Informe de Responsabilidad Social Empresarial 2008

Banesco
Banco Universal

Índice

Carta del Presidente de la Junta Directiva

A Nuestros Clientes, Trabajadores, Accionistas y Socios Sociales 3

Perfil de la Organización

Misión, Visión y Valores 7
Principales Impactos, Riesgos y Oportunidades 9
Resumen Financiero 16
La Marca Banesco 17

La Dimensión Interna de Nuestro Programa de Responsabilidad Social

Gobierno Corporativo 21
Nuestros Accionistas 29
Nuestro Capital Humano 31

La Dimensión Externa de Nuestro Programa de Responsabilidad Social

Nuestros Socios Sociales 51
Acción Social en la Comunidad 58
Voluntariado Corporativo Banesco 67
Nuestros Clientes 71
Banca Comunitaria Banesco 96
Nuestro compromiso ambiental 105
Nuestros Proveedores 110
Nuestro compromiso con las Autoridades 116

Proceso de elaboración del Informe de Responsabilidad Social Empresarial 2008 121
Balance Social Acumulado 1998-2008 127
Informe de los Auditores I-II-III
Indicadores de Desempeño 129
Acción Social de Banesco por regiones del país durante 2008 134

Ciudad Banesco, nuestra sede central. Caracas.

A NUESTROS CLIENTES, TRABAJADORES, ACCIONISTAS Y SOCIOS SOCIALES

Banesco Banco Universal, C.A. presenta a la sociedad venezolana su quinto ***Informe de Responsabilidad Social Empresarial***, correspondiente al período comprendido entre el 1º de enero y el 31 de diciembre de 2008. Nuestro propósito es exponer a la colectividad un reporte detallado de nuestro desempeño, que muestre tanto nuestros resultados financieros como nuestra filosofía y manejo del capital humano, la gestión del impacto ambiental y, en general, nuestra forma de relacionarnos con la comunidad de manera responsable en términos sociales.

Banesco expone así los desafíos éticos que encara una corporación cuando su dirección se entiende –y planifica estratégicamente– como una empresa responsable frente a la comunidad, esto es, una corporación que se hace presente en la sociedad y es partícipe en la generación de beneficios colectivos, en forma consecuente con los valores implícitos en su ciudadanía corporativa.

El año 2008 estuvo marcado por esfuerzos, logros y satisfacciones en materia de Responsabilidad Social Empresarial. Banesco continuó marcando pauta, consciente de que en tiempos de dificultades económicas las empresas en general, y las instituciones financieras en especial, deben intensificar su compromiso social, porque son agentes capaces de generar bienestar y su sostenibilidad está estrechamente vinculada con la prosperidad del colectivo.

La Responsabilidad Social Empresarial comienza por casa. Esa es la muestra tangible –además de un motivo de satisfacción y orgullo– de la congruencia con nuestra filosofía como organización. De ahí que nuestros esfuerzos se hayan concentrado, entre otros beneficios, en la satisfacción de la necesidad básica de vivienda propia, asociada íntimamente a la mejora de las condiciones de vida de nuestro capital humano y de su entorno familiar. Durante 2008 otorgamos 423 créditos hipotecarios con recursos propios, y 1.199 préstamos quirografarios, tanto para la adquisición como para la remodelación de viviendas. Adicionalmente llevamos a cabo una *Feria Habitacional,* en la que numerosas empresas ofrecieron a nuestros empleados soluciones habitacionales a precios especiales. Conscientes de que el derecho a una vivienda es una necesidad humana que dignifica la vida de nuestros trabajadores y fortalece los vínculos familiares, nos complace haber apoyado en los últimos tres años a más de 3.300 empleados en el objetivo de alcanzar ese logro básico para su bienestar y el de los suyos.

