesco en escala mundial con las exigencias de este negocio.

ADMINISTRACIÓN, FINANZAS Y SISTEMA INTEGRADO DE REQUERIMIENTOS

■ Banesco ha iniciado una nueva etapa en sus procesos de Administración y de Finanzas con la implantación del Sistema

Integrado de Administración y Finanzas (SIAF), alcanzando la máxima eficiencia en costos y control presupuestario.

■ Para brindar a nuestros clientes las funcionalidades requeridas para la compra de Bonos de la República, se realizaron adaptaciones importantes a nuestra aplicación de Administración de Títulos de Terceros, utilizada por la Tesorería, logrando destacarnos por los servicios y facilidades de uso.

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

SISTEMA DE GESTIÓN ELECTRÓNICA DE DOCUMENTOS

■ Integramos el Workflow de Crédito Comercial Web con el sistema de Gestión Electrónica de Documentos, obteniendo un único expediente electrónico digitalizado del cliente, lo que minimiza el uso del papel en nuestros procesos de negocios y agrega mayor velocidad de respuesta para los trámites de crédito de los clientes.

MÁS HABILITADORES TECNOLÓGICOS PARA OPTIMIZAR LA GESTIÓN DE COBRANZA

En 2007 se instaló la nueva versión del Sistema Conversations V6 (Marcador Predictivo del Sistema de Gestión de Cobranzas (iCS) y Release Sistema de Cobranza iCS 4.6.2.0, todo esto con el fin de adecuar nuestros procesos nocturnos y agilizar la gestión.

Crecimiento Eficiente de la Infraestructura de TI

■ Ampliamos nuestras capacidades en todas las plataformas tecnológicas, aumentando el procesamiento, almacenamiento y enlaces de telecomunicaciones con un mínimo de interrupciones en nuestros servicios bancarios. Sustituimos 2.000 estaciones de trabajo, 176 servidores en agencias y más de 300 servidores para



Nuestros Clientes

nuevos servicios y funcionalidades, reafirmando el liderazgo de Banesco en transacciones y dotándolos de la adecuada capacidad para establecer nuevos récords de operaciones procesadas.

- Hemos dispuesto nuevos ambientes tecnológicos para optimizar las pruebas de los sistemas que entrarán en producción, garantizando soluciones con altos niveles de calidad para nuestros clientes.

LAS PLATAFORMAS MÁS RÁPIDAS Y DISPONIBLES

- Instalamos una nueva y moderna Central Telefónica que permite el mayor flujo de llamadas para los centros de contacto telefónico del Banco.
- Migramos las plataformas que soportan el servicio de BanescOnline, Puntos de Venta y Cajeros Automáticos, para obtener los mejores tiempos de respuesta en los canales electrónicos.

OPTIMIZACIÓN EN LA CALIDAD DEL SERVICIO TI

- El Centro Integral de Monitoreo (CIM) incrementó la gestión preventiva de los servicios críticos de la Organización, minimizó las interrupciones por fallas en la infraestructura de TI e incorporó nuevos servicios a la gestión de monitoreo como: Credicarro, Compensación, Tesorería y SIAF.
- Para aumentar nuestra capacidad de atención al cliente interno se estableció en el Service Desk un esquema de "Atención Extendido 7x24", los 365 días del año, las 24 horas del día, manteniendo un nivel promedio de atención de llamadas en el Service Desk de 90%, ofreciendo 65% de solución en el primer contacto. Redefinimos los indicadores de disponibilidad de los principales servicios, para proporcionar información detallada sobre el comportamiento de los componentes tecnológicos que los soportan.

INNOVADORES MODELOS *MULTISOURCING* *SOFTWARE FACTORY* (SWF)

- Alineados con estándares internacionales en materia de tercerización, hemos adoptado una agresiva estrategia para reformar nuestra manera de operar los desarrollos de sistemas.
- Establecimos una alianza con los dos más grandes *players* del mercado en Fábrica de Software del mundo (IBM y Accenture).
- Tenemos en Buenos Aires, Argentina, capacidad para desarrollar sistemas bajo los mejores estándares mundiales. (Este año es

obligatorio mencionar el apoyo que recibió de la SWF el Programa de Reconversión Monetaria y todo el cambio de BanescOnline).

LA MEJOR OPCIÓN EN INTERNET BANKING: BANESCONLINE

- Se implantaron mejoras a nuestro canal de Internet que van desde la imagen y amigabilidad de nuestro site, convirtiéndolo en el más atractivo del mercado, hasta la actualización total de la infraestructura, que nos permitió soportar las 255 millones de transacciones del año 2007 y el crecimiento de diciembre, en 106%, lo que representa unas 42 millones de transacciones. Además, es el soporte para la proyección de crecimiento de los próximos dos años.
- Igualmente agregamos nuevos servicios como por ejemplo la consulta de divisas disponibles de CADIVI.

Arquitectura Empresarial, en línea con las últimas tendencias

Para apoyar la innovación en tecnología y alinearnos con las últimas prácticas gerenciales, emprendimos la implantación de los procesos de arquitectura empresarial y la integramos con los procesos gerenciales de presupuesto y planificación estratégica, logrando que los distintos componentes de arquitectura empresarial (procesos, información, aplicaciones e infraestructura tecnológica) sean costo-eficiente y respondan a las necesidades del negocio.

En este particular, tuvimos la oportunidad de recibir una evaluación de nuestro trabajo del Sr. Richard Buchanans, reconocido consultor de investigación de Gartner, en la cual nos cataloga como una de las pocas empresas en Latinoamérica en ejecutar tan exitosamente proyectos como el nuestro.

EL MEJOR DESEMPEÑO EN PROCESOS DE NEGOCIOS DEL MERCADO

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



REDISEÑOS DE PROCESOS DE NEGOCIOS DE ALTO IMPACTO Y METODOLOGÍAS DE ÚLTIMA GENERACIÓN PARA GESTIONAR LA CALIDAD

■ Efectuamos rediseños de alto impacto en procesos de negocios críticos de Banesco, todos alineados con el plan estratégico de la Organización. Así tenemos que en las áreas de Crédito, Fideicomiso, Internacional, Banca Comunitaria, Agencias y Bancas Especializadas, Canales Electrónicos, Operaciones y Tarjetas de Crédito, se hicieron revisiones y optimizaciones importantes para dotar a nuestra Organización de procesos de negocios balanceados en aspectos de mínimos riesgos, alta rentabilidad, mayor valor a nuestros clientes y alta flexibilidad, para que el Banco apalanque su crecimiento de manera óptima y acelerada.

■ Continuamos los esfuerzos con la novedosa metodología 6-sigma, logrando implantar las mejores prácticas en mejoramiento continuo de la calidad de servicio, con lo cual se obtuvieron importantes reducciones de costos y mayor velocidad de respuesta en procesos asociados a las Agencias, Internacional y Crédito.

En este mismo sentido, simulamos y analizamos el volumen transaccional de nuestra Red de Ventas, Cajeros Automáticos y Autoservicios, para optimizar la toma de decisiones en términos de ajustar la capacidad de procesamiento de estas unidades, generando grandes beneficios en costos para la Organización y mejores tiempos de respuesta para los clientes. Por otro lado, actualizamos nuestra metodología de Arquitectura de Procesos, la cual nos permite tener un mapa claro de relaciones y de intervenciones efectivas a los procesos de negocios de Banesco.

■ Participamos en más de 10 rediseños de arquitecturas organizativas, para proveer a Banesco de los mejores estándares en temas organizativos. Igualmente, rediseñamos el macroproceso de crédito, obteniendo altísimos niveles de competitividad; atendimos las emisiones de bonos y acciones de manera oportuna y eficiente, logrando estándares de calidad inigualables en el mercado. Por último, para garantizar la calidad de lo que hacemos, iniciamos la implantación de la metodología de custodia de procesos de negocios, la cual garantiza que nuestros procesos consistentemente generen el mejor performance de la banca, para que nuestros clientes sigan recibiendo los niveles de calidad de servicio a los que están acostumbrados.

Macroproceso de Innovación

La Vicepresidencia de Innovación es la unidad del Grupo Banesco responsable por la promoción, renovación y entrega de soluciones innovadoras que suplen necesidades diferenciadas a los clientes de los negocios de intermediación financiera y medios de pago, y son efectivas en la generación de crecimiento y rentabilidad.

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

Al finalizar 2010 habremos contribuido al aumento del valor económico del grupo Banesco: alcanzando una tasa de éxito de al menos 90% en el desempeño de los lanzamientos y renovaciones de soluciones focalizadas en iniciativas de alto impacto para el negocio. Se habrá logrado niveles de satisfacción en los clientes de estas soluciones superiores 4,5 puntos, anticipándonos al mercado con productos y negocios altamente innovadores, que garanticen el liderazgo en los negocios de Banca Comunitaria y Medios de Pago. Ejecutaremos estos objetivos respondiendo a la intención de exportación de productos y servicios.

La Innovación como Capacidad Medular Corporativa nos retó a rediseñar el Macroproceso utilizado para el desarrollo de productos:

■ Inteligencia de “ideas” e identificación de oportunidades, transformación de ideas en nuevos productos y paquetes, exitosos en cuanto a rentabilidad, ventas, satisfacción del cliente, *time to market*, calidad operativa, y excelente soporte por parte de todas las áreas involucradas.

El camino hacia el Rediseño del Macroproceso incluyó la identificación de oportunidades de mejora para repensarnos como área de Innovación:

- Fortalezas y Debilidades
- Una nueva Visión
- Rediseño de Procesos

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

Estas metodologías son:

■ *Stage-Gate* (etapa-puerta) es un mapa conceptual/plan operacional para el desarrollo de nuevos productos, que divide el esfuerzo separándolo en etapas controladas.



Nuestros Clientes

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

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

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

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

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

En la VP Innovación Persona Natural se realizaron 10 *focus group* y 2 procesos de encuestas durante el año 2007, tal y como se detalla a continuación:

Diálogo con Grupos de Interés-Personas Naturales

Focus Group / Entrevistas / Encuestas:	Cantidad	Participantes	Segmento
Focus Group Pasivos Agencias	2	19	Masivo
Focus Group Pasivos Premium	2	4	Premium
Focus Group Pasivos Primera Clase	2	4	Privada
Focus Group Pasivos y Activos Banca	2	20	Segmento DE
Focus Group TDC Agencias	2	12	Masivo
Encuestas Banca Comunitaria	1	370	Segmento DE
Encuestas Reto de Pasivos	1	112	Masivo
Total	12	541	

Por su parte, la VP de Innovación Personas Jurídicas realizó cuatro *focus group* en el último semestre del año 2007, distribuidos de la siguiente manera:

Diálogo con Grupos de Interés-Personas Jurídicas

Focus Group	Cantidad	Participantes	Población Objetivo
Focus Group Pasivos, Activos, Tenencia de productos Segmento Masivo	1	6	Gerentes y Vp's de Venta Red
Focus Group Pasivos, Activos, Tenencia de productos Bancas	1	8	Gerentes y Vp Bancas Especializadas
Focus Group Pasivos Segmento Masivo	1	10	Asesores PyMes
Focus Group Portafolio de Productos	1	6	Gerentes y Vp's de Venta Red
Total	4	30	

Escuchando al Cliente

En este período se realizaron aportes de información acerca de percepciones, necesidades y expectativas de clientes, que soportaron tanto la toma de decisiones y definición de estrategias como la evaluación de gestión, mediante la realización de estudios de mercado sobre satisfacción de clientes, efectividad en las comunicaciones, valor de marca y evaluación de ofertas y productos, entre muchos otros temas que nos permiten alinearnos con las necesidades de nuestros clientes.

“Somos una organización de servicios financieros integrales...” Así reza nuestra Misión, de allí el compromiso del mejoramiento constante en la oferta integral a clientes y público en general.

Medir el desempeño de las acciones y comprender cómo se relacionan y forman la imagen que es percibida por nuestros *stakeholders*, es parte de la gestión Banesco. De ahí deriva un gran número de programas e indicadores de seguimiento, alineando información intra-áreas y supra-áreas que da como resultado la perspectiva de clientes que describe el balance corporativo.



DISMINUCIÓN DE CONFLICTOS Y LEALTAD DEL CONSUMIDOR

Banesco dispone de una Herramienta en Web para la administración y seguimiento de los Requerimientos solicitados por los clientes del Banco y de los recaudos necesarios para atender dichos requerimientos (SIR-Web), mediante el cual se canalizan a las áreas internas solucionadoras de las necesidades de los clientes (de servicio o de situación).

Es un canal de comunicación mediante el cual las áreas que atienden directamente al cliente conocen el estatus de los requerimientos en manos de las áreas internas "solucionadoras" y pueden dar respuesta al cliente sobre las mismas cuando hacen consultas.

Cada año el banco viene invirtiendo en mejorar este sistema. Así, entre otros aspectos próximamente el cliente podrá ver el estatus de su requerimiento por BanescoOnline y algunas respuestas se generarán de manera automática, de acuerdo con un árbol de decisión sin ser desviadas a áreas solucionadoras, lo que redundará en la rapidez y confiabilidad de la respuesta.

Banesco tiene una Vicepresidencia de Atención al Cliente dedicada a la canalización y seguimiento de las necesidades de los clientes en el Banco y a mejorar continuamente el modelo de atención de la organización, con una visión integral de todos los actores que se relacionan con la organización.

PROGRAMA DE AUDITORÍA DE SERVICIOS EN LA RED DE AGENCIAS

Anualmente se realiza la Auditoría de Servicio (ADS) en las Agencias de Banesco, un programa de medición de calidad que se encarga de velar por el cumplimiento de los estándares establecidos por la organización, en relación con el proceso de atención en agencia.

La ADS tiene como objetivo fundamental generar información a

los proveedores internos de la organización, para que estos gestionen a través de indicadores, los procesos relacionados con la prestación de servicio en agencia.

El programa de ADS forma parte del Sistema de Gestión de la Calidad recientemente certificado bajo la Norma Internacional ISO 9001:2000, que se fundamenta en el cumplimiento de los requisitos exigidos por el cliente, a través de procesos controlados y desarrollados bajo un esquema de mejoramiento continuo.

La Auditoría de Servicios consta de dos procesos que son ejecutados de manera simultánea: la evaluación de las agencias (auditoría física) y la Encuesta de Satisfacción, que busca conocer entre otras cosas cuál es la percepción de los clientes sobre el servicio ofrecido por las agencias. Estos procesos son efectuados por los auditores de servicios y un proveedor externo, respectivamente.

La Encuesta de Satisfacción es un cuestionario estructurado en función de los objetivos específicos, aplicado a 50 clientes de cada agencia auditada, seleccionados de manera aleatoria. La estrategia se centra en obtener información relativa a cada contacto que tiene el cliente con la Organización en las visitas que realiza a la agencia, con aplicación anual y avance de resultados en dos etapas / fases semestrales.

DIMENSIONES EVALUADAS

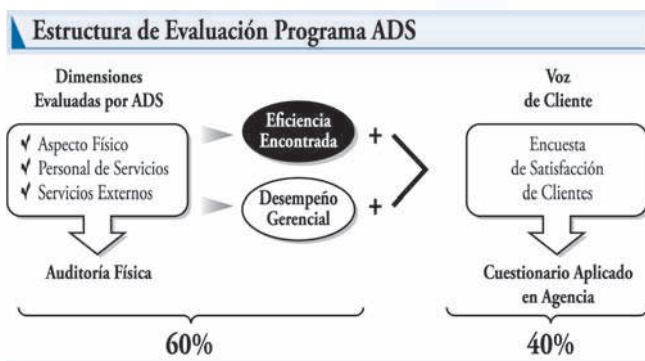
• ASPECTO FÍSICO

■ Apariencia de la Agencia

- ❖ Apariencia Exterior
- ❖ Activos Operativos Internos
- ❖ Condiciones Higiénicas

■ Elementos para el Servicio al Cliente

- ❖ Servicio al Cliente (área de público)
- ❖ Impresoras y Cintas
- ❖ Q-Matic



Índices de Medición de Desempeño y Calidad de Servicio en Agencias	
Indicadores	Miden
■ Eficiencia Encontrada (E.E.)	Atributos de servicios disponibles en una agencia y que se encuentran en óptimas condiciones para el desarrollo del proceso de atención.
■ Eficiencia / Desempeño Gerencial (E.G.)	Porción de debilidades reportadas por el personal de la agencia a las áreas internas de la organización, para garantizar la imagen y prestación de servicio de la institución.
■ Satisfacción (E.S.)	Valoración que reportan los clientes en las diferentes variables o atributos de servicio que se ofrece en una agencia y se "considera que inciden" en la satisfacción
Calificación ADS de Agencias	
① E.E. (60%) + E.S. (40%) ② E.G. (60%) + E.S. (40%)	



Nuestros Clientes

Auditorías de Servicios Cumplimiento Estándares Calidad



Calificación Promedio (1-7 puntos)

Servicios	2007 ⁽¹⁾	2006
Auto Servicios	6.08	5.88
Banca Telefónica Agencia	5.95	5.80
CableBanesco	4.79	5.44
Cajeros Automáticos	5.91	5.66
D.A.C.	6.37	6.39
Pantalla de Tasas	-	-
Taquillas de Turno	6.09	6.06
Turno Rápido (Q-Matic)	5.51	5.84
Promedio Evaluación de Servicios Banesco ⁽²⁾	5.81	5.87
Otros Servicios Evaluados (no considerados para la calificación de agencia).		
Banca Telefónica	6.50	6.11
BanescOnline	6.73	6.65
Página Web	6.82	6.63
Tarjetas de Crédito	6.90	6.69

(1) Sólo la Fase 1 del Ciclo ADS 07 / 08.

(2) Servicios considerados para la calificación de la agencia.

■ Impresos y Formatos Operativos

- ❖ Existencia de Papelería
- ❖ Libretas, Certificados y Cheques de Gerencia
- ❖ Chequeras y Formatos
- ❖ Existencia de Planillas de Operaciones

■ Material Publicitario

- ❖ Merchandising / Vidrieras
- ❖ Existencia de Folletos

PERSONAL DE SERVICIOS

■ Imagen y Apariencia

■ Comportamiento y Atención

■ Gestión de Negocios

■ Conocimiento

- ❖ Información Institucional
- ❖ Productos / Planes
- ❖ Procedimientos Tecnológicos
- ❖ Procedimientos de Seguridad
- ❖ Procedimiento Operativo

SERVICIOS EXTERNOS

■ ATM

■ Taquilla de Turno

■ Dispensadora Automática de Chequeras

■ Auto Banco

■ Autoservicios

Estructura de la Encuesta de Satisfacción de Cliente

ASPECTOS CONSIDERADOS EN LA EVALUACIÓN DE LA AGENCIA

- ❖ Cuenta Corriente (proceso entrega de chequeras)
- ❖ Servicios
- ❖ Atención del Personal
- ❖ Apariencia de la Agencia
- ❖ Información Suministrada
- ❖ Operaciones Realizadas en Taquilla
- ❖ Operaciones Realizadas en Promoción
- ❖ Tiempo Total



EL CLIENTE HABLA

El programa de Cliente Misterioso Banesco viene desarrollándose año tras año como un mecanismo para reconocer el buen desempeño y la disposición del personal de la red para ofrecer calidad de servicio. Se ha obtenido, además, valiosa información sobre algunos aspectos vinculados al proceso de atención, a través del resultado de una evaluación estructurada que se realiza durante la interacción de un “supuesto cliente” y un promotor financiero, sin que este último tenga conocimiento de dicha evaluación.