El 2008 también fue un año de estímulo a la creatividad, inteligencia e imaginación de nuestros empleados. Una muestra significativa la constituyó la campaña de incentivos *Big Bank de Ideas,* que permitió estrechar exitosamente los vínculos de identificación entre la corporación y su capital humano gracias a la respuesta entusiasta de este, y reforzar con transparencia y en pie de igualdad, sin distinciones por jerarquías de cargos, la presencia de todos nuestros empleados en la dirección de la corporación. De la campaña *Big Bank de Ideas* surgieron propuestas cargadas de novedad, de genuino interés en la continua mejora de la excelencia en el servicio, por ejemplo, o en la gestión de costos; algunas de ellas están ya instrumentadas, o en proceso de implementación. Este diálogo entre la dirección de Banesco y sus empleados, que incluyó, entre otros aspectos, temas relacionados con las comunicaciones internas, las actividades sociales y recreativas, servicios de comedor y uniformes, transmitió con claridad el mensaje de la importancia que el activo humano, con toda su riqueza cognitiva, emocional y ética, tiene en Banesco como factor de influencia real en la toma de decisiones, y para la construcción de un ambiente laboral que propicie el desarrollo del todo el potencial del trabajador.

Por otra parte, el número de personas con discapacidades que se integran a los equipos de trabajo continúa creciendo. En Banesco no entendemos esta acción como una medida filantrópica, sino como parte de nuestra comprensión sobre la dignidad humana, y de congruencia, por tanto, con nuestros valores sobre la igualdad y el respeto a las diferencias. Así incorporamos a personas con talentos y capacidades distintas, reconocemos su valor y productividad para la sociedad, apoyamos su autoestima e integración, al tiempo que sensibilizamos al resto de nuestra comunidad sobre su especial valía, desmontamos prejuicios, y hacemos real nuestro compromiso con los colectivos menos favorecidos.

Desde la perspectiva de la Responsabilidad Social Externa, nuestros esfuerzos no ceden en una tarea que, dadas nuestras características como sociedad, es a largo plazo: la bancarización masiva. Más del 60% de la población venezolana aún no ingresa en los circuitos financieros tradicionales, con las graves consecuencias que esto implica para su bienestar y el de la economía en general. Durante 2008 duplicamos la cartera de clientes de la Banca Comunitaria Banesco; al cierre del ejercicio contábamos con más de 57 mil *cuentas comunitarias* y más de 28 mil *préstamos para trabajar.* La mayoría de nuestros clientes jamás había tenido una relación bancaria, manejado una cuenta o recibido un préstamo. Nuestros esfuerzos desde la Banca Comunitaria han permitido el avance en la formalización de sus emprendimientos, mejorando la gestión de sus negocios y, como consecuencia, elevando su calidad de vida al mejorar la estabilidad de su fuente de ingresos y su formación como empresarios. En este sentido

y en conjunto con la Universidad Católica Andrés Bello, Invecapi y Microsoft, ofrecimos el *Primer Curso de Formación para Microempresarios en materia Financiera,* y continuamos ofreciendo asesoría en temas de inversión, trámites bancarios, balances y solicitudes. Como consecuencia muchos de los participantes no solo han ampliado y consolidado sus pequeños negocios, sino que en muchos casos han iniciado otros, y han recomendado a sus conocidos sumarse a la Banca Comunitaria Banesco.

Un estudio sobre el impacto social de la Banca Comunitaria Banesco ofrece resultados muy satisfactorios: una importante proporción de los microempresarios ha visto crecer sus utilidades, ha generado empleo, ha reparado sus viviendas, y son ahora contribuyentes tributarios; tan importante como lo anterior, han aumentado su nivel de participación en las respectivas comunidades, reforzándose así el tejido social y la cooperación. Para el futuro inmediato Banesco planifica aumentar el número de oficinas y, también, ampliar la oferta de servicios en términos de oportunidad, flexibilidad e innovación, en general, en el sector de las microfinanzas. Banca Comunitaria Banesco continúa siendo así un factor destacado en la democratización financiera del país, y en el combate a la pobreza.

En 2008 se verificó un hecho clave que marcó la historia de Banesco en cuanto a la democratización de su capital. En efecto, el proceso de oferta pública de 2.500 millones de acciones preferidas concluyó con la incorporación como accionistas de la empresa de 8.811 integrantes de la familia Banesco de todos los niveles, equivalente a 65% del personal. Esta es una muestra real del compromiso de los trabajadores con la organización. Al cierre de 2008, Banesco contaba con un total de 29.399 accionistas.

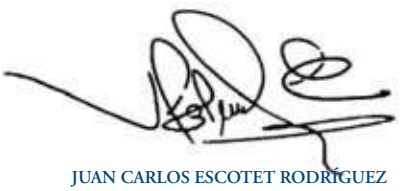
En cuanto a la atención a nuestros clientes, uno de nuestros objetivos fundamentales ha sido estimular la migración hacia las operaciones electrónicas. Ello no solo redunda en la comodidad de los usuarios bancarios, sino que reduce el uso de vehículos automotores y el consumo irracional de papel, variables que Banesco maneja en sus campañas a favor del ambiente. En 2008 nuestros canales electrónicos evidenciaron un crecimiento en transacciones de casi el 79% respecto al año anterior. *BanescOnline* también enriqueció su oferta de servicios, incorporando la consulta de las divisas CADIVI disponibles, y nuevas funcionalidades a través de la telefonía fija y móvil. Esta infraestructura aumentó, en el período en referencia, su disponibilidad, confiabilidad y seguridad. El portal *Banesco.com* y el servicio *BanescOnline* recibieron, además, la certificación internacional de McAfee.

Con respecto a las relaciones con nuestros Socios Sociales y con la comunidad, nuestros esfuerzos continuaron concentrándose en dos prestaciones fundamentales: educación y salud. En el período en referencia hicimos aportes por aproximadamente BsF 16 millones, con lo cual nuestra inversión social acumulada entre 1998 y 2008 asciende a unos BsF 119 millones. Es importante reseñar el inicio de un diálogo directo con la comunidad de Colinas de Bello Monte en Caracas, de la cual forma parte nuestra sede central, Ciudad Banesco. Este año establecimos un criterio que puede considerarse un modelo en la relación empresa-comunidad, y que se mantendrá hacia el futuro: han sido los propios representantes de la zona quienes han decidido en qué se invierten los recursos con los que Banesco contribuye a su desarrollo. Tal metodología, implantada en este caso piloto, presidirá el diálogo con todos los grupos de interés, que a corto plazo incorporaremos a nuestra planificación estratégica según el estándar internacional AA1000.

Por su parte, el *Voluntariado Corporativo Banesco* se enfocó, fundamentalmente, en prestar su apoyo a nuestros Socios Sociales. El año 2008 evidenció el enorme potencial que tiene la praxis del voluntariado, y esto nos servirá para sustentar su crecimiento en los próximos años.

Otra de las grandes satisfacciones que hemos recibido recientemente es que Banesco se convirtió en la primera organización venezolana cuyo Informe de Responsabilidad Social Empresarial, el cual publicamos anualmente desde 2004, recibió la certificación internacional por parte del *Global Reporting Initiative* (GRI). La edición del informe correspondiente al año 2007, publicada en diciembre de 2008, fue calificada con el Nivel de Aplicación B+.

El conjunto de hechos que aquí hemos reseñado, más el reconocimiento obtenido del GRI, sacan a la luz dos aspectos clave de la filosofía de Banesco en el marco de la responsabilidad social de una empresa contemporánea que encara los desafíos éticos y asume como propios los compromisos pendientes con el bienestar de la sociedad. Por una parte, que nuestra acción en materia de Responsabilidad Social Empresarial es firme, continúa creciendo, se consolida; y por la otra, asociada a la anterior, que para Banesco es vital que los miembros de su organización



JUAN CARLOS ESCOTET RODRIGUEZ
Presidente de la Junta Directiva

Presidente de la Junta Directiva

Juan Carlos Escotet Rodríguez

Directores Principales

Luis Xavier Luján Puigbó
María Josefina Fernández Maroño
Miguel Ángel Marcano Cartea
Nelson Becerra Méndez
Gonzalo Clemente Rincón
Fernando Crespo Suñer
Salvador Cores González
Carlos Acosta López

Perfil de la organización

Misión, Visión y Valores

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

Su domicilio es la ciudad de Caracas, y su sede principal, Ciudad Banesco, se encuentra en Colinas de Bello Monte. Es el banco con mayor capital suscrito y pagado del sistema financiero venezolano, el cual asciende a la suma de Bs.F. 1.050.000.000, y está representado por 8.000.000.000 de acciones comunes y nominativas de una misma clase, no convertibles en acciones al portador, con un valor nominal de Bs.F. 0,10 cada una, y 2.500.000.000 acciones preferidas nominativas, no convertibles al portador, con un valor nominal de 10 céntimos fuertes (Bs.F. 0,10), todo ello de conformidad con establecido en el Artículo 5 de los Estatutos Sociales del Banco al 31 de diciembre de 2008. Tras esta democratización del capital, Banesco cuenta con 29.399 accionistas: 4.902 accionistas comunes y 24.497 accionistas preferidos[1]. En el año 2008 se decretaron dividendos por BsF 349.005.028,44.