El programa de *Mystery Shopper* ejecutado en la red de agencias muestra en sus indicadores un resultado superior al obtenido en la aplicación del período anterior. Se evidenció el impulso y promoción de la oferta integral que los prestadores de servicio hacen tanto a clientes naturales como jurídicos. Sus fortalezas destacan en el trato al cliente, manejo de la información y asesoría.

El resultado general del programa para 2007 fue de 74%, existiendo una mejoría respecto a 2006 cuando el promedio de la red fue de 71%.

Resultados Cliente Misterioso

	Trato al Cliente	Información sobre Productos y Procedimientos	Asesoría	Gestión de Ventas
2006	82%	72%	77%	63%
2007	84%	72%	75%	70%

Tiempo en Agencias

Región	Minutos	
	2006	2007
Capital Centro	41	41
Capital Este	35	52
Capital Oeste	46	54
Centro Los Llanos	45	59
Occidental Andina	32	76
Oriente Sur	54	47
Zulia Falcón	47	65
Banesco (*)	44	56

(*) El tiempo total en agencia es igual a la sumatoria del tiempo de espera más el tiempo con el promotor

Productos y Publicidad Responsables

La Vicepresidencia de Innovación es la responsable de la promoción, renovación y entrega de soluciones innovadoras que suplen necesidades diferenciadas a los clientes de los negocios de intermediación financiera y medios de pago, y son efectivas en la generación de crecimiento y rentabilidad.

Este equipo aplica métodos de ingeniería conceptual, gestión de proyectos y generación de innovación para agregar valor en su rol co-

ordinador, con orientación a la excelencia en el logro efectivo de sinergia entre nuestras unidades proveedoras y clientes, de manera que el Grupo nos perciba como cantera de talentos técnicos y gerenciales.

MENSAJES

En Banesco velamos porque los mensajes que transmitimos lleguen al cliente/consumidor final de la manera más explícita.

Para ello, tomamos en cuenta la forma de comunicarnos con el cliente y garantizamos que cumplimos lo que decimos y no creamos falsas expectativas.

El desarrollo de nuestra estrategia comunicacional responde a los siguientes pasos:

- Revisión de las características productos/servicio/promoción.
- Evaluación de las ventajas diferenciadoras: “gancho”.
- 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 / puntos de atención.
- Análisis de fortalezas y debilidades.
- Evaluación del entorno social y legal.
- Implementación 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 de Protección al Consumidor y al Usuario.
- 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.

Una vez diseñado el producto, 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.



Nuestros Clientes

- 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. De lo contrario, la SUDEBAN podrá suspenderla o prohibirla de acuerdo con lo establecido al respecto en la Ley General de Bancos y ello, a su vez, puede acarrear adicionalmente sanciones establecidas en la misma Ley.

Una vez remitida la información, la SUDEBAN cuenta con un lapso de 15 días para emitir opinión. Este organismo puede realizar observaciones o suspender los productos de acuerdo con lo indicado.

En 2006 se recibieron observaciones de la SUDEBAN a los siguientes productos:

- Planes Banesco (1)
- Multicrédito 48 Horas (2)
- Extracrédito en Efectivo (2).
- Algunas promociones.

También en 2006 se recibió una notificación de la SUDEBAN por el reclamo de otra entidad financiera por publicidad alusiva a otros Bancos, lo cual fue solucionado de manera institucional, eliminando del aviso la parte bajo reclamo.

En 2007 se recibieron observaciones a los siguientes productos:

- Banca Comunitaria Banesco
- Canales de Banca Comunitaria Banesco
- Puntos para retirar efectivo.

Estos casos fueron atendidos en conformidad con lo establecido por la SUDEBAN.

Hasta el momento Banesco no ha sido objeto de procedimientos que impliquen multas por los puntos antes señalados. La SUDEBAN sólo ha ejercido la función fiscalizadora sobre los mismos.

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 son diseñados 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 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 realiza 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.

Banca Comunitaria Banesco



Principales líneas de acción 2006

- Promover la bancarización de los sectores D y E de la población.
- Ofrecer servicios financieros para satisfacer las necesidades económicas de la población de escasos recursos.
- Desarrollar una red de agencias y aliados comunitarios que permita atender a la población de bajos ingresos en sus propias comunidades.
- Desarrollar las capacidades del capital humano de Banca Comunitaria, de manera que adquiera las destrezas y habilidades necesarias para atender eficientemente a nuestros clientes.
- Contribuir con el mejoramiento del tejido social y la optimización de la calidad de vida de la población de escasos recursos.

Evolución de la gestión respecto a 2006 y principales líneas de acción en 2007

- **BANCARIZACIÓN:** Se incrementó el número de personas bancarizadas. Se otorgaron 13.377 créditos, 52% de los beneficiarios recibió un crédito por primera vez y 27% abrió por primera vez una cuenta bancaria.
- **AGENCIAS COMUNITARIAS:** Se inauguraron nuevas Agencias Comunitarias en El Cementerio, Valles del Tuy, San Martín y Guarenas, así como en Los Roques.
- **PRODUCTOS Y SERVICIOS OFRECIDOS:** Lanzamos el Préstamo Personal y la Póliza de Vida Integral.
- **CANALES DE ATENCIÓN:** Incrementamos a 32 el número de Barras de Atención ubicadas en los comercios aliados. Aumentamos el número de PosWebs a 119.
- **CAPITAL HUMANO:** Cerramos con un total de 215 empleados.
- Nuestra principal línea de acción durante 2007 consistió en la consolidación de la Banca Comunitaria Banesco.

Compromisos contraídos para 2008

- Llevar la Banca Comunitaria a Puerto Cabello, Higuerote, Maiquetía, Valencia y Santa Teresa.
- Ofrecer nuevos productos que complementen nuestra oferta de servicios, como la Póliza de Seguro Funerario.
- Ampliar nuestra red de aliados comerciales. Para el año 2008



esperamos establecer 72 nuevos aliados, que permitirían la instalación de 40 PosWebs y 52 Barras de atención.

- Mantener nuestra calidad de servicio y la satisfacción de nuestros clientes, indicador que será medido a través de estudio *Satisfacción Banca Comunitaria Banesco*.
- Convertirnos en el Banco N°1 en microfinanzas en Venezuela.
- Iniciar un Programa de Formación para Microempresarios.
- Realizar un estudio de Impacto Social del microcrédito en la empresa, la familia y la comunidad. Desarrollar una metodología que quede inmersa en el trabajo del Asesor Comunitario y que permita de manera continua medir estos indicadores.

Nuestra política

El concepto de bancarización se relaciona directamente con el acceso y el uso masivo de los servicios financieros por parte de la población para la realización de transacciones financieras, tales como: el ahorro y los depósitos, los créditos, las transferencias, pagos a través de la red bancaria y el uso de tarjetas electrónicas. En pocas palabras, bancarizar significa aumentar la presencia y la acción social y económica de la banca.

Mientras en los países desarrollados más de 90% de la población está bancarizada, en Latinoamérica sólo entre 30% y 40% tiene acceso a la banca. En Venezuela, se calcula que entre 60 % y 70% de la población está excluida del acceso al crédito. Por lo tanto, ese grupo acude a prestamistas y usureros.



Banca Comunitaria Banesco

Ante esta situación adversa, Banesco, empresa líder en Responsabilidad Social Empresarial, dedicó más de tres años de estudios e investigación para la formulación y diseño del proyecto que precedió el lanzamiento en julio del 2006 de Banca Comunitaria Banesco, iniciativa en materia de microfinanzas, que surge para atender a los sectores populares de la población con productos y servicios financieros adecuados a sus necesidades, tales como: el “Préstamo para Trabajar”, el “Préstamo Personal”, la “Cuenta Comunitaria”, el “Ahorro Paso a Paso” y la “Póliza de Vida Integral”.

A través de estos productos, la Banca Comunitaria Banesco promueve la bancarización y el crecimiento económico y social del país. Cabe destacar que bancarizar no se refiere únicamente a brindar servicios y productos a un determinado sector; se trata de educar a las personas en materia financiera y brindar a los clientes asesoría en temas de inversión, trámites, balances y solicitudes como parte del trabajo, utilizando un lenguaje natural y sencillo. De esta manera, la relación va siendo cada vez más cercana y el cliente crece en la justa medida de sus posibilidades. En el año 2007, Banca Comunitaria logró bancarizar 52% de sus clientes de crédito.

Un sistema crediticio adaptado a las necesidades de los microempresarios les permite hacer crecer sus propios negocios, aumentar sus ingresos, ahorrar y reinvertir sus ganancias en el bienestar de su

familia o en el crecimiento de su microempresa. Por otra parte, el aumento de las transacciones financieras implica la reducción de su costo por transacción, lo que conlleva un ahorro y estimula el crecimiento del país. En conclusión, la bancarización representa una serie incalculable de beneficios y la incorporación al sistema financiero formal de un sector de la población que hasta ahora había vivido excluido.

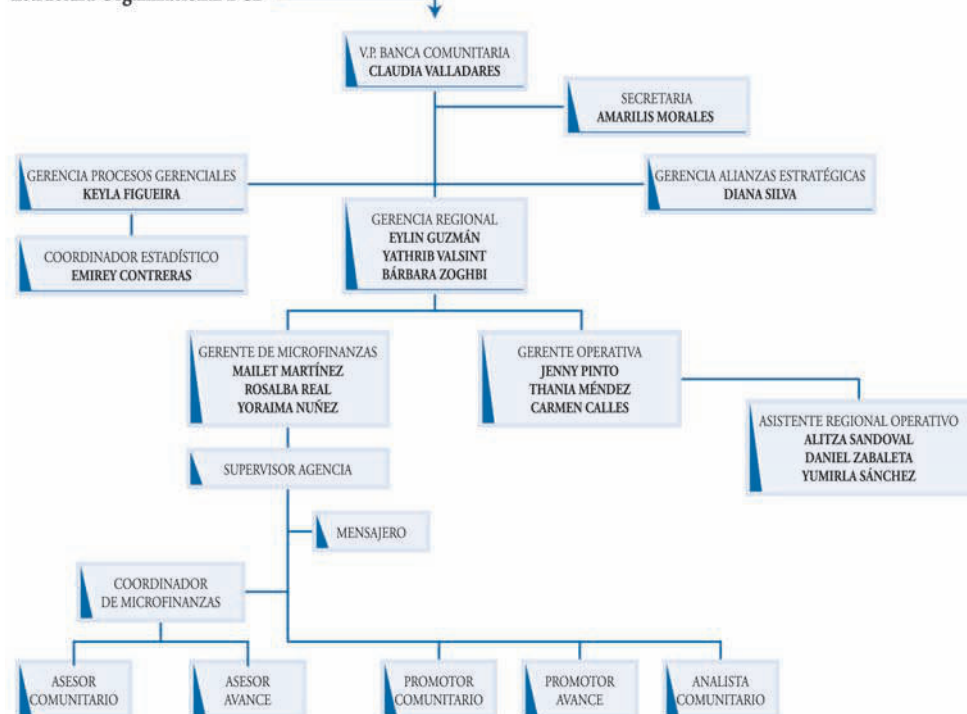
Estamos convencidos de que a través de un modelo de negocios rentable podemos ofrecer productos y servicios financieros a las personas más necesitadas, con la finalidad de combatir la pobreza y la exclusión social.

Nuestro Equipo

Banca Comunitaria Banesco (BCB) es un gran equipo con principios fundamentados en nuestros valores organizacionales: Responsabilidad Social, Emprendimiento e Innovación y Calidad de Servicio.

El principal activo de BCB lo representa su Capital Humano, integrado por 215 empleados. En su mayoría se caracterizan por ser gente joven, comprometida y con vocación de servicio. Poseen la

Estructura Organizacional BCB



Productos y Servicios Banca Comunitaria Banesco

- Principales Productos de Pasivo
 - Ahorro Paso a Paso
 - Cuenta Comunitaria
- Principales Productos de Crédito
 - Préstamo para Trabajar
 - Otros Productos Importantes
 - Póliza de Seguro Vida Integral
- Principales Servicios
 - Tarjeta de Débito Asociada a la Cuenta Comunitaria
 - Internet Banking
 - Mensajería de Texto desde el Celular
 - Cajeros Automáticos Banesco
 - CAT (Centro de Atención Telefónica, a través del 0-500-TU BANCO)
 - Comercios con Puntos Electrónico

Banca Comunitaria Banesco



voluntad, la motivación y la habilidad de apoyar a los clientes y microempresarios para el desarrollo de sus planes y negocios, y ejecutar acciones que generen cambios sustanciales en su calidad de vida.

Desde su ingreso a la organización, la Vicepresidencia de Capital Humano se encarga de capacitar a todo el personal. Se les imparte una formación integral, que convierte al equipo en una banca altamente comprometida con sus clientes y con la sociedad en general. En este contexto, se procura mantener la calidad a través de principios básicos como la comunicación, la transparencia y el liderazgo.

La BCB reposa en la labor de tres pilares fundamentales: el Asesor Comunitario, el Analista y el Promotor. El Asesor Comunitario como su nombre lo indica, cumple con la labor de visitar y orientar de forma individual a los microempresarios en sus lugares de trabajo. Posterior a una evaluación económica y social, el asesor calcula el

potencial del microempresario y juntos realizan un plan de negocio. Un asesor tiene la capacidad de percibir y conectarse con las necesidades de sus clientes, posee un fuerte compromiso solidario y se caracteriza por ser proactivo en la búsqueda de soluciones y alternativas de inversión.

Por su parte, el Promotor es el responsable de atender las Barras de Atención en los comercios aliados. En las Barras de Atención los promotores realizan aperturas de Cuentas Comunitarias, reciben las solicitudes y liquidan el Préstamo Personal, afiliaciones de Ahorro Paso a Paso, afiliaciones a la Póliza de Vida Integral, tramitan depósitos, retiros y consultas de saldo. Asimismo, brindan información sobre el Préstamo para Trabajar y reciben y canalizan las solicitudes de visita que los clientes pueden allí realizar.

Finalmente, el Analista, ubicado en las Agencias Comunitarias, cumple con la función de informar sobre los diferentes productos, abrir Cuentas Comunitarias, liquidar Préstamos para Trabajar, afiliación a los clientes al Ahorro Paso a Paso, realizar trámites administrativos de los diferentes casos o solicitudes y archivar los expedientes de los clientes, entre otras labores administrativas.

Todos ellos, junto al resto del equipo, forman parte de un engranaje que permite el buen funcionamiento de la Banca Comunitaria Banesco, y que se refleja en una clientela satisfecha, comprometida, responsable y fiel a su organización.

Formación			
Aspectos	Nº Participantes		
Cursos	2006	2007	Variación %
Desarrollo de Habilidades de Supervisión.	-	12	-
Liderazgo para Integrar Equipos Orientados al Logro	-	1	-
Calidad de Servicio	-	94	-
Desarrollo de Competencias para la Venta	-	109	-
Manejo del Tiempo	-	51	-
Total Cursos	-	5	-
Total Participantes	-	267	-
Certificaciones	Nº Participantes		
Programa de Formación de Asesores, Coordinadores y Supervisores	27	109	303,7
Programa de Formación de Promotores y Analistas	29	97	234,48
Total Certificaciones	2	2	-
Total Participantes	56	206	267,85
Total Inversión (Bs.F)	80.748,01	368.963,83	356,93

Banca Comunitaria Banesco - Total Trabajadores Por Región			
	2006	2007	Variación %
Gran Caracas	56	185	230
Valencia	15	28	87
Los Roques	0	2	N/A
Total	71	215	203

Cantidad de Personal Contratado por Agencia								
Agencia	Asesores Comunitarios	Asesores Avance	Promotores Comunitarios	Promotores Avance	Analistas Comunitarios	Supervisores de Agencia	Coordinador de Microcrédito	Total
Catía	7	1	7	1	4	1	1	22
Antimano	6	2	5	1	4	1	1	20
La Vega	3	0	2	1	2	1	1	10
San Martín	6	1	5	1	4	1	1	19
Los Roques	1	0	1	1	0	0	0	3
Cementerio/ Valle Coche	11	2	7	0	4	1	2	27
Guaremas	8	1	5	1	4	1	1	21
Petare	10	0	4	1	4	1	1	21
Cúa	8	1	6	1	4	1	1	22
La Isabelica	9	2	8	2	5	1	1	28
Total	69	10	50	10	35	9	10	193

NOTA: Datos al 31 de diciembre de 2007. No incluye al personal de planta en Caracas (22 personas)



Banca Comunitaria Banesco

Gestión de BCB

Banca Comunitaria Banesco inicia sus operaciones como proyecto piloto en julio de 2006. A finales de 2007 presentó al mercado Vida Integral, una póliza diseñada para satisfacer las necesidades de la población de bajos ingresos.

De esta manera, Banca Comunitaria Banesco se ha convertido en un negocio rentable con responsabilidad social, que pretende seguir contribuyendo con el desarrollo, dignificación, educación e independencia de las comunidades populares del país.

Principales Indicadores

	2006	2007
Bancarización	50% de los clientes recibió crédito por primera vez. 26% de los clientes abrió por primera vez una cuenta bancaria.	52% de los clientes recibió crédito por primera vez. 27% de los clientes abrió por primera vez una cuenta bancaria.
Agencias Comunitarias	5 Agencias Comunitarias: Catia, La Vega, Antímamo, Petare, Valencia.	10 Agencias Comunitarias en total. Las nuevas Agencias fueron: El Cementerio, Los Roques, Valles del Tuy, San Martín y Guarenas-Guatire.
Productos y Servicios	Préstamo para trabajar, Cuenta Comunitaria y Ahorro Paso a Paso.	Se crearon dos nuevos productos: Préstamo Personal y Póliza de Vida Integral.
Canales de Atención	12 Barras de Atención 61 PosWebs	32 Barras de Atención 119 PosWebs
Recurso Humano	71 trabajadores.	215 trabajadores.

Una Banca Innovadora

Banca Comunitaria Banesco ha desarrollado un modelo innovador que, a través de diversos canales de atención, facilita a sus clientes el acceso a productos y servicios adaptados a sus necesidades.

Cuenta con 10 Agencias Comunitarias desde donde se atienden 14 de las principales zonas populares del Área Metropolitana y la Región Centro Los Llanos. Allí se informa al público sobre los diferentes productos y servicios y se realizan trámites administrativos. Los clientes de Banca Comunitaria Banesco pueden realizar sus operaciones bancarias en las Barras de Atención, que son espacios abiertos en comercios aliados, los cuales disponen de una plataforma bancaria completa y son atendidos por los promotores. Otro canal de atención lo constituyen los Comercios con Puntos Electrónicos (PosWebs), que permiten a los clientes hacer retiros de efectivo, depósitos, realizar consultas de saldo y últimos movimientos.

A través de un modelo innovador, la Banca Comunitaria Banesco llega a sus clientes de forma práctica y sencilla, evitando que se tengan que desplazar a una agencia bancaria cada vez que requieren realizar una transacción, permitiéndoles ahorrar tiempo y dinero. El cliente de Banca Comunitaria Banesco tiene acceso al internet banking a través de la página web: www.bancacomunitariabanesco.com, al IVR, a los tradicionales puntos de venta Banesco en comercios a en todo el país, a la red de cajeros automáticos y equipos de autoservicio en agencias Banesco. Además, los clientes disponen del centro de atención telefónica al llamar al 0-500-TUBANCO (0-500-8822626).