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.

Bases de nuestra estrategia de negocios

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

Valores Banesco

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

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

Innovación y Calidad de Servicio
Estamos dispuestos a romper paradigmas para superar permanentemente las expectativas de nuestros clientes.

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

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

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

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

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

Política de Responsabilidad Social Empresarial

Banesco integra de forma voluntaria los principios de la responsabilidad social empresarial en su estrategia de negocios, con el objetivo de generar valor sostenible en las dimensiones económica, social y ambiental. Para ello, impulsa en todos los ámbitos de su labor un conjunto de políticas basados en los siguientes principios:

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

Comité de Responsabilidad Social Empresarial

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

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

Código de Ética

Banesco Banco Universal asigna un alto valor al comportamiento ético de la organización y de su personal, lo que además forma parte de su responsabilidad social. Disponemos de un Código de Ética que entró en vigencia en 1997 y define los valores que deben guiar nuestro proceder: Probidad, Lealtad, Imparcialidad, Eficiencia, Responsabilidad, Veracidad, Pulcritud, Decoro, Transparencia y Actitud de Servicio.

De acuerdo con estos valores se establece el trato que debe privar entre nuestro personal y el público, así como las conductas que se consideran reprobables. También se estipula que en la labor de todo nuestro personal deben prevalecer la imparcialidad y la objetividad. Se desarrolla especialmente el tema de la prevención y control de la legitimación de capitales, y se establecen sanciones por el no cumplimiento de las normas éticas. Este Código está disponible para el público a través de nuestro sitio en Internet www.banesco.com.

En el segundo semestre de 2008 comenzó el proceso de elaboración de un nuevo "Código de Ética y Conducta del Ciudadano Banesco", el cual desarrollará nuestros principios y valores en forma más detallada y explícita, siguiendo las mejores prácticas nacionales e internacionales. Se enfatizarán aspectos como la confidencialidad de la información, el respeto a la diversidad, el trato con los compañeros de trabajo, los conflictos de intereses y la aceptación de obsequios. Además se creará un Comité de Ética, con el cual se establecerán líneas directas de comunicación desde dentro y fuera del Banco, para formular sugerencias o denunciar cualquier falta a la ética.

El nuevo Código de Ética y Conducta entrará en vigencia en el año 2009.

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, para lo cual ha implantado programas integrales específicos para la Banca Comunitaria, los Medios de Pago, los Canales Electrónicos, así como los segmentos PYME y CD. Adicionalmente, ha generado programas directamente relacionados con el desarrollo de la Capacidad Medular del Capital Humano y de la propia Responsabilidad Social Empresarial, para garantizar la alineación del negocio con la visión de la RSE.

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 ha tomado 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 90% de la población posee un teléfono celular, pero un porcentaje mucho menor dispone de algún producto financiero, Banesco se planteó una ventana de oportunidad, ya que entre otras cosas es posible distribuir servicios financieros a personas sin ninguna experiencia en el área. En el año 2008 se agregaron nuevas funcionalidades al servicio de mensajería SMS a través de la telefonía móvil, como la consulta de saldos de tarjetas y las divisas disponibles en Cadivi. Estamos trabajando en un proyecto para agregar funcionalidades adicionales, como transferencias entre cuentas y pagos a través del teléfono móvil. También se encuentra en fase de diseño un servicio de micropagos, que entrará en funcionamiento en el corto plazo.

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 cuenta con un Comité de Riesgo y una Vicepresidencia Ejecutiva de Administración Integral del Riesgo, compuesta por áreas dedicadas a la gestión del Riesgo Operativo, Riesgo de Mercado y Riesgo de Crédito, cuyas labores de investigación y adaptación de lineamientos de prevención, educación y control sobre los riesgos de la Organización son la mejor expresión de la forma como el Banco ha adoptado un planteamiento o principio de precaución.

Riesgo Operativo

Con el fin de continuar con el fortalecimiento de la Cultura de Riesgo Integral en Banesco, durante el segundo semestre de 2008 se realizaron adiestramientos especializados a algunas áreas de negocios y a 3.225 nuevos empleados correspondientes a nuevos ingresos. Estos talleres están orientados a una gestión preventiva del riesgo.

Adiestramiento en Riesgo

Incrementamos los conocimientos técnicos de nuestro personal de la Vicepresidencia Ejecutiva de Administración Integral de Riesgo con la certificación internacional «ALARYS Internacional Risk Manager» (AIRM) otorgada por la Asociación Latinoamericana de Administradores de Riesgos y Seguros (ALARYS), en Gerencia de Riesgo, en la que se instruyó a 14 personas como un aval profesional en el campo de la administración de riesgos.

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

Riesgo de Crédito

En cuanto a la gestión del riesgo de crédito, en 2008 se intensificaron los esfuerzos hacia las acciones de monitoreo y seguimiento continuo de la cartera de créditos, a través de la evaluación de los aspectos cuantitativos y cualitativos relacionados con la conducta de pago de los clientes, la revisión de la documentación de los expedientes y los flujos esperados de pago de sus operaciones, con el fin de calificar los riesgos existentes y mantenerlos en los niveles fijados por la estrategia del Banco.

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

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

Riesgo de Mercado y Liquidez

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

Prevención de pérdidas y continuidad de negocio

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

Durante el segundo semestre de 2008 se implantó una serie de optimizaciones en los procesos de gestión y monitoreo preventivo, lo cual ha fortalecido la efectividad de los controles aplicados, así como la mejora en el tiempo de atención telefónica y de resolución de los requerimientos de nuestros clientes. En paralelo, como factor complementario a este fortalecimiento, se logró el desarrollo e implantación de la Notificación de Operaciones a los Clientes por Mensajería de Texto, como medio de alerta temprana que permite la optimización de la gestión de prevención en los canales electrónicos y medios de pago.

En el aspecto regulatorio, se dio continuidad a las acciones y proyectos para la alineación de nuestros procesos y sistemas en función de las regulaciones establecidas por la Sudeban, franquicias (MasterCard y Visa), Consejo Bancario Nacional y la red interbancaria Suiche 7B.

Asimismo, se logró el desarrollo de campañas de sensibilización, tanto en el ámbito interno (ejecución de las V Jornadas de Prevención y Continuidad y el Programa de Sensibilización de la Disciplina en Continuidad del Negocio), como hacia afuera de la Organización (desarrollo y producción de diferentes campañas a través de los medios de comunicación, con el objetivo de crear conciencia en temas relacionados con la Prevención de Pérdidas, específicamente la utilización segura de los diversos canales electrónicos y medios de pago).

En lo que respecta a Continuidad del Negocio, se reforzaron las estrategias y diseño de los modelos de operación, que aseguran la disponibilidad de los procesos críticos del negocio ante cualquier eventualidad, y el desarrollo del Ciclo de Pruebas Integrales a dichos procesos, el cual tiene como finalidad la validación y verificación de los procedimientos de recuperación, ante escenarios establecidos.

Consultas a los clientes, empleados y público en general mediante encuestas de satisfacción y grupos focales

En todos los proyectos que lleva a cabo Banesco es importante conocer y entender la opinión de sus grupos