Nuestras Agencias Comunitarias se encuentran ubicadas en: Catia, La Vega, Antímamo, San Martín, Petare, Guarenas, El Cementerio, Valles del Tuy, La Isabelica y Los Roques.

Finalmente, cabe destacar que la Banca Comunitaria Banesco se caracteriza por solicitar para todos sus productos requisitos y trámites muy fáciles y sencillos, y también por ofrecer tiempos de respuesta muy cortos, hechos que ratifican la calidad de servicio ofrecida a nuestros clientes.

Clientes

2006	2007	Variación %
3.895	25.943	566,05

Cuenta Comunitaria

Producto	2006	2007	Variación %
N° de Cuentas Comunitarias	3.895	25.943	566,05
Saldo en Cuenta (Bs.F.)	1.659.000	5.900.000	255,63

Ahorro Paso a Paso

	2006	2007	Variación %
N° Afiliaciones	759	12.802	1.586,69
Total Ahorro (Bs.F.)	64.000	804.000	1.156,25

Préstamos para Trabajar

	2006	2007	Variación %
N° Préstamos Otorgados	1.783	11.600	550,58
Monto Liquidado (Bs.F.)	7.920.000	55.600.000	602,02
Morosidad %	0,02	1,01	-

Préstamos Personales

Período	N° Préstamos Otorgados	Monto Liquidado (Bs.F.)	Morosidad %
Año 2007	1.777	3.800.000	0,23

Banca Comunitaria Banesco

Alianzas Estratégicas

El logro de alianzas estratégicas con importantes tiendas y cadenas comerciales en las zonas populares, ha significado un factor determinante para el funcionamiento de la Banca Comunitaria Banesco, y es un valor agregado que la distingue del resto de opciones similares. A través de Puntos de Venta (PosWebs) y Barras de Atención que instala en los comercios aliados, permite a sus clientes realizar transacciones financieras en la comodidad de sus propias comunidades, sin necesidad de trasladarse a una agencia bancaria. Al cierre de 2007 esta red cuenta con 151 aliados: 32 Barras de Atención y 119 PosWebs.

En este contexto, se han establecido alianzas con tiendas Traki, la cadena de perfumerías y centros de telecomunicaciones Ciao, Farmacias Saas y la red de Practimercados Día Día, entre otros. Particularmente, la alianza con la cadena de supermercados populares Día Día ha permitido colocar Barras de Atención y PosWebs en sus tiendas y la construcción de locales en conjunto, lo que ha logrado abaratar costos para ambas partes.

La alianza con los Supermercados Día Día evidencia la importancia de trabajar en equipo. Así como para Banca Comunitaria Banesco representa un modelo innovador en cuanto al uso de novedosos canales y de tecnología de punta, para los aliados representa un valor agregado poder prestarles a sus clientes el servicio de la banca en sus propias tiendas.

Finalmente, la experiencia evidenció durante el año 2007, que trabajar con buenos aliados trae como resultado el establecimiento de una relación ganar-ganar, que permite el enriquecimiento de ambas partes en términos de: intercambio de información, buenas prácticas, aumento de la clientela, reducción de costos, aumento de ventas y, por encima de todo, mayor rapidez en el alcance de los objetivos propuestos.

Satisfacción de Servicio

Comprometidos con sus clientes y con miras a brindar un mejor servicio, en noviembre de 2007 realizamos un estudio de satisfacción sobre Banca Comunitaria Banesco.

La encuesta fue realizada por Inmark Venezuela, a 450 clientes activos de Banca Comunitaria Banesco en las 8 zonas de atención.

De los resultados se desprende que:

- 50% de los clientes de BCB sólo poseen productos de Banesco.
- La marca Banesco capitaliza el mayor nivel de recordación (92%).
- La atención y el trato personalizado, la calidad de servicio y la accesibilidad, se reflejan como los principales atributos asociados a

Agencias Comunitarias y Puntos de Atención

Agencia	Barras de Atención	Posweb
Catía	7	10
Antímano	3	13
La Vega	2	4
San Martín	4	9
Los Roques	-	2
Cementerio/ Valle	-	14
Coche	1	0
Guarenas	3	12
Petare	4	13
Valles del Tuy	-	7
Valencia	8	35
Total	32	119

Banca Comunitaria Banesco y, al mismo tiempo, altamente valorados por los clientes. La atención personalizada es la principal ventaja asociada a BCB.

- La rapidez de los trámites y precios como las comisiones adecuadas, son características de esta marca. El principal elemento movilizador de la demanda lo constituye la oferta de créditos.
- El desempeño sobre los diferentes servicio/canales y atención que se ofrece a nuestros clientes es calificado como altamente positivo. Destacan los productos Cuenta Comunitaria y Préstamos para Trabajar.
- En relación con los niveles de conocimiento de los canales de atención, son las agencias las que concentran el valor más alto (88%).
- La intención de comprar/recomprar productos de BCB alcanza a 60% de los entrevistados.

Testimonio de Nuestros Microempresarios

JAIR PIÑA.



FÁBRICA DE SANDALIAS PLAYERAS,
ALTA VISTA, CATÍA

“Cuando en la calle ves a una persona que lleva puestas tus sandalias, las que tú creaste, tú las hiciste, las pegaste con tus propias manos... es de verdad muy gratificante”.

Todo comenzó dos años atrás con una máquina para la producción de “miñón”, un material sintético que se utiliza en la fabricación de calzados, hasta que Jair Peña,



Banca Comunitaria Banesco

con su creatividad y convicción, decidió abarcar el proceso completo de fabricación de sandalias.

El reto fue asumido en familia, ya que su esposa, su mamá y su suegra lo acompañaron en esta reconversión. Actualmente tienen seis empleados.

“El arranque fue bastante duro. Comenzamos vendiendo directamente a la gente y no resultó, porque no pagaban a tiempo y no se reintegraba lo que uno invertía. Pasamos momentos difíciles, si no hubiésemos tenido un poquito de paciencia no hubiésemos seguido en el negocio. Por eso comercializamos a tiendas y no al detal”.

“Incluso tengo personas que me dicen que es un producto de exportación. Entonces también tenemos pensado eso. Pero, claro, más adelante”.

MARTHA MONTILLA

RECTIFICADORA LA FÉNIX. PETARE, CARACAS



“Comencé porque tenía un negocio de comida, un restaurante, pero siempre me ha llamado la atención este sector de mecánica. La señora a la que yo le tenía el local alquilado, estaba alquilando también un galpón. Hablé con ella y

como es una persona muy emprendedora me dio la idea: ‘Bueno Martha, ¿por qué no agarras ese local y te inicias en el negocio?’”

“Estuvimos unos meses cerrados porque no sabía cómo empezar. Yo ni sabía qué era un bloque cuando se referían al motor. Yo juraba que era un bloque de cemento”.

Martha se introdujo en el mundo de la mecánica automotriz y, con el apoyo de su familia y sus amigos, logró salir adelante. Tiene actualmente dos empleados en su taller y se inició con cuatro máquinas.

“Mis aspiraciones son ampliarme, necesito más máquinas y tener un local más grande, con un galpón, porque le voy a dar trabajo y prosperidad a muchas personas”.

La orientación a la excelencia junto a una actitud de vida llena de valentía, con una autoestima bien puesta, hacen de Rectificadora La Fénix un modelo de iniciativa comercial exitosa, pero sobre todo sostenible, porque Martha identifica claramente su negocio como un compromiso de vida y una responsabilidad personal y colectiva.

MIRIAN DE LA CH

COSTURERA. LA ISABELICA, VALENCIA

“Trabajen con entusiasmo y no pierdan la fe en el trabajo que hacen. Al principio a mí me daba pena ofrecer mi mercancía, pero eso quedó atrás gracias al apoyo de mi hija mayor que me dijo, vamos que tú sí puedes”.



Mirian de La Ch Medina, caroreña de nacimiento pero asentada en Valencia, se gana la vida cosiendo ropa como trajes de baño, conjuntos de niños y pijamas, que luego ella misma vende con el apoyo de su familia. Independizarse no le ha sido fácil, pues hasta fue víctima

del hampa, pero ha sabido salir adelante y ha logrado expandir su negocio.

De La Ch Medina es cliente de la agencia de Banca Comunitaria Banesco ubicada en La Isabelica, Valencia. Resalta que gracias al apoyo de la entidad financiera no sólo ha adquirido maquinaria, sino que además ha aprendido a llevar la contabilidad.

De La Ch Medina indicó con orgullo: *“Ahora tengo una pequeña fabrica de ropa, hago trajes de baños, conjuntos de niños y pijamas. Ahorita vivimos alquilados, pero gracias a las ganancias que me ha dado la costura he podido ahorrar para la inicial de nuestra casa. Por supuesto, voy a trabajar en mejores condiciones. Quiero seguir creciendo”.*

Resalta la labor de su Asesora Comunitaria, quien le ha enseñado a llevar la contabilidad de su negocio: *“Ella me ha enseñado a sacar los costos unitarios que yo no sabía, a ordenar las facturas y cómo llevar la contabilidad. Ella siempre me dice que soy una de sus mejores clientes por que soy muy ordenada”.*

“Toda mi familia ha trabajado conmigo en mi costura: mi pareja coloca los remaches y mis hijos pequeños empaquetan. Ya la mayor no me puede ayudar porque se graduó de T.S.U. en Enfermería y comenzó a trabajar en su carrera”.

Premios y reconocimientos

PREMIO CITIBANK

Desde el año 2005 la Fundación Citi, con la colaboración de Acción Internacional, respalda al programa de reconocimiento a la acción innovadora de microempresarios venezolanos a través del Premio Citibank.



Banca Comunitaria Banesco

Acción Internacional es una organización privada sin fines de lucro, reconocida en el mundo por su gestión pionera en microfinanzas. La misión de esta organización, fundada en 1961, es proveer a las personas de escasos recursos de las herramientas financieras que necesita (microcréditos, capacitación de negocios y demás servicios financieros) para salir de la pobreza.

El Premio Citibank es una iniciativa de la Fundación Citi, en alianza con organizaciones no gubernamentales, que tiene como finalidad reconocer el esfuerzo de los microempresarios y contribuir con su crecimiento. Este premio se inserta en el marco de los programas de la Fundación Citi orientados a difundir y promover el impacto de los microcréditos y la microempresarialidad a nivel mundial.

En este contexto, Banca Comunitaria Banesco realizó una selección de sus microempresarios más destacados y presentó, entre otros, el proyecto de Jesús Suniaga, cliente y vecino de la comunidad de Mamera, quien se hizo acreedor del tercer lugar, mención comercio, al presentar un proyecto basado en las telecomunicaciones como servicio de primera necesidad.

La mención Comercio del Premio Citibank incluye a los microempresarios cuya principal actividad es la venta de bienes tanto manufacturados como de agricultura. El criterio para incluir a Jesús Suniaga partió de la consideración de que su negocio no sólo presta servicios telefónicos, sino también vende al detal productos de consumo de distinto tipo.

Aunque la principal premisa de reconocimiento es servir de estímulo y difundir buenas prácticas de microemprendedores que puedan servir de ejemplo a otros, se estableció una premiación de dinero en efectivo para los ganadores.

Este reconocimiento, otorgado formalmente el 25 de octubre de 2007, llenó de orgullo al banco y quedó demostrada una vez más, la importancia de creer en las personas y proveerles de las herramientas necesarias para ayudarlas a alcanzar las metas que se han propuesto. Jesús Suniaga, nuestro microempresario ganador, indicó que este reconocimiento lo impulsa a seguir trabajando cada vez más, por él, por su familia y por la comunidad.

Una Banca Sustentable

Alineados con las metas del milenio, el equipo de Banca Comunitaria Banesco se esfuerza por llevar a cabo un trabajo sustentable que se revierta en una sociedad con condiciones económicas y sociales que garanticen su permanencia en el tiempo.

Convenios con Organizaciones de Desarrollo Social

Otra contribución que ofrece Banca Comunitaria Banesco a las comunidades más vulnerables es el convenio con asociaciones sin fines de lucro cercanas a las agencias para lograr beneficios comunes que se traducen en alianzas ganar-ganar. Estas Organizaciones de Desarrollo Social, además de cumplir con su misión institucional, le han arrendado a Banca Comunitaria Banesco espacios para la instalación de Agencias Comunitarias y Barras de Atención, lo que contribuye con la bancarización de los sectores de bajos ingresos que habitan en dichas comunidades. Banesco, en contraparte, les brinda un aporte económico que les permite solventar algunos compromisos administrativos. Tal es el caso de:

CENTRO COMUNAL CATIA (CECCA)

Esta organización contribuye al desarrollo personal, familiar y comunitario de la población de menos recursos. A través de esta asociación –en palabras de su Directora, Nattacha Jáuregui– “la Banca Comunitaria Banesco está llegando a las personas de escasos recursos económicos pertenecientes a las comunidades más vulnerables que nos circundan, ubicadas en la Parroquia Sucre, considerada la más populosa del Municipio Libertador, dándole oportunidad a estas personas de tener acceso, por primera vez, a los beneficios que brinda la banca comercial. Muchas de las personas que se sirven de los productos de la Banca Comunitaria Banesco, participan en los programas y proyectos que se desarrollan en el CECCA, complementando así nuestra misión de ser un espacio de mejoramiento personal y ciudadano que contribuye con el desarrollo de la comunidad”

ESCUELA DE GERENCIA COMUNITARIA (ANTÍMANO)

Esta organización sin fines de lucro tiene como visión acompañar la participación protagónica de los sectores excluidos y empobrecidos de la población, para que construyan colectivamente propuestas de desarrollo sostenible que garanticen la vigencia plena de los derechos humanos.

Raiza Bracho, gerente administrativo, comenta que para ellos la alianza entre su organización y la Banca Comunitaria Banesco les ha permitido atender a 10 niños privados de familia en la Casa Hogar Quebrada de la Virgen, ubicada en El Junquito, permitiéndoles costear la alimentación, la ropa y los gastos operativos de la organización.

FUNDACIÓN AMIGOS DE LA TERCERA EDAD

Es una asociación civil sin fines de lucro encargada de atender a toda la población de La Vega que se encuentra en la tercera edad. Los principales servicios que ofrece son: almuerzos para sus afiliados, bailes, bingos, cursos y talleres de recreación, entre otros.

Para su Directora, Carmen Tovar, “el hecho de contar con la presencia de Banca Comunitaria Banesco en nuestros espacios, nos ha permitido mantener la fundación y cancelar los gastos administrativos, ya que es el único ingreso fijo que poseemos”.



Nuestro compromiso medio ambiental

Principales líneas de acción 2006

- Solicitamos a la empresa de mantenimiento de Ciudad Banesco la utilización de productos de limpieza biodegradables.
- Realizamos un estudio de factibilidad para reducir el consumo eléctrico. Como resultado se acordó que en las nuevas aperturas y en las remodelaciones mayores se instalarán lámparas ahorradoras.

Evolución de la gestión respecto a 2006 y principales líneas de acción en 2007

- Se implantó para Ciudad Banesco, el uso de detergentes biodegradables (jabones de mano y desinfectantes para pisos)
- Se iniciaron los cambios de bombillos de alto consumo por unidades de ahorro de energía en oficinas de vieja morfología (35 en total).
- Solicitamos a las empresas de mantenimiento que las pinturas a utilizar en todas las agencias y edificios sean a base de agua.
- Clasificamos los desechos en Ciudad Banesco. Separamos los desechos orgánicos provenientes de nuestra cocina de los producidos por las áreas de oficina. Los primeros se entregan directamente a la empresa recolectora de basura municipal. Los segundos, se reclasifican, se separan papeles y cartones del resto de los desechos. Papeles y cartones son entregados a la Fundación Renacer, el resto es desechado.

Compromisos contraídos para 2008

- Exigir a las empresas contratistas de aires acondicionados que se certifiquen en “Buenas Prácticas en Refrigeración”, certificado que otorga FONDOIN.
- Capacitar a los gerentes de Conservación en el manejo de productos que degradan la capa de ozono, certificado por FONDOIN.
- Promover campañas de reciclaje en las sedes
- Usar el agua de subdrenaje para riego
- Incorporar a Gelecom del archivo de TDC y en el área de negocio Apertura de Cuentas.



Nuestra política

En Banesco estamos conscientes de la necesidad de proteger y preservar el medioambiente para el beneficio de ésta y de las generaciones futuras. Desde la perspectiva de nuestro negocio nos hemos comprometido a iniciar una serie de acciones que guíen nuestro comportamiento en la promoción del desarrollo sostenible.

Nuestro objetivo inicial es la reducción que sobre el entorno tienen nuestras actividades mediante el diagnóstico, evaluación, establecimiento de indicadores y metas tendentes a un mejor uso de los recursos naturales, ahorro energético y reciclaje de residuos.

Nuestro compromiso medio ambiental



Nuestro Compromiso Medioambiental

		Consumo por Persona			Consumo Total			Unidad		
Indicadores Clave de Medio Ambiente	Unidad	2006	2007	Variación %	2006	2007	Variación %	2006	2007	Variación %
Indicadores de Efecto Directo: Ecoeficiencia										
Emisión de CO2 Vehículos Empleados	Kg.	110,94	96,11	(13,37)	1.128.371	1.209.416	7,18			
Emisión CO2 Equipos Diesel	Kg.	1,66	1,46	(12,05)	16.884	18.455	9,30			
Electricidad Consumida	Kw/H	9.301	8.566	(7,9)	94.600.471	107.781.492	13,93			
Agua Consumida	M3	31,3	25,29	(19,20)	318.352	318.280	(0,02)			
Papel Consumido por Empleados	Kg.	3	2,5	(16,66)	32.381	31.489	(2,75)			
Papel Consumido por Clientes	Kg.	0,042	0,67	1.495,24	169.422	326.544	92,74			
Equipos de Computación Reciclados	Nº							318	115	(63,83)
Mobiliario Reciclado	Nº							703	2.492	254,48
Indicadores de efecto indirecto:										
Total mecenazgo ambiental	Miles Bs.F.	0	142.202							
Indicadores de gestión ambiental:										
Multas, demandas o incumplimientos legales	Nº	0	0							

Reciclaje de Mobiliario

Año 2006	
Institución/Organismo	Nº Unidades Mobiliario Reciclado
Destacamento de Apoyo Aéreo Nº 5	27
Servicio Autónomo Fondo Especial de Jubilaciones de Obreros de la Alcaldía Metropolitana de Caracas	27
Policía Municipio General Rafael Urdaneta	16
Centro Comunitario de Protección y Desarrollo Estudiantil Artigas	55
Universidad Católica Andrés Bello	77
Hospital Pediátrico Dr. Julio Criollo Rivas	85
Universidad Central de Venezuela - Facultad de Medicina - Escuela "José María Vargas" - Cátedra de Fisiopatología	4
Asociación Venezolana de Educación Católica (AVEC)	53
Cátedra Libre Antidrogas del IPC	100
CEBJA Dr. José de Jesús Arocha	4
Unidad Educativa María Rosa Molas	6
Unidad Educativa Guarauguta	26
Grupo de Scouts San Benito	31
U.E. Colegio La Milagrosa	27
Hermanos Maristas de Venezuela	60
Brigada 513 del Ejército	68
Preescolar Asistencial Dr. Pastor Oropeza	18
Comando Antidrogas Centro de Entrenamiento Canino de la Guardia Nacional	19
Total Unidades Mobiliario Reciclado	703
Año 2007	
Fundabomberos	11
Escuela Canaima	9
Instituto Universitario Experimental de Tecnología Andrés Eloy Blanco (IUETAEB)	3
Unidad Educativa Nacional Tomás Vicente González	14
Cuerpo de Bomberos del Municipio Iribarren Barquisimeto	37
Escuela Técnica Popular María Auxiliadora	53
Casa Hogar Renacer	2.253
División de Seguridad Bancaria del CICPC	1
Consejo Comunal San José	19
Escuela Policarpo Krautle	37
Bomberos Metropolitanos	29
Arquidiócesis de Barquisimeto	26
Total Unidades Mobiliario Reciclado	2.492
Variación % Unidades Mobiliario Reciclado 2006/2007	254,48
Variación % Instituciones/Organismos Beneficiados 2006/2007	(17,7)

Actualizamos nuestros indicadores basados en el aumento de la plantilla del banco, el cálculo de los efectos del personal contratado, el incremento de oficinas y la ampliación de metros cuadrados, el crecimiento en el número de vehículos que se utilizan en y para el banco y la suma de plantas eléctricas (15 unidades al 31 de diciembre de 2007).

Los datos aquí señalados corresponden a toda la institución financiera, excepto el de emisión de CO₂ de plantas eléctricas que corresponde solamente a las sedes administrativas de Caracas.

Operaciones con 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.





Nuestro compromiso medio ambiental

Reciclaje de Equipos

Organismo/ Institución	Nº de Equipos de Computación Reciclados	Organismo/ Institución	Nº de Equipos de Computación Reciclados
Año 2006			
Ariel Jiménez - Escuela en Mata de Madera	4	Parroquia Nuestra Señora del Carmen - Religiosos Carmelitas	1
Comandancia General de la Policía del Estado Barinas	5	Fundación por la Integración de Personas con Discapacidad y Apoyo Comunitario (FIPDAC)	10
Oficina de Medios de Comunicación Diócesis de Guayana	5	Unidad Educativa Nacional José Alberto Velandia	10
Brigada 513 del Ejército	1	Acción Ciudadana Contra el Sida	4
Destacamento de Apoyo Número 5	2	Unidad Educativa Colegio La Milagrosa	2
Unidad Educativa Nacional Mireya Vanegas	5	Asociación Civil Delio Amado León	5
Centro de Desarrollo Infantil Distrito Escolar N° 4	2	Teatro Negro de Barlovento	2
Dirección de Bienestar y Seguridad Social de la Guardia Nacional	4	Unidad Educativa Virginia Gil de Hermoso	2
Escuela Básica Nacional León Trujillo	1	Asociación Civil de Damas Salesianas	20
Avec - Casa de Apoyo al Maestro	2	Hermanos Maristas de Venezuela	20
Cátedra Libre Antidrogas del Instituto Pedagógico de Caracas	5	Fundación Alzheimer de Venezuela	2
Unidad Educativa San Judas Tadeo	1	Preescolar Rafael María Baralt	2
Universidad Católica Andrés Bello	20	Scouts de Venezuela - Grupo San José de Calasanz	2
Hospital Pediátrico "Dr. Julio Criollo Rivas"	10	Scouts de Venezuela - Dirección General	2
Unidad Educativa José Alberto Hernández Parra	6	Misión Robinson	1
Fundación Caracas Para los Niños / Centro Metropolitano de Educación Integral Lya Imber de Coronil	6	Centro Familiar Luisa Amalia de Vegas de la Asociación de Desarrollo Integral Comunitaria (ADIC)	15
Escuela de Música Pedro Nolasco Colón	2	Unidad Educativa Taller General Rafael Urdaneta	3
Bomberos de Carora	2	Comisión Coordinadora Misión Sucre Estado Táchira	2
Fundación Amigos de Linda Loaiza	8	UNEFA- San Cristóbal	2
Escuela de Música "Prudencio Esaú"	2	Jefatura Civil de El Junquito	1
Instituto Nacional de Parques - Programa Especial de Incendios, Búsqueda y Rescate del Parque Nacional "El Ávila"	2	Hogares Crea de Venezuela - Cocorote	1
CEBJA "Dr. José de Jesús Arocha"	2	Centro Misional Santa María de Guana	2
Preescolar Nacional Caricuao	2	Escuela Básica Estatal Consuelo Navas Tovar	2
Jardín de Infancia Teotiste Arocha de Gallegos	2	Unidad Educativa E.B.E. Dr. Humberto Fernández Morán	3
Instituto Nocturno de Comercio El Valle	2	Total Equipos de Computación Reciclados	318
Fundación Amigos Niños con Sida	6	Año 2007	
Jefatura Civil de la Parroquia La Vega	2	Instituto Autónomo De Infraestructura Obras Y Servicios (INFRAMIR)	4
Fundación Radio Gulima Comunitaria	2	EFOFAC	4
Escuela Básica Nacional José Antonio Calcaño	4	Particular	1
Trayecto Danza	2	Escuela El Niño Don Simón	8
Escuela Básica Nacional Juan Rodríguez Suárez	4	Junta Parroquial San José	2
Religiosas del Buen Pastor	4	Instituto Corazón De Jesús Hermanas Agustinas	5
Unidad Psicoeducativa Caricuao	4	Asociación Civil Club De la Tercera Edad	1
Unidad Educativa Bolivariana Miguel Antonio Caro	4	Asociación Civil I.E. Casa Hogar San Fernando	1
CEIC Gabriela Mistral	2	Unidad Psicoeducativa La Guaira	6
Instituto Autónomo Metropolitano de Caracas para la Juventud	5	Jefatura Civil De Macarao	1
Escuela Nacional Los Mangos	2	Orden Franciscana Seglar	20
LPB Gustavo H Machado	2	U.C. Agustiniانو Divina Pastora	10
Cruz Roja de Venezuela	2	Unidad Educativa B. Claret	10
Unidad Educativa Nacional Luis Cárdenas Saavedra	5	U.E. Arquidiocesana Madre E. Jaramillo	10
Escuela Básica Nacional Padre Mendoza	20	Fundación Científica Los Roques	5
Unidad Educativa Santísima Trinidad	6	Consejo Metropolitano De Derechos de los Niños, las Niñas Y los Adolescentes	3
División Contra Robos del CICPC	4	Bomberos de Miranda	1
José González Navarro	1	Escuela Técnica Popular María Auxiliadora	5
Zona Educativa Falcón Distrito Escolar N° 01	2	Unidad Educativa Quebrada Seca	5
Escuela Básica Georgina de Arias Santa Ana de Coro	2	U.E. María Teresa Toro	4
Comité de Amigos del Niño Hospitalizado Falcón (CANHF)	2	Escuela Tomás Vicente González	8
Escuela Básica Nacional Vicente Emilio Sojo	3	Escuela Básica Creación Cauagua	1
IVSS Dr. Pastor Oropeza	2	Total de Computadoras	115
Cuerpo de Investigaciones Científicas, Penales y Criminalísticas (CICPC) Subdelegación El Vigía	3	Variación % Instituciones Beneficiadas 2006/2007	(71,05)
Preescolar Lya Imber de Coronil	2	Variación % Equipos Reciclados 2006/2007	(63,83)
Asociación de Trabajadores Sordos de los Altos Mirandinos	2		

Nuestro compromiso medio ambiental

- En relación con el suministro de aguas blancas, se verifica que el proyecto cuente con las capacidades de servicio y con 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 se solicitan los permisos del Ministerio del Ambiente. Se realizan 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 estén previamente ensayados y adaptados a las normas venezolanas. Se solicitan certificados de idoneidad técnica expedidos por institutos reconocidos: INME (Instituto Nacional Modelos Estructurales) u otros. Asimismo, se constata que los elementos constructivos no incluyan altos contenidos de polímeros, acetatos o asbestos.
- 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.



Mecenazgo Ambiental

Organismo/Institución	Proyecto	Monto Bs.F.
Fundación Científica Los Roques	Ejecución del Proyecto Educativo de la Unidad Bolivariana Archipiélago Los Roques y Fortalecimiento de la Estación de Biológica Marina Dos Mosquises	103.772
	Financiamiento del Programa Educativo Ambiental Año Escolar 2007 – 2008:	17.750
	Taller de Arqueología Prehispánica en Unidad Educativa Bolivariana en el Gran Roque	20.680

- Por último, cuidamos que los proyectos financiados cuenten con los certificados de habitabilidad antes de iniciar el proceso de ventas.

TRANSPORTE DE PRODUCTOS: Banesco no ejerce impactos ambientales mensurables por esta actividad, ya que los productos que se trasladan a Nuestra Red de Agencias en todo el territorio nacional son materiales de oficina, impresos, así como equipos de tecnología y sus consumibles.

TRANSPORTE DE PERSONAL: El personal se moviliza desde su vivienda al Banco y viceversa, así como entre las diferentes sedes administrativas de la región capital, por sus propios medios. Cuando se lleva a cabo algún tipo de evento para el cual el personal debe trasladarse desde su sitio de trabajo, el Banco cubre los gastos incurridos en dicho traslado y, de ser necesario, contrata los servicios de transporte.

APERTURA DE AGENCIAS: No realizamos estudios previos de impacto ambiental en las zonas donde abrimos agencias, excepto cuando este es requerido por las autoridades municipales, y son específicos dependiendo de las dimensiones de los trabajos a ejecutar. Sí diseñamos análisis de factibilidad de mercado, de crecimiento y evolución de captaciones en el área geográfica donde se realizará la inauguración del punto de atención.

CONSUMO DE PAPEL PARA IMPRESIÓN Y FOTOCOPIADO: Integramos el Workflow de Crédito Comercial Web con el sistema de Gestión Electrónica de Documentos, obteniendo un único expediente electrónico digitalizado del cliente, lo que minimiza el uso de papel en nuestros procesos de negocios, agregando mayor velocidad de respuesta para los trámites de crédito de los clientes.



Nuestros Proveedores

Principales líneas de acción en 2006:

- Evaluamos los procesos administrativos y financieros con miras a implantar un sistema en la organización que soporte los procesos visionados, cubriendo toda la cadena de valor en cuanto al presupuesto y la procura.
- Seleccionamos a los proveedores, según matriz de evaluación de los sistemas administrativos ofrecidos para cubrir los procesos visionados.

Evolución gestión respecto a 2006 y principales líneas de acción en 2007

- Implantamos el sistema SAP como apoyo en la gestión administrativa y financiera de la organización en 100%
- Actualizamos de los procesos de procura, pagos, logística de transporte, inventarios, activos fijos, anticipos, así como también de presupuesto y control de costos.

Compromisos contraídos para el año 2008:

- Crear un de un Centro de Responsabilidad dirigido a la Excelencia Operacional alineado con el programa de Planificación Estratégica del Banco, para “Lograr que el 100% de los proveedores con transacciones importantes y/o estrategias cumplan con lineamientos del Comité de Procura”.
- Ejecutar un proyecto “Assesment fase I” para determinar la planificación y ejecución del segundo semestre 2008 y los próximos 2 años.
- Como metas de Centro de Responsabilidad dirigido a la Excelencia Operacional tenemos previstos otros compromisos:
- Lograr que en Gelecom esté cargado 100% de los expedientes de créditos comerciales de los mayores 500 deudores con saldo por encima de 750 y 500 mil BsF, 100% de los nuevos expedientes de crédito comercial y 30% de los expedientes de archivo TDC.
- Cumplir con las actividades de formación en el uso de esta herramienta de las áreas que se incorporaran a la plataforma Gelecon (Banca Agropecuaria y de Energía).
- Reducir los costos y tiempos de respuesta en el servicio tanto de clientes internos como externos.

Proveedores

Servicio	Nº de Proveedores			% Sobre el Total	
	2006	2007	Variación %	2006	2007
Ferretería, Repuestos, Materiales y Otros Suministros	94	116	23,4	5,72	6,5
Artículos de Escritorio	37	31	(16,21)	2,53	1,7
Equipos de Oficina	14	14	-	0,85	0,79
Hardware y Software	24	23	(4,16)	1,46	1,30
Mobiliario	8	9	12,5	0,48	0,51
Impresos y Papel Valor	20	20	-	1,21	1,13
Tarjetas de Débito y Crédito	3	2	(33,33)	0,18	0,11
Artículos de Limpieza	3	3	-	0,18	0,17
Accesorios para Inmuebles	8	8	-	0,48	0,45
Ticket Alimentación	-	2	-	-	0,11
Otros Equipos	8	16	100	0,48	0,9
Inmuebles	4	3	(25)	0,24	0,17
Tecnología	50	44	(12)	3,04	2,48
Mantenimiento	193	151	(21,76)	11,75	8,51
Publicidad y Mercadeo	259	250	(3,47)	15,77	14,09
Transporte, Correo y Mensajería	44	46	4,54	2,67	2,59
Hoteles y Agencias de Viajes	93	102	9,67	5,66	5,75
Honorarios y Consultorías	293	292	(0,34)	17,84	16,46
Arrendamiento de Inmuebles	131	174	38,82	7,97	9,81
Arrendamiento de Equipos	7	13	85,71	0,42	0,73
Fotocopiado e Impresión	2	2	-	0,12	0,11
Notaría y Registro	11	11	-	0,66	0,62
Vigilancia	8	10	25	0,48	0,56
Afiliaciones y Suscripciones	12	18	50	0,73	1,01
Telefonía y Telecomunicaciones	8	10	25	0,48	0,56
Limpieza	8	7	(12,5)	0,48	0,39
Condominios y Administradoras	149	154	3,35	9,07	8,68
Adiestramiento	61	60	(1,63)	3,71	3,38
Energía Eléctrica	14	19	35,71	0,85	1,07
Otros Servicios	76	164	115,78	4,62	9,24
Total	1.642	1.774	8,03	100,00	100,00

Nuestra política para la contratación de proveedores

Todos los proveedores deben consignar la documentación necesaria para el registro en nuestro sistema administrativo.

Entre los recaudos se encuentra:

- Registro Mercantil
- Estados Financieros auditados
- Declaración de Impuestos
- Solvencia o pago de Seguro Social Obligatorio
- Mantener cuenta con el banco
- Cadivi
- Tarifas de sus productos y servicios

Nuestros Proveedores

Las compras mayores a un millón de Bs.F. pasan el Comité de Procura para su evaluación y recomendaciones, posterior a un análisis realizado por el área de Crédito y la revisión de parte de Riesgo Operativo.

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

Dentro del análisis 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.

Alianzas

Sumamos esfuerzos con nuestros proveedores a los fines de reforzar nuestra acción social en la comunidad. Nuestros proveedores están conscientes de la importancia de crear alianzas para mitigar problemas en la comunidad y ofrecer mejor calidad de vida a los ciudadanos.

Junto a ellos y a nuestros Socios Sociales ejecutamos el año pasado las siguientes actividades:

Monto Pagado a Proveedores

Servicio	Monto Bs.F.			% Sobre el Total	
	2006	2007	Variación %	2006	2007
Ferretería, Repuestos, Materiales y otros Suministros	21.792.578	26.239.607	20,4	4,39	2,80
Artículos de Escritorio	9.699.724	15.659.288	61,44	1,95	1,67
Equipos de Oficina	8.229.818	29.122.865	253,87	1,66	3,10
Hardware y Software	17.885.465	26.105.043	45,95	3,60	2,78
Mobiliario	518.644	11.332.243	2.084,97	0,10	1,21
Impresos y Papel Valor	19.701.716	14.901.931	24,36	3,97	1,59
Tarjetas de Débito y Crédito	1.327.928	3.701.981	178,77	0,26	0,39
Artículos de Limpieza	2.329.303	3.694.166	58,59	0,46	0,39
Accesorios para Inmuebles	984.927	4.735.295	380,77	0,19	0,50
Ticket Alimentación		11.586.382			1,23
Otros Equipos	599.077	4.198.677	600,85	0,12	0,45
Inmuebles	1.033.670	21.520.680	1981,96	0,20	2,29
Tecnología	51.971.441	87.322.846	68,02	10,4	9,30
Mantenimientos	73.728.295	142.867.986	93,77	14,8	15,22
Publicidad y Mercadeo	55.062.382	75.951.565	37,93	11,1	8,09
Transporte, Correo y Mensajería	50.769.190	106.489.815	109,75	10,24	11,35
Hoteles y Agencias de Viaje	8.055.817	13.600.959	68,83	1,62	1,45
Honorarios y Consultorías	65.436.197	75.265.030	15,02	12,9	8,02
Arrendamiento de Inmuebles	29.678.338	53.254.359	79,43	5,98	5,67
Arrendamiento de Equipos	7.357.267	55.129.107	649,31	1,48	5,87
Fotocopiado e Impresión	6.726.351	7.910.468	17,60	1,35	0,84
Notaría y Registro	721.174	1.566.777	117,25	0,14	0,17
Vigilancia	7.330.897	15.789.193	115,37	1,47	1,68
Afiliaciones y Suscripciones	998.548	966.338	(3,22)	0,20	0,10
Telefonía y Telecomunicaciones	6.145.438	33.098.596	438,58	1,23	3,53
Limpieza	9.489.563	12.904.361	35,98	1,91	1,37
Condominios y Administradoras	10.517.286	13.326.159	26,70	2,12	1,42
Adiestramiento	7.081.490	8.988.985	26,93	1,42	0,96
Energía Eléctrica	8.584.650	7.458.185	(13,12)	1,73	0,79
Otros Servicios	11.984.537	53.883.168	349,60	2,41	5,74
Total	495.741.707	938.572.055	89,32	100,00	100,00

Inversión Social de Nuestros Proveedores

(Bs.F.)