Estudios de opinión efectuados en 2008

Estudio	Objetivos	Target / audiencia
Satisfacción Agencias ADS 2008		Clientes naturales / jurídicos que usan agencias. **Muestra:** 13.000
Clientes Comerciales	Determinar: • Niveles de satisfacción respecto a las principales variables del servicio de acuerdo al canal / negocio evaluado. • Importancia para cada uno de los aspectos del servicio evaluados. • Calidad y satisfacción con la oferta • Identificar expectativas entre clientes actuales.	Clientes Comerciales Banesco. **Muestra:** 1.151
Banca Telefónica		Clientes naturales usuarios del CAT. **Muestra:** 3.600
Banca Comunitaria - Satisfacción		Público general y Clientes naturales. **Muestra:** 1560
Banca Privada		Clientes naturales. **Muestra:** 382
Fideicomiso		Clientes naturales. **Muestra:** 300
Share de Segmentos Naturales	Determinar, sobre la base de 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:** 1.200
Uso y penetración de medios de comunicación	Determinar hábitos de la población general sobre el uso de los medios prensa, radio y televisión.	Público en general – clientes / no clientes. **Muestra:** 3.300
Tracking Publicidad T1/T4	En relación con la publicidad masiva de Banesco: determinar nivel de *performance* y efectividad. Información sobre la calidad del *recall*, comprensión del mensaje e interés de la oferta.	Público en general – clientes / no clientes. **Muestra:** 3.960
Estudio *Brand Equity* (Valor de Marca)	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:** 1.530
Medición de Eventos	Medir el impacto de la presencia y desempeño de Banesco en los eventos comerciales en los cuales tiene participación.	Público en general – clientes / no clientes. **Muestra:** 600
Evaluación de Oferta Pasivos Naturales	Evaluar el programa de incentivos para el incremento del pasivo en clientes naturales.	Público en general – clientes / no clientes. **Muestra:** 606
Evaluación Comunicaciones Internas	Medir el nivel de satisfacción del personal de Banesco con respecto a las comunicaciones internas.	Empleados de Banesco usuarios de canales de comunicación internos. **Muestra:** 423
Razones de compra / Evaluación de ofertas (Ticket Premiado otros bancos)	Determinar: • Razones de compra y atributos / beneficios de la promoción. • Si cumple con las expectativas del público. • Efectividad de los canales de comunicación.	Clientes / no clientes naturales / PYMES / Comercios / Empresas / Corporativos. **Muestra:** 519

de interés[1], por lo que el Banco ha emprendido también acciones para desarrollar su estrategia en función de los temas relevantes para ellos, entre las que se pueden señalar:

La Vicepresidencia Ejecutiva de Mercadeo e Innovación realizó 14 estudios durante 2008, que representaron aproximadamente 32.500 entrevistas (en 2007 habían sido 25 estudios con 37.500 entrevistas) entre los diferentes grupos de interés del banco, tanto internos (trabajadores) como externos (clientes).

Por su parte, la Vicepresidencia Ejecutiva de Capital Humano realiza trimestralmente una encuesta a través de la Intranet entre los trabajadores de su sede principal, Ciudad Banesco, para medir su satisfacción respecto a aspectos como el obsequio de juguetes, torneos deportivos, uniformes, planes vacacionales y distinciones (de acuerdo con las actividades efectuadas cada año). 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 en forma aleatoria, estadísticamente significativas y representativas del universo de actores en el grupo de interés. Sus resultados aparecen en el capítulo dedicado a **Nuestro Capital Humano**.

Por otra parte, el seguimiento y monitoreo del servicio es uno de los principales puntos de interés a la hora de consultar a nuestros clientes sobre la satisfacción y cumplimiento de expectativas. También se efectuaron 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 varía de acuerdo con el tipo de público y comprensión que se tenga de determinado tema. Para medir la satisfacción con el servicio que prestamos, en el año 2008 realizamos encuestas sobre el lanzamiento de la nueva cuenta corriente, así como sobre las promociones «Navidad Estrellas», Ticket Premiado-tarjeta de débito y Ticket Premiado-tarjeta de crédito de otros bancos, entre otras.

Además, efectuamos las siguientes mediciones con el fin de disponer de la información necesaria para gestionar la calidad de servicio:

- Para Banca Comunitaria: Potenciación de relación Aliados Comerciales BCB, Mejoramiento de la oferta Barras de Atención y POS-web.
- Cliente Misterioso en productos de Crédito; atención y cumplimiento de oferta por parte del personal de la red de ventas.
- Proyecto «medición satisfacción con atención y cierre de requerimientos».
- Programa de Seguimiento y Satisfacción Clientes Comerciales.
- Auditoría de la Banca Telefónica Banesco.

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

Para comprender las necesidades y expectativas del público realizamos actividades con grupos focales o entrevistas en profundidad. Apertura de 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

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

Valor de Marca *(Brand Equity)*, encuesta realizada de forma estratificada, lo cual garantiza la representatividad de los segmentos.

Trabajos previos han mostrado la complejidad de la comprensión del concepto de Responsabilidad Social Empresarial para gran parte de la población encuestada. La simplificación de este concepto en el estudio de Valor de Marca 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, por ejemplo»* (véase el capítulo **La Marca Banesco**).

Valor directo tangible

El valor económico generado (VEG) al cierre del año 2008 se ubicó en BsF 3.684,79 millones, lo que representa un incremento de 29,74% respecto a los BsF 2.840,09 millones del año anterior. En el año 2007 el crecimiento del VEG había alcanzado un 42,27% respecto a 2006.