		2006	2007
Proveedor	Alianza	Inversión Bs.F.	Inversión Bs.F.
Restoven de Venezuela	Refrigerios para Eventos en Fundana	772,76	5.176,04
Recrea	Actividades de Recreación en Fundana	5.500,00	8.000,00
Organización Irdesir	Transporte para Eventos en Fundana	10.200,00	
Total Bs.F.		16.472,76	13.176,04





Nuestros Proveedores

Proveedores más Significativos de la Región Capital

Tipo de Servicio	Cantidad de Proveedores	Promedio 2006 Bs.F.	Promedio 2007 Bs.F.	Variación %	% Sobre el Total	
					2006	2007
Couriers	3	500.000,00	680.000,00	36,00	31,00	34,14
Impresión y Fotocopiado	2	623.000,00	712.000,00	14,29	38,62	35,74
Papel Valor	1	490.000,00	600.000,00	22,45	30,38	30,12
Total	6	1.613.000,00	1.992.000,00	23,50	100	100

Proveedores más Significativos de la Región Centro-Occidental

Servicio	Cantidad de Proveedores	Promedio 2006 Bs.F.	Promedio 2007 Bs.F.	Variación %	% Sobre el Total	
					2006	2007
Hoteles y Agencias de Viajes	3	32.221,16	22.866,36	(29,03)	8,81	4,58
Energía Eléctrica	2	66.588,60	68.433,09	2,76	18,2	13,69
Mantenimiento de Equipos	2	39.201,42	62.799,03	60,19	10,72	12,57
Limpieza y Conservación de Oficinas	4	227.775,86	345.599,05	51,72	62,27	69,16
Total	11	365.787,04	499.697,53	36,61	100	100

Proveedores más Significativos de la Región Falcón-Zulia

Servicio	Cantidad de Proveedores	Promedio 2006 Bs.F.	Promedio 2007 Bs.F.	Variación %	% Sobre el Total	
					2006	2007
Hoteles y Agencias de Viajes	1	3.470,00	15.288,00	340,57	1,84	4,8
Mantenimiento de Equipos	2	27.297,40	58.699,00	115,03	14,51	18,44
Limpieza y Conservación de Oficinas	3	125.062,00	207.291,90	65,75	66,48	65,12
Transporte, Correo y Mensajería	2	32.300,00	37.058,00	14,73	17,17	11,64
Total	8	188.129,40	318.336,90	69,21	100	100

Proveedores más Significativos de la Región Oriente

Tipo de Servicio	Cantidad de Proveedores	Promedio 2006 Bs.F.	Promedio 2007 Bs.F.	Variación %	% Sobre el Total	
					2006	2007
Arrendamiento de Inmuebles	6	155.893,00	118.600,00	(23,92)	40,1	37,68
Limpieza y Conservación de Oficinas	2	60.000,00	38.601,00	(35,67)	15,42	12,26
Transporte, Correo y Mensajería	1	31.700,00	26.000,00	(17,98)	8,15	8,26
Mantenimiento de Equipos	4	77.800,00	61.800,00	(20,57)	19,9	19,63
Mobiliario	1	14.000,00	25.800,00	84,29	3,6	8,2
Honorarios y Consultorías	1	23.600,00	20.000,00	(15,25)	6,1	6,35
Hoteles y Agencias de Viajes	3	26.200,00	24.000,00	(8,40)	6,73	7,62
Total	18	389.193,00	314.801,00	(19,01)	100	100





Comité de Procura

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

ROLES Y MIEMBROS DEL COMITÉ DE PROCURA:

PRESIDENCIA:	Vicepresidencia Ejecutiva de Administración y Control
SECRETARÍA:	Consultoría Jurídica
POSTULANTE:	Un área de autogestión o administración

EQUIPO DE DECISIÓN:

- Vicepresidencia de Administración
- Vicepresidencia Ejecutiva de Canales Electrónicos
- Vicepresidencia de Conservación de Infraestructura Física y Operativa
- Gerencia de División de Administración de Tecnología de Información

EQUIPO DE SOPORTE:

- Vicepresidencia de Consultoría Jurídica
- Vicepresidencia de Análisis de Crédito Comercial
- Vicepresidencia de Riesgo Operativo

OBJETIVO

Fungir como mecanismo corporativo de autonomía en los procesos de compra para agregar valor a los mismos, de forma tal que se evalúe, avale o cuestione el diseño de operaciones de adquisición de insumos y servicios, para ayudar a las áreas con autogestión en compras a optimizar el valor que ellas entregan a la organización.

EN LA BÚSQUEDA DE LA GESTIÓN EFICAZ DE OPERACIONES:

—Creación de Carpeta Electrónica Operaciones Comité de Procura:

- Formatos de evaluación del proveedor y formatos de operaciones de procura: modelos y resultados
- Bitácora histórica de dictámenes del Comité
- Reportes de gestión

—Creación del Registro Corporativo de Proveedores

- Se debe velar por compras consolidadas por proveedor, compras simultáneas en curso, o incluso acumuladas
- Algunos proveedores generan “riesgo consolidado” por colocar iguales o diferentes rubros a una y/o a diversas áreas; en estos casos, se debería analizar al proveedor más que cada operación.

—Revisión de todos los contratos importantes no analizados el último año transcurrido

- Contratos que impliquen rubros críticos para la continuidad del negocio deben ser analizados minuciosamente
- Implica selección y revisión, por parte de cada Contratante, con Consultoría Jurídica y Riesgo (evaluar impacto en el negocio de haber incumplimiento por parte del proveedor)

—Alcance de propósito del Comité, el cual podría ampliarse con el tiempo

- El Comité puede hacer análisis estratégicos de optimización de costos y proponer ideas e iniciativas
- El Comité debe atender permanentemente y con énfasis los contratos por servicios críticos, o por rubro crítico
- El Comité puede establecer pautas basadas en mejores prácticas, en experticia o en experiencia propia.

ATRIBUCIONES DEL COMITÉ

- El comité procesará y avalará o cuestionará, toda Operación de Procura mayor o igual a la autonomía mínima del Comité de Procura.
- Las excepciones serán acordadas en el mismo Comité, por alta atomicidad de proveedores o por la dinámica del mercado específico, entre otras.
- Las operaciones avaladas cuyo monto sea mayor a la autonomía máxima del Comité, serán validadas por Comité Directivo.
- Las operaciones cuestionadas deberán ser reformuladas 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.



Nuestros Proveedores

ÁREAS DE AUTOGESTIÓN EN COMPRAS

- Administración - Compras
- Tecnología de Información y Procesos
- Mercadeo
- Infraestructura Física
- Canales Electrónicos (incluyendo requerimientos de Tarjetas - Comercial)
- Conservación de Infraestructura Física y Operativa
- Tarjetas - Operaciones
- Capital Humano
- Seguridad

PROVEEDORES Y SUS RECAUDOS

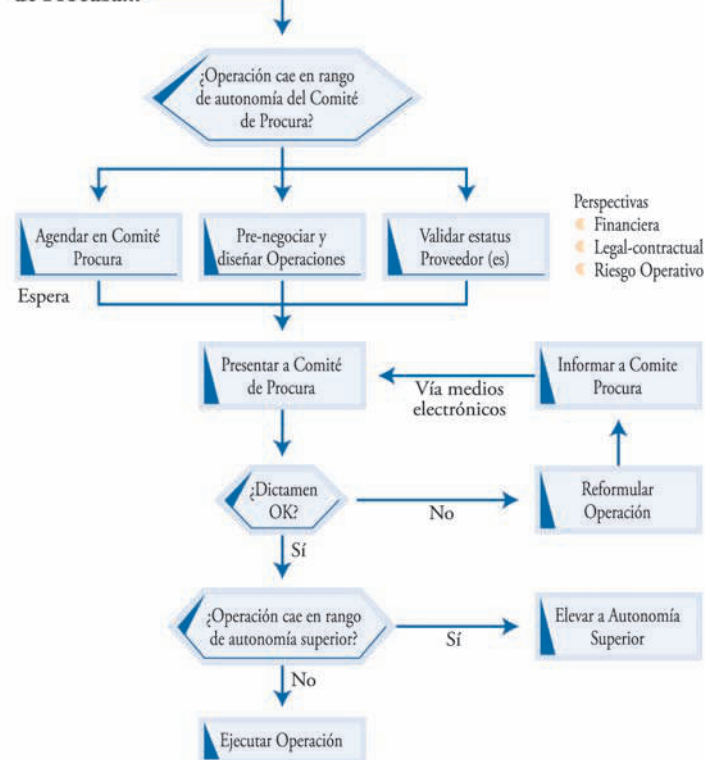
Antes de activar el Comité de Procura, las Áreas con Autogestión en Compras deberán solicitar a sus proveedores los siguientes recaudos:

- Copia del RIF y NIT.
- Copia del Acta Constitutiva con sus respectivas modificaciones o actualizaciones, si las hubiere.
- Copia de la Cédula de Identidad de las personas que obligan a la compañía
- Estados Financieros de cierre de los tres últimos ejercicios económicos, firmado por un C.P.C.
- Balance de Comprobación actualizado si han transcurrido más de seis meses desde su fecha de Cierre.
- Cuadro de Deuda.
- Cuadro de Carga de Trabajo, para aquellas compañías que trabajan a través de contratos.
- Información General sobre la Actividad de la Compañía.

Los proveedores pueden abstenerse de entregar los siguientes recaudos:

- Cálculo de los ingresos por el plazo de un año a partir del inicio del proceso; en caso de poseer ventas cíclicas indicar porcentaje de las ventas por trimestre.

Al Analizar Requerimientos de Procura...



- Costos y Gastos en que ha de incurrir para este periodo, así como posibles planes de inversión de adquisiciones de maquinarias o equipos
- Remodelaciones planificadas para el periodo.
- Indicar en el flujo si consideran cancelar dividendos en efectivo.
- Proyección de la amortización de las deudas con la banca (Capital e Interés).
- En caso de no poseer flujo de caja, indicar las siguientes premisas: Ventas calculadas para el siguiente año, % de Ventas por mes, estimación del margen de beneficio para el siguiente año.

No es de carácter obligatorio: Flujo de Caja proyectado mensual por el lapso de un año desde la fecha de inicio del proceso, para optar como proveedor de Banesco.

- Iniciado el año 2008, las áreas deben solicitar desde ya esta información a sus proveedores que tengan o cumplan la cuota de 1.000.000 Bs. F, y enviarla al área de crédito al Sr. Rafael Calles, quien realizará la Evaluación Financiera. También deben adjuntar la Evaluación de Riesgo Operacional.

Nuestro compromiso con las Autoridades



Principales líneas de acción en 2006

- Iniciamos el proceso de modernización del Sistema Nacional de Pagos de acuerdo con lo promovido por el BCV conjuntamente con las instituciones financieras.
- Dimos cumplimiento a los niveles mínimos establecidos legalmente en relación con las carteras de crédito especializadas.
- Dimos cumplimiento a la nueva regulación vinculada a los créditos denominados indexados.

Evolución de la gestión respecto a 2006 y principales líneas de acción en 2007

- Dimos continuidad a las iniciativas del BCV que promueven la modernización del Sistema Nacional de Pagos, dando inicio a la fase II de este proyecto.
- Cumplimos exitosamente el proceso de Reconversión Monetaria.
- Fuimos pioneros en el cumplimiento de las siguientes regulaciones: Impuesto a las Transacciones Financieras, Cambio de Huso Horario y Exigencias Franquicias Visa y MasterCard y Cadivi.
- Dimos cumplimiento a los niveles mínimos establecidos legalmente en relación con las carteras de crédito especializadas.

Compromisos contraídos para el año 2008

- Fortalecer nuestra estructura para atender reclamos de los clientes remitidos por la Superintendencia de Bancos.
- Fortalecer las áreas que evalúan y analizan los distintos proyectos de leyes introducidos por el Ejecutivo en la Ley Habilitante y que

son considerados por la Asamblea Nacional, que tienen impacto en el sector financiero.

- Fortalecer la estructura de Gobierno Corporativo.

Nuestra política

Un factor fundamental en la filosofía de Banesco consiste en impulsar eficazmente la inclusión social de aquellos grupos que aún están fuera del sistema financiero, como instrumento para promover la superación de la pobreza y fomentar el crecimiento económico del país, lo cual coadyuva al logro de los objetivos del gobierno central establecidos en la Constitución.

También trabajamos por ser 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.

Banesco tiene como doctrina observar rigurosamente sus obligaciones tributarias, no sólo con objeto de acatar la normativa vigente, sino como parte integral de su responsabilidad social y reputación institucional.

Por ello, como ciudadanos corporativos somos respetuosos de las ordenación en materia fiscal y parafiscal, honramos con puntualidad los compromisos y contribuciones de carácter legal, tanto las de alcance nacional como las fijadas por las autoridades regionales, y los aportes a los entes reguladores del sector bancario.

Modernización del Sistema Nacional de Pagos

En enero se implantó la Fase II de este proyecto, como parte de las iniciativas que impulsan el Banco Central y las instituciones financieras hacia la modernización del Sistema Nacional de Pagos.



Nuestro compromiso con las Autoridades

Impuestos Pagados por Operaciones Propias (Miles de Bs.F.)			
	2006	2007	Variación %
ISLR		76.600	
Impuesto Sobre Actividades Económicas	25.659	42.892	67,1
Impuesto a las Transacciones Financieras		5.584	
Impuesto al Valor Agregado	63.277	78.590	24,1
Aportes Ley Orgánica de Ciencia, Tecnología e Innovación:		21.705	
Proyectos de Tecnología		19.319	
Proyectos de Captación		386	
Aportes		2.000	
Publicidad Comercial e Inmuebles Urbanos	592	579	(2,19)
IDB	846		
Ley de Alimentación de Trabajadores	12.964,73	16.393,02	26,44

Contribuciones Parafiscales (Miles de Bs.F.)			
	2006	2007	Variación %
Ley de Vivienda y Hábitat	2.706	10.472	286,99
SSO	12.107	18.602	53,64
Ley de Empleo	2.570	4.104	59,68
INCE	3.439	5.241	52,39

Aportes a Sudeban y Fogade (Bs.F.)			
	2006	2007	Variación %
Superintendencia de Bancos y Otras Instituciones Financieras	20.005	30.346	51,69
Fondo de Garantía de Depósitos y Protección Bancaria	65.041	87.026	33,8

Banesco adecuó sus sistemas para enviar archivos de Pagos a Terceros en cuentas de otros bancos, Pagos de TDC de Otros Bancos y Transferencias a Terceros Otros Bancos, los cuales son liquidados el mismo día hábil de su recepción.

Además, se automatizaron los procesos internos de control de las Transferencias a Terceros y de Gestión de Operaciones de Transferencias de Clientes Corporativos manejados por la Tesorería. En marzo se logró la Implantación de la Fase III del Proyecto de CCE correspondiente al Proceso de Domiciliaciones en Cuenta de Otros Bancos, para lo cual se realizaron todas las adecuaciones requeridas para: Envío de Archivos de Domiciliaciones, Internet y Taquilla para la Solicitud de Afiliación de Domiciliaciones.

En junio de 2007 se logró la implantación del proyecto Pago Electrónico, el cual incorporó importantes mejoras a nuestro Servicio de Pagos a Proveedores. El sistema permite a las empresas manejar un esquema de pagos que facilita su conciliación, emitir recibos de pago con detalles de la facturación, notificar por vía electrónica a los beneficiarios y, por último, consulta de las operaciones a través de Internet por parte de los clientes y beneficiarios.

Reconversión Monetaria

La Vicepresidencia de Operaciones fue factor clave para el éxito del proceso de Reconversión Monetaria. En este sentido, se realizaron las pruebas requeridas para que los sistemas que apoyan las operaciones estuvieran operativos para inicios del año 2008.

Además, se distribuyó antes del 31 de diciembre de 2007 la cantidad de Bs.F. 819 millones, suficiente para atender el inicio de la Reconversión Monetaria en las agencias y cajeros automáticos.

Logramos la coordinación, alineación de las actividades y procesos ejecutados en el Proyecto, garantizando su sincronización, operatividad y éxito en la transición (hora cero).

Adicionalmente, como valor agregado a la gestión se diseñó e implementó el Centro de Control, el cual permitió el seguimiento exhaustivo minuto a minuto del período de transición y nacimiento del Bolívar Fuerte, asegurando la detección y solución inmediata de eventos que se pudieron presentar, certificando el éxito del Proyecto.

Durante el segundo semestre de 2007 se continuó con el proceso de sensibilización a las audiencias internas y externas del Banco sobre la Reconversión Monetaria, y se adecuaron todos los procesos necesarios para el funcionamiento óptimo, de cara al cliente en tiempo récord.

La importancia e impacto de la Reconversión Monetaria en nuestro negocio, y la firme convicción que siempre hemos tenido de cumplir a cabalidad con las leyes y regulaciones impuestas por el Estado, nos llevó a tomar la decisión en el segundo trimestre del año 2007, de establecer un programa de trabajo compuesto por 46 proyectos, más de 390.316 h/h con 40.000 actividades planificadas, participación de un equipo de trabajo multidisciplinario de 1.000 personas, apoyo de IBM como equipo de Consultoría, y contratación de 49 proveedores de tecnología, detección de 196 aplicaciones impactadas y 1.222 procesos de negocio a rediseñar, desarrollo de sistemas en nuestra fábrica de software en Buenos Aires donde se ejecutó 25% de los requerimientos tecnológicos, utilización de la metodología de desarrollo de sistemas más reconocida del mercado, establecimiento de una sala de control y monitoreo.

Efectuamos 6 simulacros con todos los sistemas del banco impactados, realizamos 3.185 visitas a clientes (1.552 bancas especializadas y 1.633 PYME) y ejecutamos 96 charlas informativas masivas al público en escala nacional, así como la detección de riesgos operativos y sus acciones de mitigación, una agresiva y acertada estrategia comunicacional, aunada al apoyo de Capital Humano en adiestramiento a más de 10.000 empleados, todo lo cual hizo posible

Nuestro compromiso con las Autoridades

Charlas informativas

En el año 2006 Banesco inició, en todo el territorio nacional, un ciclo de charlas gratuitas y abiertas al público en general, en las que los especialistas

del área daban información detallada sobre los créditos de las carteras especializadas y la manera en que los interesados podían acceder a este tipo de financiamiento. Producto del alto impacto que causó esta iniciativa, de la cual Banesco es pionero, en el año 2007 se hizo mayor hincapié en su ejecución, ampliando de manera significativa el monto del presupuesto destinado a tales fines, logrando un notable incremento en la cobertura geográfica. El número de charlas realizadas refleja el aumento del número de personas que fueron beneficiadas, tanto con la información como con los créditos otorgados.

Ponemos a disposición de los entes reguladores toda la información relacionada con los créditos que atendemos, en la medida que la solicitan.

Charlas Informativas			
Años	N° Charlas Realizadas	N° Personas Asistentes	N° Ciudades Atendidas
2006	28	3.786	16
2007	60	8.454	24
Variación %	114,28	123,29	50

Carteras de Crédito Especializadas

Banesco ha superado el cumplimiento de los niveles mínimos establecidos legalmente en relación con las carteras de crédito especializadas (agrícola, turismo, microcrédito e hipotecaria, en sus diferentes modalidades tanto en 2007 como en 2006), dándole el tratamiento de operaciones crediticias generadoras de riqueza y promotoras de actividades que contribuyen directamente con el desarrollo productivo del país. Hacemos énfasis en la atención oportuna a los requerimientos de los clientes mediante la prestación de productos y servicios ajustados a las necesidades específicas de cada sector de la economía y apoyando, en todos los casos, las iniciativas que conlleven la generación de puestos de trabajo directos e indirectos.

En materia de créditos hipotecarios para la adquisición de vivienda principal, hemos progresivamente incrementado nuestro nivel de respuesta, al financiar cada año a un número creciente de familias en todo el territorio nacional, con lo cual hacemos realidad el sueño de tener vivienda propia de muchos venezolanos. De esta manera, ayudamos a mejorar la calidad de vida de nuestros clientes así como la de su entorno familiar.



Carteras de Crédito Especializadas

Cartera	2006		2007	Variación %	2006		2007	Variación %	2006		2007	Variación %
	Monto Alcanzado (MM Bs.E.)	Monto Alcanzado (MM Bs.E.)			% Requerido	% Requerido			% Mantenido	% Mantenido		
Turística	111.849,5	270.679,4	142		2,5	3	20		2,16	3,05	41,2	
Microempresarios	192.503,1	765.590	297,70		3	3	-		5,79	6,59	13,81	
Agrícola	906.492,5	1.581.644	74,47		16	21	31,25		17,50%	22,48	28,45	
Hipotecaria LP	212.680,8	450.301,7	111,72		3	5	66,66		4,11%	5,07	23,35	
Hipotecaria CP	299.160,5	415.851,1	39		7	5	(28,57)		5,77	4,68	(18,89)	

una Reconversión Monetaria impecable, con excelentes resultados para nuestros clientes, entes reguladores y para nuestra Organización, logrando ser el banco con menor tiempo de interrupción de servicios, la mayor disponibilidad de Bs.F. del mercado en nuestra extensa red de Cajeros Automáticos y Agencias, sin incidentes que atender producto de la reconversión monetaria, así como recibir el reconocimiento tanto del BCV como de la Superintendencia de Bancos, lo cual demuestra una vez más nuestro liderazgo en avances tecnológicos en el mercado venezolano.

CAMPAÑAS EXTERNAS

Para atender nuestras diferentes audiencias se realizan las siguientes campañas:

- Se realizaron 10 especiales publicados en prensa nacional.

- Merchandising Agencias.
- Publicaciones en los sites de Banesco.
- 0-500 FUERTE1, centro de atención telefónica exclusiva para RM.
- Encartes de folletería del BCV relacionada con RM.

CAMPAÑAS INTERNAS

- Se realizaron campañas internas de comunicaciones con 75 entregables (Boletines, Carteleros, periódicos, Etc).
- Diseño del site de RM.
- Relación existente con el ente regulador.
- Sudeban nos visitó dos veces y se realizaron dos informes de inspección.



Nuestro compromiso con las Autoridades

Regulaciones varias

Fuimos pioneros en el cumplimiento de las siguientes regulaciones: Impuesto a las Transacciones Financieras (ITF), Cambio de Huso Horario, Exigencias Franquicias Visa y Master Card y CADIVI.

- Emprendimos con éxito y en tiempo récord el Impuesto a las Transacciones Financieras en paralelo con el complejo programa de la Reconversión Monetaria, adaptando los sistemas transaccionales para cumplir con el cobro del nuevo tributo.
- Logramos ser los primeros en actualizar todos los sistemas y plataformas para el cambio de Huso Horario en Venezuela de manera transparente para nuestros clientes; actualizamos en forma automática más de 12.000 estaciones de trabajo y más de 800 servidores en sólo 45 minutos.
- Cumplimos oportunamente los deberes como Operador Cambiario al incorporar dentro del portal de Cadivi todas las solicitudes de divisas (Internet, viajes y efectivo) requeridas por nuestros clientes en el último trimestre de 2007.

La revisión y renovación de certificados 2008 Módulo Cadivi permitió mantener la continuidad en el uso de tarjetas de crédito en el exterior a los clientes luego del cambio de año, cumplir a cabalidad con las regulaciones técnicas publicadas y regulatorias exigidas, y mantener conciliaciones continuas de las bases de datos de Cadivi y Banesco.

Banesco también dio cumplimiento a lo establecido en la Ley Orgánica de Ciencia, Tecnología e Innovación que establece un aporte de 0,5% de los ingresos brutos obtenidos anualmente en proyectos de innovación. En 2007, el banco destinó Bs.F. 50.000 a Interciencias y, adicionalmente, Bs.F. 7.797.000,00 a proyectos propios relacionados con el área de innovación tecnológica.

Asimismo, la institución cumple con lo establecido en la Ley Orgánica Contra el Tráfico Ilícito y el Consumo de Sustancias Estupefacientes y Psicotrópicas (LOCTISEP) y el artículo 96 vinculado con la responsabilidad de las empresas en la prevención antidrogas que establece que “las personas jurídicas, públicas y privadas que ocupen cincuenta trabajadores o más, destinarán el uno por ciento (1%) de su ganancia neta anual, a programas de prevención integral social contra el tráfico y consumo de drogas ilícitas, para sus trabajadores y entorno familiar, y de este porcentaje destinarán el cero coma cinco por ciento (0,5%) para los programas de protección integral a favor de niños, niñas y adolescentes, a los cuales le darán prioridad absoluta. Las personas jurídicas pertenecientes a grupos económicos se consolidarán a los fines de cumplir con esta previsión.

De esta manera, se autorizaron Bs.F. 53.370 para la Fundacuid, fundación que a su vez destinó los recursos contrato de asistencia técnica profesional en materia de drogas a la comunidad que hace vida en la Escuela Canaima de La Vega que pertenece a la AVEC.

Multas o Incumplimientos

Durante los años terminados el 31 de diciembre de 2007 y 2006, el Banco no recibió por parte de la Comisión Nacional de Valores, Banco Central de Venezuela o FOGADE, ningún tipo de sanción por incumplimiento de la normativa establecida por dichos órganos competentes. Tampoco recibió ningún tipo de sanción por incumplimiento de los lineamientos establecidos por la normativa vigente en cuanto a la libre competencia o prácticas monopolísticas. En relación con las comunicaciones recibidas de la Superintendencia de Bancos y Otras Instituciones Financieras, no se presentaron hechos que hayan tenido una incidencia significativa en la situación financiera y estructura patrimonial del Banco.

En relación a los litigios, contingencias, compromisos contractuales y fiscales, estos son revelados semestralmente en los Estados Financieros auditados del Banco, de acuerdo a 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 2007 y 31 de diciembre de 2006. Estos estados financieros auditados pueden ser consultados en la página de la Asociación Bancaria de Venezuela (www.asobanca.com.ve).

Asimismo, nos mantenemos atentos a dar estricto cumplimiento a las disposiciones de ley a las cuales como institución financiera nos encontramos sujetos; entre ellas: el Decreto con Rango y Fuerza de Ley General de Bancos y Otras Instituciones Financieras, la normativa e instrucciones impartida por la Superintendencia de Bancos y Otras Instituciones Financieras, a través de sus instructivos, circulares y oficios. Cabe destacar que, dado el crecimiento vertiginoso que ha tenido en Banco en los últimos años, hemos fortalecido en mayor proporción nuestra estructura organizativa y funcional, los sistemas de controles internos, soportados por tecnología de punta y un capital humano comprometido con el Banco, para hacer frente y cumplir oportunamente las exigencias de los entes reguladores, nuestros clientes y el público en general.

Proceso de elaboración del Informe de Responsabilidad Social Empresarial 2007



Principios para la definición del contenido del Informe

Siguiendo la recomendación de la *Guía para la Elaboración de Memorias de Sostenibilidad de GRI*, Banesco consideró cada uno de los principios para la definición del contenido de la memoria, dedicando un espacio para analizar y aplicar éstos a la memoria.

Banesco evaluó factores internos y externos para determinar la materialidad de información de la memoria, para lo que:

1. Se revisaron la misión y estrategia de la organización, y de allí se dedujeron los temas de:

- Acceso e inclusión financiera,
- la innovación y ofertas a la medida para los clientes,
- seguimiento de la calidad del servicio
- el incremento de las competencias el capital humano como aspectos relevantes de la memoria,

2. Se analizaron las necesidades y expectativas de los empleados, accionistas, proveedores y clientes, mediante un intercambio interno con las áreas que se relacionan con ellas continuamente (Capital Humano, Innovación, Mercadeo, Ventas, Administración, etc.) y de éste análisis surgieron como temas de interés:

- Acciones para mejorar la calidad de vida del empleado (por ejemplo el programa Tu Casa Banesco),
- Programas de Capacitación,
- Jornadas de Salud y Seguridad para los empleados,
- Salarios justos por encima del salario mínimo,
- Reglas de la relación con Proveedores en un Comité de Procura,
- Espacios de Diálogo (como *Palabras para Venezuela*, Charlas sobre Reconversión a los Clientes, Visitas Regionales de Presidente del Banco a los Clientes, entre otros),
- Mutua satisfacción (entre empleados y organización, clientes y organización, socios sociales y organización) y
- Más y mejor Infraestructura de Acceso, garantía de la Disponibilidad y Seguridad de la misma.
- Acciones Conjuntas de apoyo a la Comunidad a través de los Socios Sociales
- Disminución del Consumo de Papel y Energía
- Democratización del capital mediante la emisión de Acciones Preferidas

Los grupos de interés de Banesco son el eje de su programa de RSE, y por ello la memoria está organizada en torno a ellos, dedicando una sección a cada uno de ellos, en las que se puede apreciar los mecanismos de participación de los grupos de interés durante el 2007, con la organización y los múltiples medios de comunicación que se utilizan para informar y mantener en contacto a los mismos con la organización.

En primera instancia los grupos de interés internos los integran los accionistas y empleados y en el caso particular de los empleados en esta edición de la memoria se recogen los resultados de dos de los instrumentos de seguimiento de su satisfacción con la organización y las acciones para mejorar su calidad de vida y las formas de información y comunicación interna.

Los principales grupos de interés externos los conforman los clientes, los proveedores y los socios sociales de Banesco y a lo largo de la memoria se muestran las interacciones realizadas con ellos durante el 2007, en particular se reportan las encuestas de satisfacción de los clientes y de los socios sociales con aspectos relativos a su relación con Banesco.

Otros grupos de interés externos que son importantes para Banesco son las Autoridades y la Comunidad para quienes también dedica un aparte en la memoria.

La meta de Banesco es establecer mecanismos cada vez más formales y sistemáticos de levantamiento de las expectativas e intereses razonables de sus Grupos de Interés, con la idea de contar con un proceso formal de participación de los grupos de interés en la elaboración del contenido de la memoria y orientar cada vez más las acciones de Banesco en materia de RSE en función de satisfacer las prioridades razonables de sus grupos de interés y rendir cuentas en función de estas prioridades.

En la memoria, Banesco asume la premisa de reportar su desempeño dentro de un contexto de sostenibilidad, es decir no solamente informa sobre su desempeño individual, sino que reporta su labor dentro de un contexto más amplio que incluye:

- La estrategia de contribuir al futuro con la inclusión financiera como medio para combatir la pobreza, y las acciones ya iniciadas en este sentido, como lo son Banca Comunitaria y el Incremento de la Infraestructura disponible para el acceso
- El apoyo a la causa de formar ciudadanos libres, productivos y conscientes de su papel en el escenario público, considerando que Niños y jóvenes constituyen la más relevante y estratégica inversión y que la mayor tarea de la sociedad venezolana es fortalecer su sistema educativo, por lo que nuestros esfuerzos se han dirigido a una alianza que se multiplica con mas de 12.000



Proceso de elaboración del Informe de Responsabilidad Social Empresarial 2007

voluntarios que trabajan en Banesco, con más de cuatro millones de clientes, con empresarios y proveedores comprometidos y con los socios sociales que son los que día a día conjugan el verbo hacer en primera persona.

- El valor que se le otorga al capital humano de la organización, que se refleja en salarios mayores a los mínimos, promociones, formación continua, programas de apoyo para adquirir su vivienda, entre otros.
- La importancia del diálogo para estructurar soluciones y el intercambio con actores que han encontrado soluciones, en espacios tales como Palabras para Venezuela.
- 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 de la memoria se rigió por el principio de Exhaustividad en cuanto al alcance, cobertura y tiempo contemplados en ella.

En relación con el alcance, la memoria incluye todos los aspectos que se dedujeron como relevantes para cada grupo de interés con base al conocimiento interno de los mismos, ya que no abrió un proceso formal de consulta, no obstante como se ha señalado previamente la organización tiene previsto establecer y practicar mecanismos más formales de levantamientos de estos temas de modo que el alcance sea menos general y más dirigido por las prioridades razonables de los grupos de interés.

La cobertura del informe incluye solamente Banesco Banco Universal en Venezuela y se especifican resultados regionales del desempeño de la organización en materia de empleados, clientes, proveedores e infraestructura instalada.

Cabe señalar que, con objeto de permitir la comparabilidad de los datos al uso actual, en el presente Informe los costos e inversiones se indican en Bolívars Fuertes (BsF). Para ello, todas las cifras correspondientes a bolívars “viejos” fueron divididas entre 1000.

Principios para definir la calidad del contenido de la memoria

Para asegurar la calidad de la información presentada en el informe, Banesco veló por el cumplimiento de los principios para definir la

calidad de la elaboración de la memoria indicados en la Guía para la Elaboración de Memorias de Sostenibilidad de GRI. Cumpliendo el principio de Equilibrio, en la memoria se reportan los aspectos que no fueron favorables tales como:

- Las acciones y montos de la inversión en capacitación fueron menores que en 2006. Con ocasión de la Reconversión Monetaria hubo que hacer ajustes en la programación de capacitación.
Sólo quedaron los que por estrategia del negocio debíamos coordinar así como los de formación de nuevos ingresos
- La formación de los nuevos ingresos en materia de legitimación de capitales no fue posible hacerla para 100% de los nuevos ingresos, básicamente en el interior del país y producto del proceso de Reconversión Monetaria. Los cursos suspendidos se reprogramaron para los dos primeros meses de 2008.
- Las jornadas de salud registradas disminuyeron con respecto a las realizadas en 2006. Esta actividad también se vio afectada por el proceso de Reconversión Monetaria.
- No se realizan acciones de formación en materia de derechos Humanos.
- En cuanto al Código de Ética, la redacción de un nuevo “Código de Conducta del Ciudadano Banesco” que lo reemplazará fue postergada para el año 2008; su entrada en vigencia tendrá lugar en 2009. El Código de Ética vigente está disponible en nuestro sitio web www.banesco.com.
- Disminuyó la satisfacción del socio social especialmente en cuanto a los tiempos de respuesta y los resultados de los proyectos. Nos comprometemos a evaluar este punto conjuntamente con las organizaciones que se manifestaron menos complacidas, con el fin de detectar los puntos de insuficiencia y asumir las acciones pertinentes.

La gran mayoría de las cifras reportadas se encuentran detalladas para el 2006 y 2007 con sus respectivas tasas de variación, lo que permite la Comparabilidad del desempeño en estos dos períodos. En este punto es importante acotar que en las memorias del 2004 al 2006 no se reportaban los mismos indicadores de esta memoria y que, además, se hizo un importante ejercicio de revisión de las cifras y homologación de las fuentes que afecta la comparabilidad de los indicadores del 2006 hacia atrás.

La situación anterior se originaba debido a que los datos de un mismo tema se obtenían de diferentes áreas del Banco, y en algunos casos existían diferencias en la forma de clasificación de la información.

Proceso de elaboración del Informe de Responsabilidad Social Empresarial 2007



Para solucionar este problema, en el proceso de obtención de los datos de 2007 se establecieron responsables únicos por tema, y se procedió a reestructurar para fines comparativos las cifras suministradas previamente para el año 2006.

Parte de las tareas que se espera profundizar en las próximas memorias para cumplir este principio serán las comparaciones con los resultados de otras instituciones financieras en las variables de carácter público (*Benchmarking*), ya que en este informe se hace muy incipiente.

En pro de garantizar la Precisión de la información, se han utilizado los protocolos técnicos de la Guía de GRI para entender y formular los indicadores cuantitativos y cualitativos presentados en el informe. Los indicadores cuantitativos en general se reportan acompañados de 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 de registro. En términos generales corresponden a información publicada y reportada a los organismos regulatorios, es decir que es perfectamente verificable.

La Periodicidad con que se presenta la memoria es anual y en la misma se especifica claramente. El reporte se publica en el II semestre del año siguiente al reportado en su contenido. En este sentido Banesco se propone que la memoria del próximo año (2008) sea publicada en el I semestre del año siguiente (2009). Otra ventana de mejora es la notificación de cuando se actualizará de nuevo, la cual todavía no es parte de la información que se suministra.

Otra premisa en este reporte fue la Claridad, de allí que la memoria del 2007 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 de la memoria, 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 como primera validación de la fiabilidad de lo que va a ser reportado.

Al no reportar información de filiales o negocios conjuntos no se requirió de una base para consolidar información distinta a la de Banesco Banco Universal.

Adicionalmente, los cambios que presenta este Informe respecto al elaborado en años anteriores son la incorporación del recuento de las líneas del 2006, las acciones del 2007 y los compromisos del 2008 en cada uno de sus capítulos, más las secciones de *Descripción de los Principales Impactos, Riesgos y Oportunidades* y la del *Proceso de Elaboración de la Memoria*.

Para el año finalizado el 31 de diciembre de 2007, los Indicadores de Desempeño incluidos en la Guía para la elaboración de la Memoria de Sostenibilidad versión 3.0 han sido objeto de revisión por parte de nuestros auditores externos De la Vega, Márquez, Perdomo & Asociados (Horwath Venezuela), quienes se desempeñan también como auditores externos del Banco y de las empresas del Grupo Financiero.



Perfil, Estrategia y Organización		
Tema	Desarrollo	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.	3-5
	1.2 Descripción de los principales impactos, riesgos y oportunidades en relación con la sostenibilidad.	8-12
2. Perfil de la Organización	2.1 Nombre de la organización.	7
	2.2 Principales marcas, productos y/o servicios	14, 54-64
	2.3 Estructura operativa de la organización, incluidas las principales divisiones, entidades operativas, filiales y negocios conjuntos	18, 20, 75, 77
	2.4 Localización de la sede principal de la organización	7
	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 la memoria.	92
	2.6 Naturaleza de la propiedad y forma jurídica.	7, 19, 22, 25, 54
	2.7 Mercados servidos (incluyendo el desglose geográfico, los sectores que abastece y los tipos de clientes/beneficiarios)	54-55, 75-76
	2.8 Dimensiones de la organización informante, incluido: <ul style="list-style-type: none"> • 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 	23, 13, 22, 25, 54
	2.9 Cambios significativos durante el periodo cubierto por la memoria en el tamaño, estructura y propiedad de la organización, incluidos: <ul style="list-style-type: none"> • 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) 	71, 22
	2.10 Premios y distinciones recibidos durante el periodo informativo.	14
3. Parámetros de la memoria	PERFIL DE LA MEMORIA	
	3.1 Periodo cubierto por la información contenida en la memoria (por ejemplo, ejercicio fiscal, año natural)	5, 93
	3.2 http://sites.google.com/?tab=m3 fecha de la memoria anterior más reciente (si la hubiere).	5, 93
	3.3 Ciclo de presentación de memorias (anual, bienal, etc.).	5, 93
	3.4 Punto de contacto para cuestiones relativas a la memoria o su contenido.	8
	ALCANCE Y COBERTURA DE LA MEMORIA	
	3.5 Proceso de definición del contenido de la memoria, incluido: <ul style="list-style-type: none"> • Determinación de la materialidad • Prioridad de los aspectos incluidos en la memoria • Identificación de los grupos de interés que la organización prevé que utilicen la memoria 	91-93
	3.6 Cobertura de la memoria (p. ej. países, divisiones, filiales, instalaciones arrendadas, negocios conjuntos, proveedores)	92-93
	3.7 Indicar la existencia de limitaciones del alcance o cobertura de la memoria	92-93
	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 a la comparabilidad entre periodos y/o entre organizaciones.	92-93
	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 de la memoria.	92-93
	3.10 Descripción del efecto que pueda tener la reformulación de información perteneciente a memorias anteriores, junto con las razones que han motivado dicha reformulación (por ejemplo, fusiones y adquisiciones, cambio en los periodos informativos, naturaleza del negocio, o métodos de valoración).	92, 93, 46
	3.11 Cambios significativos relativos a periodos anteriores en el alcance, la cobertura o los métodos de valoración aplicados en la memoria.	92, 93
	3.12 Tabla que indica la localización de los Contenidos básicos en la memoria.	94-96
	3.13 Política y práctica actual de verificación externa de la memoria. Si el informe de verificación en la memoria de sostenibilidad no lo incluye, se debe explicar 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.	98
4. Gobierno, compromiso y participación de los grupos de interés	GOBIERNO	
	4.1 La estructura de gobierno de la organización, incluyendo los comités del máximo órgano de gobierno responsable de tareas tales como la definición de la estrategia o la supervisión de la organización.	16-21
	4.2 Ha de indicarse si el presidente del máximo órgano de gobierno ocupa también un cargo ejecutivo (y, de ser así, su función dentro de la dirección de la organización y las razones que la justifiquen).	17
	4.3 En aquellas organizaciones que tengan estructura directiva unitaria, se indicará el número de miembros del máximo órgano de gobierno que sean independientes o no ejecutivos.	17, 18
	4.4 Mecanismos de los accionistas y empleados para comunicar recomendaciones o indicaciones al máximo órgano de gobierno.	16, 22
	4.5 Vínculo entre la retribución de los miembros del máximo órgano de gobierno, altos directivos y ejecutivos (incluidos los acuerdos de abandono del cargo) y el desempeño de la organización (incluido su desempeño social y ambiental).	17



Perfil, Estrategia y Organización

Tema	Desarrollo	Páginas
4. Gobierno, compromiso y participación de los grupos de interés	4.6 Procedimientos implantados para evitar conflictos de intereses en el máximo órgano de gobierno.	16, 17, 21
	4.7 Procedimiento de determinación de la capacitación y experiencia exigible a los miembros del máximo órgano de gobierno para poder guiar la estrategia de la organización en los aspectos sociales, ambientales y económicos.	17
	4.8 Declaraciones de misión y valores desarrolladas internamente, códigos de conducta y principios relevantes para el desempeño económico, ambiental y social, y el estado de su implementación.	7
	4.9 Procedimientos del máximo órgano de gobierno para supervisar la identificación y gestión, por parte de la organización, del desempeño económico, ambiental y social, incluidos riesgos y oportunidades relacionadas, así como la adherencia o cumplimiento de los estándares acordados a nivel internacional, códigos de conducta y principios.	8, 18-21
	4.10 Procedimientos para evaluar el desempeño propio del máximo órgano de gobierno, en especial con respecto al desempeño económico, ambiental y social.	18-21
	COMPROMISO CON INICIATIVAS EXTERNAS	
	4.11 Descripción de cómo la organización ha adoptado un planteamiento o principio de precaución.	8-9, 18-21
	4.12 Principios o programas sociales, ambientales y económicos desarrollados externamente, así como cualquier otra iniciativa que la organización suscriba o apruebe.	37-52, 72-81, 104-105
	4.13 Principales asociaciones a las que pertenezca (tales como asociaciones sectoriales) y/o entes nacionales e internacionales a las que la organización apoya y:	18, 37-52 77
	<ul style="list-style-type: none"> • Esté presente en los órganos de gobierno • Participe en proyectos o comités • Proporcione una financiación importante que exceda las obligaciones de los socios • Tenga consideraciones estratégicas 	
	PARTICIPACIÓN DE LOS GRUPOS DE INTERÉS	
	4.14 Relación de grupos de interés que la organización ha incluido.	9, 10, 91
	4.15 Base para la identificación y selección de grupos de interés con los que la organización se compromete.	9, 10, 91
	4.16 Enfoques adoptados para la inclusión de los grupos de interés, incluidas la frecuencia de su participación por tipos y categoría de grupos de interés.	9, 10, 18, 22, 34-35, 40, 41, 66-69, 77-77
	4.17 Principales preocupaciones y aspectos de interés que hayan surgido a través de la participación de los grupos de interés y la forma en la que ha respondido la organización a los mismos en la elaboración de la memoria.	9, 10, 18, 22, 34-35, 40, 41, 66-69, 75-77



Información sobre el enfoque de gestión y/o Dirección

		Páginas
Dimensión económica	INFORMACIÓN SOBRE EL ENFOQUE DE GESTIÓN	
	Desempeño económico	13, 99
	Presencia en el mercado	38, 45, 46, 54, 74
	Impacto económico indirecto	43, 44, 51
Dimensión ambiental	INFORMACIÓN SOBRE EL ENFOQUE DE GESTIÓN	
	Materiales	79
	Energía	79
	Agua	79
	Biodiversidad	(1)
	Emisiones, vertidos y residuos	79
	Productos y servicios	79, 81
	Cumplimiento normativo	81
	Transporte	(1)
	Aspectos generales	79
Dimensión social	PRÁCTICAS LABORALES Y ÉTICA DEL TRABAJO INFORMACIÓN SOBRE EL ENFOQUE DE DIRECCIÓN	
	Empleo	23, 24
	Relación Empresa/Trabajadores	26-29, 33-35
	Salud y Seguridad en el trabajo	30-32
	Formación y Educación	27-29
	Diversidad e Igualdad de oportunidades	26
	DERECHOS HUMANOS INFORMACIÓN SOBRE EL ENFOQUE DE LA DIRECCIÓN	
	Prácticas de inversión y aprovisionamientos	85
	No discriminación	26
	Libertad de Asociación y Convenios Colectivos	33
	Abolición de la Explotación Infantil	26
	Prevención del trabajo forzoso y obligatorio	26, 31
	Quejas y procedimientos conciliatorios	34-35
	Prácticas de Seguridad	31
	Derechos de los indígenas	(1)
	SOCIEDAD INFORMACIÓN SOBRE EL ENFOQUE DE GESTIÓN	
	Comunidad	42-52
	Corrupción	18, 32
	Política Pública	(2)
	Comportamiento de Competencia Desleal	69-70, 90
	Cumplimiento normativo	16-21
	RESPONSABILIDAD SOBRE PRODUCTOS INFORMACIÓN SOBRE EL ENFOQUE DE GESTIÓN	
	Salud y Seguridad del Cliente	63
	Etiquetado de Productos y Servicios	56-57
	Comunicaciones de Marketing	14, 69-70
	Privacidad del Cliente	7, 57, 63
	Cumplimiento normativo	69-70

(1) Aspecto considerados no prioritarios ni relevantes de las actividades realizadas por el Banco por lo que no existen enfoques de gestión específicos.

(2) No hay política definida al respecto, sino que el Banco analiza cada caso de forma individual, y siempre en el marco del cumplimiento de la legalidad.



BANESCO Nº1 EN BUENAS NOTICIAS BALANCE SOCIAL 2007

INVERSIÓN SOCIAL	AÑO 2007		Acumulado 1998 - 2007	
	(Bs.)	(Bs.F.)	(Bs.)	(Bs.F.)
APLICACIÓN RECURSOS TERCEROS Y BANESCO	20.559.136.683	20.559.137	72.063.841.464	72.063.841
Solidaridad (Capital y Regional)	-	-	1.792.017.000	1.792.017
Palabras para Venezuela	493.258.001	493.258	3.307.401.001	3.307.401
Fe y Alegría	3.500.004.000	3.500.004	13.445.350.000	13.445.350
Fundación del Estado para el Sistema Nacional de las Orquestas Juveniles e Infantiles de Venezuela	250.000.000	250.000	3.342.969.000	3.342.969
Asociación Venezolana de Educación Católica (AVEC)	1.017.000.000	1.017.000	2.288.260.000	2.288.260
Universidades e Institutos de Educación Superior	475.395.000	475.395	4.474.676.000	4.474.676
Becas de por Vida BANESCO y Otras Becas Educativas	112.334.375	112.334	538.337.375	538.337
Otros Institutos y Organismos de Educación	433.212.000	433.212	620.167.000	620.167
Fundación Venezolana Contra la Parálisis Infantil	160.557.000	160.557	487.919.000	487.919
Hospital San Juan de Dios	11.592.000	11.592	213.326.000	213.326
Cruz Roja	103.011.000	103.011	341.262.000	341.262
Otros Organismos de Salud y Asistencia Médica	105.938.000	105.938	579.737.000	579.737
FUNDANA	173.532.000	173.532	1.144.114.000	1.144.114
Asociación Civil Red de Casas Don Bosco	370.159.044	370.159	530.159.044	530.159
Asociación Damas Salesianas	226.443.000	226.443	533.916.000	533.916
Asistencia a la Infancia Desasistida y Personas con Necesidades Especiales	560.640.000	560.640	1.331.955.000	1.331.955
Donación Juguetes a la Comunidad	548.498.000	548.498	2.260.674.000	2.260.674
Proyectos Editoriales y Publicaciones	1.918.582.909	1.918.583	3.363.231.690	3.363.232
Donaciones de Equipos de Computación	6.207.000	6.207	397.585.000	397.585
Otros Aportes	3.003.756.751	3.003.757	5.567.062.751	5.567.063
Inversión en Obras Colinas de Bello Monte	-	-	1.482.402.000	1.482.402
Obra Social de la Iglesia	100.000.000	100.000	801.711.000	801.711
Alcaldías, Gobernaciones y Otros Organismos del Estado	142.634.000	142.634	667.947.000	667.947
Beneficios Sociales No Contractuales para Empleados BANESCO	6.794.655.266	6.794.655	22.446.528.266	22.446.528
Aporte Voluntariado Corporativo	51.727.337	51.727	105.134.337	105.134
Aplicación Artículo 96 de la LOCTICSEP	3.029.586.492	3.029.586	17.466.951.492	17.466.951
Asociación Venezolana de Educación Católica (AVEC)	-	-	4.434.352.000	4.434.352
Museo de los Niños	-	-	300.000.000	300.000
FUNDANA	-	-	110.000.000	110.000
Alianza para una Venezuela sin Drogas	-	-	100.000.000	100.000
ABC PRODEIN (Escuela Ciudad Santa María)	-	-	-	-
Petare - CISAMA	-	-	276.000.000	276.000
Fundación Educacional Escuelas Canaima	-	-	571.950.000	571.950
Asociación Civil Red de Casas Don Bosco	-	-	508.217.000	508.217
Educación (Campaña Anti Drogas y eventos Deportivos)	3.029.586.492	3.029.586	11.166.432.492	11.166.432
TOTAL INVERSIÓN SOCIAL	23.588.723.175	23.588.723	89.530.792.956	89.530.793
COMPROMISOS CONTRAÍDOS	10.532.161.956	10.532.162	10.532.161.956	10.532.162
Fe y Alegría	10.124.987.000	10.124.987	10.124.987.000	10.124.987
Asociación Civil Red de Casas Don Bosco	407.174.956	407.175	407.174.956	407.175
TOTAL COMPROMISOS SOCIALES	10.532.161.956	10.532.162	10.532.161.956	10.532.162
TOTAL GENERAL INVERSIÓN SOCIAL	4.120.885.131	34.120.885	100.062.954.912	100.062.955
Cifras expresadas en Bs. y en Bs.F				
Cifras expresadas en Bs. y en Bs.F				

Nos complace publicar nuestro Balance Social correspondiente al cierre de 2007, en un ejercicio de gestión transparente con todos nuestros públicos de interés. Aquí se resume el esfuerzo realizado por Banesco durante el año que concluye en los ámbitos social y ambiental y que constituyen nuestro aporte al desarrollo sostenible.

Cerramos 2007 con excelentes noticias para todos los venezolanos. Durante ese año invertimos 3% de nuestras utilidades en el desarrollo de varias iniciativas y proyectos destinados a llevar educación y salud a cada vez más venezolanos a través de nuestro Programa de Responsabilidad Social Empresarial.

Estos logros son producto de un arduo trabajo coordinado junto a nuestros Socios Sociales: Fe y Alegría, la Asociación Civil Red de Casas Don Bosco, La Fundación de Amigos del Niño que Amerita Protección, la Universidad Católica Andrés Bello, la Asociación de Damas Salesianas, el Museo de los Niños, la Cruz Roja Venezolana, la Fundación Venezolana Contra la Parálisis Infantil, la Sociedad Anticancerosa de Venezuela, la Asociación Venezolana de Educación Católica, la Asociación Civil Instituto Apoye, la Fundación del Estado para el Sistema Nacional de Orquestas Juveniles e Infantiles de Venezuela, la Asociación Civil Venezuela Sin Límites y la Asociación Civil Mano Amiga.

Ser responsables significa para nosotros reconocer y respetar a cada persona y a cada comunidad con la que nos relacionamos. Lo esencial es que nos reconocemos como una organización de personas para personas. Ser responsables es siempre construir país, aportar a Venezuela.

Prendemos con esta entrega profundizar nuestro diálogo con la comunidad, intercambiar experiencias y aprender constantemente de todos aquellos con quienes interactuamos diariamente. Nos comprometemos a mantener el esfuerzo y la constancia con la que hemos trabajado durante más de una década en beneficio de todos los venezolanos.

DIRECTORES:
Nelson Becerra Méndez
Juan Carlos Escotet
Gonzalo Clemente Rincón
Luis Xavier Luján
Fernando Crespo Suárez
Miguel Ángel Marciano
Salvador Cores González
María Josefina Fernández
Carlos Acosta López



MÁS DE UNA DÉCADA
DE RESPONSABILIDAD SOCIAL EMPRESARIAL

RIF: J-07013380-5



Informe de los Auditores

Banesco Banco Universal C.A.

Informe de Procedimientos Previamente Convenidos para la Revisión
de los Indicadores de Desempeño incluidos en el Informe de Responsabilidad Social Empresarial 2007,
Banesco Banco Universal, C.A.
Año terminado el 31 de diciembre de 2007



Av. Diego Cisneros, Los Ruices,
Edif. Centro Monaca, Piso 2, Ofic. 2-A,
Torre Sur, Apartado 899,
Caracas 1010A - Venezuela
(58) (212) 235.01.47 | 235.46.06 Central
(58) (212) 238.32.85 Fax
horwath@horwathvenezuela.com.ve
www.horwathvenezuela.com.ve

Informe de Procedimientos Previamente Convenidos para la Revisión de los Indicadores de
Desempeño incluidos en el Informe de Responsabilidad Social Empresarial 2007,
Banesco Banco Universal, C.A.

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

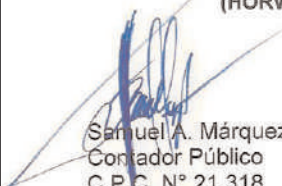
1. Hemos aplicado los procedimientos acordados con ustedes y descritos en el párrafo tercero para la revisión de los Indicadores de Desempeño suministrados por el Banco, correspondiente al año terminado el 31 de diciembre de 2007, identificados en el Anexo I adjunto, y sustentados en el informe denominado por el Banco como **"Informe de Responsabilidad Social Empresarial 2007, Banesco Banco Universal, C.A."** La preparación del **"Informe de Responsabilidad Social Empresarial 2007, 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 de Desempeño basados en los procedimientos aplicados en nuestra revisión limitada.
2. Nuestro trabajo se realizó, tomando como base las normas de auditoría generalmente aceptadas, relativas a informes sobre procedimientos previamente convenidos y la Guía para la elaboración de Memorias de Sostenibilidad emitida por "Global Reporting Initiative" (GRI) versión 3.0, así como las normas de verificación establecidas por la Federación Internacional de Contadores en la Norma Internacional para trabajos de verificación ISAE 3000 (International Standard on Assurance Engagements 3000) relativas a aseguramiento limitado. Dicha norma requiere que la planificación y realización de nuestro trabajo permita obtener un grado de aseguramiento limitado sobre la información sujeta a verificación.
3. Los procedimientos aplicados y acordados con ustedes durante la revisión se indican 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 2007, Banesco Banco Universal, C.A."** y en la elaboración de los indicadores objeto de nuestra revisión a los efectos de la obtención de la documentación 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 2007, Banesco Banco Universal, C.A."**.

Informe de los Auditores



- Comprobación que los indicadores presentados por el Banco, contemplan los aspectos sugeridos por (GRI) en su guía para la elaboración de Memorias de Sostenibilidad emitida por "Global Reporting Initiative" (GRI) versión 3.0 y aseguran la relevancia de la información plasmada respecto a la situación del Banco.
 - Comprobación, mediante pruebas de verificación en base a la selección de una muestra, del cálculo de la información cuantitativa y cualitativa incluida en la **"Informe de Responsabilidad Social Empresarial 2007, Banesco Banco Universal, C.A."**, correspondiente al año terminado el 31 de diciembre de 2007 y su adecuada compilación a partir de los datos suministrados por las fuentes de información del Banco.
 - Comprobación de la información de carácter cualitativo de los indicadores del "Global Reporting Initiative" (GRI-G3) incluida en la **"Informe de Responsabilidad Social Empresarial 2007, Banesco Banco Universal, C.A."**.
 - 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.
4. En base a los resultados obtenidos de la aplicación de los procedimientos descritos en el párrafo tercero, y los cuales fueron acordados con la Gerencia del Banco, a los efectos de la verificación de los Indicadores de Desempeño del año 2007, suministrados por ustedes para su revisión, incluidos en el Informe denominado **"Informe de Responsabilidad Social Empresarial 2007, Banesco Banco Universal, C.A."**, no hemos encontrado desviaciones ni omisiones significativas en la información revisada, ni hemos observado otras circunstancias que nos indiquen que los procedimientos de obtención de la información social llevada a cabo por el Banco no se encuentren apropiadamente descritos en la presentación de los indicadores incluidos en el **"Informe de Responsabilidad Social Empresarial 2007, Banesco Banco Universal, C.A."**, consecuentemente se establece una calificación de nivel B + conforme a los niveles de aplicación establecidos en la Guía para la elaboración de Memorias de Sostenibilidad en su versión 3.0, elaborada por Global Reporting Initiative. Si el alcance aplicado hubiera sido otro distinto se podrían haber identificado otros asuntos sobre los que habríamos informado.

DE LA VEGA, MÁRQUEZ, PERDOMO & ASOCIADOS
(HORWATH VENEZUELA)


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

18 de noviembre de 2008
Bane120872



BanESCO Banco Universal C.A.

Indicadores de Desempeño

INDICADOR GRI VERSIÓN 3.0		INDICADOR	VERIFICACIÓN	PAGINA IRSE
INDICADORES DEL DESEMPEÑO ECONÓMICO	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	11-33
	EC3 Cobertura de las obligaciones de la organización debidas a programas de beneficios sociales.	Principal	Verificado	30-34, 71-77
	EC4 Ayudas financieras significativas recibidas de gobiernos.	Principal	1	
	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	26
	EC6 Política, prácticas y proporción de gasto correspondiente a proveedores locales en lugares donde se desarrollen operaciones significativas.	Principal	Verificado	11, 82-84
	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	85-86
	Aspecto: Impactos Económico 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	37-41, 43-49
	EC9 Entendimiento y descripción de los impactos económicos indirectos significativos, incluyendo el alcance de dichos impactos.	Adicional	Verificado	8-12

INDICADOR GRI VERSIÓN 3.0		INDICADOR	VERIFICACIÓN	PAGINA IRSE
INDICADORES DEL DESEMPEÑO AMBIENTAL	Aspecto: Materiales			
	EN1 Materiales utilizados, por peso o volumen.	Principal	Verificado	79
	EN2 Porcentaje de los materiales utilizados que son materiales valorizados.	Principal	Verificado	79
	Aspecto: Energía			
	EN3 Consumo directo de energía desglosado por fuentes primarias.	Principal	Verificado	79
	EN5 Ahorro de energía debido a la conservación y a mejoras en la eficiencia.	Adicional	Verificado	78
	Aspecto: Agua			
	EN8 Captación total de agua por fuentes.	Principal	Verificado	79-81
	EN9 Fuentes de agua que han sido afectadas significativamente por la captación de agua.	Adicional	2	—
	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	3	—
	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	4	—

Banesco Banco Universal C.A.

Indicadores de Desempeño



INDICADOR GRI VERSIÓN 3.0		INDICADOR	VERIFICACIÓN	PAGINA IRSE
INDICADORES DEL DESEMPEÑO AMBIENTAL (CONTINUACIÓN)	Aspecto: Biodiversidad			
	EN13 Hábitat protegido o restaurado.	Adicional	4	—
	EN14 Estrategias y acciones implantadas y planificadas para la gestión de impactos sobre la biodiversidad.	Adicional	4	—
	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 hábitat se encuentren en áreas afectadas por las operaciones según el grado de amenaza de la especie.	Adicional	4	—
	Aspecto: Emisiones, vertidos y residuos			
	EN16 Emisiones totales, directas e indirectas, de gases de efecto invernadero, en peso.	Principal	5	—
	EN17 Otras emisiones indirectas de gases de efecto invernadero, en peso.	Principal	5	—
	EN19 Emisiones de sustancias destructoras de la capa de ozono, en peso.	Principal	5	—
	EN20 NO, SO y otras emisiones significativas al aire por tipo y peso.	Principal	5	—
	EN21 Vertidos totales de aguas residuales, según su naturaleza y destino.	Principal	5	—
	EN23 Número total y volumen de los derrames accidentales más significativos.	Principal	5	—
	Aspecto: Emisiones, vertidos y residuos			
	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	5	—
	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	5	—
	Aspecto: Productos y servicios			
	EN26 Iniciativas para mitigar los impactos ambientales de los productos y servicios, y grado de reducción de ese impacto.	Principal	Verificado	78
	EN27 Porcentaje de productos vendidos, y sus materiales de embalaje, que son recuperados al final de su vida útil, por categorías de productos.	Principal	6	—
	EN28 Costo de las multas significativas y número de sanciones no monetarias por incumplimiento de la normativa ambiental.	Principal	Verificado	79, 81
	Aspecto: Transporte			
	EN29 Impactos ambientales significativos del transporte de productos y otros bienes y materiales utilizados para las actividades de la organización, así como del transporte de personal.	Adicional	Verificado	81
	Aspecto: General			
	EN30 Desglose por tipo del total de gastos e inversiones ambientales.	Adicional	Verificado	79-81



BanESCO Banco Universal C.A.

Indicadores de Desempeño

INDICADOR GRI VERSIÓN 3.0		INDICADOR	VERIFICACIÓN	PAGINA IRSE
INDICADORES DEL DESEMPEÑO DE PRÁCTICAS LABORALES Y ÉTICA DEL TRABAJO	Aspecto: Empleo			
	LA1 Desglose del colectivo de trabajadores por tipo de empleo, por contrato y por región.	Principal	Verificado	24-25
	LA2 Número total de empleados y rotación media de empleados, desglosados por grupo de edad, sexo y región.	Principal	Verificado	23-26
	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	32-34
	Aspecto: Relaciones empresa / Trabajadores			
	LA4 Porcentaje de empleados cubiertos por un convenio colectivo.	Principal	Verificado	31 - 32
	LA5 Período(s) mínimo(s) de preaviso relativo(s) a cambios organizativos, incluyendo si estas notificaciones son especificadas en los convenios colectivos.	Principal	Verificado	26
	Aspecto: Salud y Seguridad en el Trabajo			
	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	30-31
	Aspecto: Salud y Seguridad en el Trabajo			
	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	27-29
	LA9 Asuntos de salud y seguridad cubiertos en acuerdos formales con sindicatos.	Adicional	Verificado	30-31
	Aspecto: Formación y Educación			
	LA10 Promedio de horas de formación al año por empleado, desglosado por categoría de empleado.	Principal	Verificado	27
	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	29-30
	LA12 Porcentaje de empleados que reciben evaluaciones regulares del desempeño y de desarrollo profesional.	Adicional	Verificado	26, 30
	Aspecto: Diversidad e Igualdad de Oportunidades			
	LA13 Composición de los órganos de gobierno corporativo y plantilla, desglosado por sexo, grupo de edad, pertenencia a minorías y otros Indicadores de diversidad.	Principal	Verificado	17- 20, 24
	LA14 Relación entre salario base de los hombres con respecto al de las mujeres, desglosado por categoría profesional.	Principal	Verificado	26

BanESCO Banco Universal C.A.

Indicadores de Desempeño



INDICADOR GRI VERSIÓN 3.0		INDICADOR	VERIFICACIÓN	PAGINA IRSE
INDICADORES DEL DESEMPEÑO DE DERECHOS HUMANOS	Aspecto: No Discriminación			
	HR4 Número total de incidentes de discriminación y medidas adoptadas.	Principal	Verificado	26
	Aspecto: Libertad de Asociación y Convenios Colectivos			
	HR5 Actividades de la compañía en las que el derecho a libertad de asociación y de acogerse a convenios colectivos puedan correr importantes riesgos, y medidas adoptadas para respaldar estos derechos.	Principal	Verificado	31-32
	Aspecto: Explotación Infantil			
	HR6 Actividades identificadas que conllevan un riesgo potencial de incidentes de explotación infantil, y medidas adoptadas para contribuir a su eliminación.	Principal	Verificado	24, 26
	Aspecto: Trabajo Forzados			
	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	26
	Aspecto: Prácticas de Seguridad			
	HR9 Número total de incidentes relacionados con violaciones de los derechos de los indígenas y medidas adoptadas.	Adicional	7	—

INDICADOR GRI VERSIÓN 3.0		INDICADOR	VERIFICACIÓN	PAGINA IRSE
INDICADORES DEL DESEMPEÑO DE SOCIEDAD	Aspecto: Comunidad			
	S01 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	40-52
	Aspecto: Corrupción			
	S02 Porcentaje y número total de unidades de negocio analizadas con respecto a riesgos relacionados con la corrupción.	Principal	Verificado	28-29
	S03 Porcentaje de empleados formados en las políticas y procedimientos anti-corrupción de la organización.	Principal	Verificado	28-29
	S04 Medidas tomadas en respuesta a incidentes de corrupción.	Principal	Verificado	32
	Aspecto: Política Pública			
	S05 Posición en las políticas públicas y participación en el desarrollo de las mismas y de actividades de "lobbying".	Principal	Verificado	18
	S06 Valor total de las aportaciones financieras y en especie a partidos políticos o a instituciones relacionadas, por países.	Adicional	8	—
	Aspecto: Comportamiento de Competencia Desleal			
	S07 Número total de acciones por causas relacionadas con prácticas monopolísticas y contra la libre competencia, y sus resultados.	Adicional	Verificado	90
	Aspecto: Cumplimiento Normativo			
	S08 Valor monetario de sanciones y multas significativas y número total de sanciones no monetarias derivadas del incumplimiento de las leyes y regulaciones.	Principal	Verificado	90



Banesco Banco Universal C.A.

Indicadores de Desempeño

INDICADOR GRI VERSIÓN 3.0		INDICADOR	VERIFICACIÓN	PAGINA IRSE
INDICADORES DEL DESEMPEÑO DE LA RESPONSABILIDAD SOBRE PRODUCTOS	Aspecto: Salud y Seguridad del Cliente			
	PR1 Fases del ciclo de vida de los productos y servicios en las que se evalúan, para en su caso ser mejorados, los impactos de los mismos en la salud y seguridad de los clientes, y porcentaje de categorías de productos y servicios significativos sujetos a tales procedimientos de evaluación.	Principal	Verificado	55-70
	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	68-70
	Aspecto: Etiquetado de Productos y Servicios			
	PR3 Tipos de información sobre los productos y servicios que son requeridos por los procedimientos en vigor y la normativa, y porcentaje de productos y servicios sujetos a tales requerimientos informativos.	Principal	Verificado	55-70
	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	69-70
	PR5 Prácticas con respecto a la satisfacción del cliente, incluyendo los resultados de los estudios de satisfacción del cliente.	Adicional	Verificado	68-70, 75-77
	Aspecto: Comunicaciones de Mercadeo			
	PR6 Programas de cumplimiento de las leyes o adhesión a estándares y códigos voluntarios mencionados en comunicaciones de marketing, incluidos la publicidad, otras actividades promocionales y los patrocinios.	Principal	Verificado	55-70
	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	69, 70
	Aspecto: Privacidad del Cliente			
	PR8 Número total de reclamaciones debidamente fundamentadas en relación con el respeto a la privacidad y la fuga de datos personales de clientes.	Adicional	Verificado	67
	Aspecto: Cumplimiento Normativo			
	PR9 Costo 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	70

Página I R S E: ubicación del Indicador en el Informe de Responsabilidad Social Empresarial 2007, Banesco Banco Universal, C.A.

- (1) Durante el período que cubre este informe, no se han registrado ayudas financieras recibidas del gobierno.
- (2) Todas las sedes de la organización se encuentran en terrenos urbanos, por lo cual el agua captada como vertida se hace a través de la red urbana.
- (3) Todas las sedes de la Organización se encuentran en terrenos urbanos, por lo cual no se afectan espacios naturales protegidos o de alto valor en biodiversidad.
- (4) Todas las sedes de la Organización se encuentran en terrenos urbanos, por lo cual, no impactan áreas protegidas o restauradas.
- (5) Las actividades de la Organización no generan emisiones significativas ni derrames de sustancias peligrosas.
- (6) Las actividades de la Organización no generan productos que se recuperen al final de su vida útil.
- (7) Las actividades de la Organización se suscriben en áreas donde no se presentan situaciones con los derechos de los indígenas.
- (8) La Organización no realiza aportes de esta naturaleza.

Banesco Banco Universal C.A.

Indicadores de Desempeño



Banesco Banco Universal, C.A., ha elaborado el presente ***Informe de Responsabilidad Social Empresarial 2007*** de acuerdo con el protocolo establecido por *Global Reporting Initiative (GRI) versión 3.0*. Dicho informe se ha sometido a verificación externa por parte de la firma de auditores De La Vega, Márquez, Perdomo & Asociados, (HORWATH VENEZUELA), verificando que se cumplen con los requisitos asociados al nivel B+ de aplicación del G3.

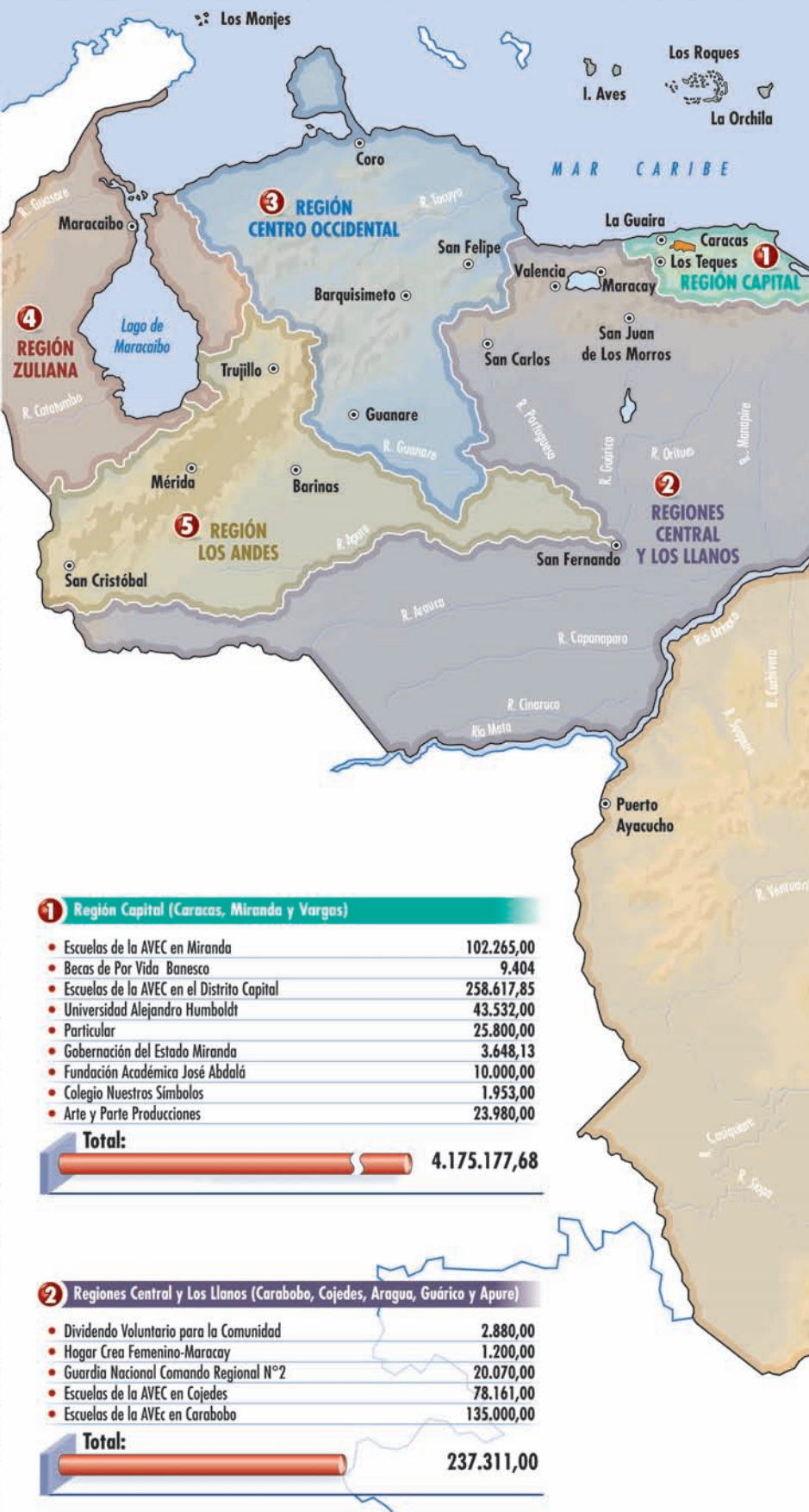
	Niveles de Aplicación	C	C+	B	B+	A	A+
Obligatorio	Auto Declaración		Informe Verificado Externamente		√		Informe Verificado Externamente
Opcional	Verificación Externa				√		



Acción Social de Banesco en todo el Territorio Nacional

1 Región Capital (Caracas, Miranda y Vargas)

• UCAB- Caracas	96.500,00
• Asociación Damas Salesianas	226.443,00
• A.C. Red de Casas Don Bosco	370.159,00
• Fundana	198.489,00
• A.C. Apoye	34.400,00
• Cruz Roja de Venezuela	103.011,00
• Fundación Venezolana Contra la Parálisis Infantil	164.557,00
• Fesnojiv	257.225,88
• Fundación Museo de Los Niños	2.000,00
• Asociación Venezolana para el Síndrome de Down	10.000,00
• A.C. Siempre Amigos	53.334,00
• Fundación San Antonio de Padua	9.000,00
• Fundación Amigos de la Tercera Edad	169.383,00
• Fundación Autismo en Voz Alta	69.062,00
• A.C. Mano Amiga	150.000,00
• Hospital J.M. de los Ríos	4.142,00
• Hospital San Juan de Dios	11.592,00
• Fundación de Amigos del Niño con Cáncer	100.011,00
• Fundación Cardioamigos	20.000,00
• SenosAyuda	22.124,41
• Banco Municipal de Sangre	4.050,00
• UCV	24.248
• USB	151.458,6
• IESA	51.600,00
• ABC_Prodein	100.000,00
• Casartes	13.471,00
• Espacio Anna Frank	101.000,00
• Asociación Serviam Ex Alumnas Academia Merici	10.000,00
• Fundación Científica Los Roques	192.153,12
• Fundación ArtesanoGroup	38.950
• Asociación Interciencia	50.000,00
• Colegio San Ignacio	6.000,00
• Conferencia Episcopal Venezolana	100.000
• Alcaldía de Baruta	10.000,00
• Alcaldía del Municipio Eulalia Buroz Mamporal	7.500,00
• Ministerio del Poder Popular para los Pueblos Indígenas	49.998,00
• Venamcham	26.690,00
• Asociación Venezolano de la Amistad	2.180
• Fedecameras	32.000,00
• Instituto de las Artes de la Imagen y el Espacio	6.032,00
• Club de Kickingball Santa Cruz	22.727,00
• Fundación olimpiadas Especiales de Venezuela	13.500,00
• Grupo Folklórico Luso venezolano	1.000,00
• I.Q. Historiadora	104.640,00
• Bolívar Films	64.500,00
• Emeterio Gómez	2.000,00
• Jacobo Borges	86.152,15
• Diario 2001	15.000,00
• Museo Sefardi	119.206,37
• Asociación de Vecinos de Bello Monte	11.400,00
• Comisión Venezolana del Servicios Social Centro Comunal de Catia	62.692,00
• Centro Nacional para la Competitividad	28.358,00
• El Nacional	844,28
• Fundación Paso a Paso	2.969,62
• Particular	34.043,58
• Cadena Capriles	400,00
• El Universal	5.461,96
• César Cortez	8.047,84
• Fundación El Buen Samaritano - Niños con Sida	4.875,85
• Eugenio Montejo	5.052,83
• Colegio Santiago de León de Caracas	10.272,90
• Agenda Cultural en Ciudad Banesco	8.050,28
• Fundación Proyecto País	6.207,30
• Guardia Nacional	12.902,83
• Ambulatorio Rural "Dr. Tulio Villalobos"	3.020,48
• Cooperativa de Transporte Turístico Acuático	1.764



durante 2007 (En Bs.F.)



3 Región Centro-Occidental (Lara, Falcón, Yaracuy y Portuguesa)

• Escuelas de la AVEC en Lara	45.000,00
• Univesidad Católica Andrés Bello – Coro	20.533
• Particular	244,50
• Parroquias de Turén y Santa Rosalía	12.862,55
• Escuelas de la AVEC en Falcón	87.418,27

Total:

166.058,32

4 Región Zuliana

• LUZ	100.000,00
• Universidad Dr. Rafael Bellosos Chacín	2.400,00
• Corpozulia	3.648,00
• Caja de Ahorro y Previsión Social de los Trabajadores de la Universidad del Zulia	1000,00
• Cámara de Industriales del Estado Zulia	1.080,00
• Unión de Ganaderos del Municipio El Rosario de Perijá	700,00
• Escuelas de la AVEC en el Zulia	100.000,00
• Instituto Universitario San Francisco de Fe y Alegría	3.500.004,00
• Becas de por Vida Banesco	9.055,00
• Comando regional N° 3	500,00
• Hacienda Sicarigua	4.000,00
• Inversiones Irrocrida	250,00
• U.E. Antonio Guzmán Blanco	300,00

Total:

3.722.937,00

5 Región Los Andes (Táchira, Trujillo, Mérida y Barinas)

• ULA	59.839,36
• Gobernación del Estado Mérida	1.551,00
• Capaget, Caprandes y Caypecotach	96,00
• Caja de Ahorro y Previsión Social de los Trabajadores de la Universidad de Los Andes	500,00
• Escuelas de la AVEC en Táchira	79.608,26
• Escuelas de la AVEC en Mérida	78.299,02
• Fundación Casa de la Letras Mariano Picón Salas	30.000,00

Total:

249.893,64

6 Regiones Nororiental, Insular y Guayana (Anzoátegui, Sucre, Monagas, Nueva Esparta, Bolívar, Amazonas y Delta Amacuro)

• UDO	27.988,00
• Fundación Dr. Luis Beltrán Prieto Figueroa	3.000,00
• Fundación Feria de Cantaura	30.000,00
• Escuelas de la AVEC en Monagas	45.000,00
• Escuelas de la AVEC en Bolívar	44.000,00
• Becas de por Vida Banesco	40.219,00
• A.C. Hermanas Terciarias Capuchinas	33.900,00

Total:

224.107,00

7 Territorio Nacional

• Proyectos de la AVEC	25.247,85
• Juguetes Navideños	548.497,43

Total:

573.745,28