Entre los rubros que componen al VEG, aproximadamente 99% (BsF 3.639,26 millones) lo conforman 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 relativo de las Comisiones Netas tiende a disminuir.

En relación con el nivel de actividad económica del país a lo largo del período, el Valor Económico Generado por Banesco para el año 2008 representó 0,54% del Producto Interno Bruto (PIB) de Venezuela, lo que representa una disminución respecto a 2007, cuando alcanzó 0,58%. Dicha razón se había venido incrementando de manera sostenida en los años previos, ya que en 2006 era de 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 36,83%. En ese sentido, la participación de sus componentes fue la siguiente: Los gastos de proveedores representaron 34,52% del Valor Económico Distribuido, el gasto de personal alcanzó 33,87%, en tanto que los impuestos se ubicaron en 19,03%. Así, el complemento correspondiente a los dividendos fue de 12,58%.

El Valor Económico Retenido (VER) alcanzó BsF 1.170,98 millones, lo que representó un incremento de 16,97% en relación con el año anterior. Para el año 2007 el VER había aumentado 33,10% respecto a 2006.

Creación de valor directo tangible: detalle por grupos de interés

(Miles de BsF)

Grupos de Interés	Indicador de Valor	2007	2008
Accionistas	Dividendos (1)	236.524	316.294
Empleados	Gastos de personal (2)	722.520	851.478
Clientes	Intereses y cargas asimiladas (3)	724.018	1.976.765
Proveedores	Otros cargos generales de administración (4)	599.998	867.758
Sociedad	Impuestos (5)	419.839	478.282
	Recursos Destinados al apoyo de las comunidades (6)	9.373	14.320

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

Participación porcentual del valor económico generado

(Miles de BsF)

Valor económico generado (VEG)

	Margen de intermediación	Comisiones netas	Otros
2007	77,10%	22,30%	0,60%
2008	76,43%	22,33%	1,24%

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

Valor económico generado y distribuido

(Miles de BsF)

	2007	2008
Valor Económico Generado (VEG)	2.840.091	3.684.787
Margen de intermediación	2.190.118	2.816.277
Comisiones netas	632.971	822.978
Otros ingresos ordinarios	6.474	34.980
Otras ganancias y pérdidas netas	10.528	10.552
Valor Económico Distribuido (VED)	1.978.881	2.513.812
Dividendos	236.524	316.294
Proveedores y otros gastos generales de administración	599.998	867.758
Impuestos	419.839	478.282
Gastos de personal	722.520	851.478
Valor Económico Retenido (VER = VEG – VED)	861.210	1.170.975

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

Valor económico distribuido 2008

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

El número total de trabajadores de Banesco al cierre del 2008 se ubicó en 13.555 personas: 8.265 (60,97 %) mujeres y 5.290 (39,03 %) hombres.

Nuestro plan de compensación económica está basado en la política de evaluaciones de desempeño. Este es el tercer año en el cual la política salarial consiste en ajustes semestrales. Conscientes de la importancia de la remuneración salarial para cubrir aspectos básicos de nuestros trabajadores y sus familias, nuestra política de compensación económica contempla un salario inicial 20% por encima del salario mínimo establecido anualmente por el Ejecutivo Nacional. El ingreso promedio anual percibido

por trabajador se ubicó en BsF 40.369,75 en el año 2008, lo cual supera ampliamente el salario mínimo promedio nacional para el período (BsF 9.590,76).

Durante el año 2008 la plantilla de Banesco se incrementó en 1.007 plazas, equivalente a 8,03% con relación al año 2007. De acuerdo con las cifras publicadas por la Superintendencia de Bancos (SUDEBAN), para el cierre de 2008 los trabajadores de Banesco representaban 18,37% del empleo total en el Sistema Bancario Venezolano (73.783 personas), una proporción superior a 17,89% que representaban en el año 2007.

Valor Indirecto e Inducido Generado

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

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

Algunos de estos efectos no son susceptibles de cuantificación, a diferencia del volumen de proveedores directos y los montos cancelados a los mismos, en los que puede señalarse un aumento de 70,63% en la cantidad de proveedores contratados y de 60,10% en los montos cancelados a los mismos entre 2007 y 2008.

Diálogo con los Grupos de Interés

Durante el año 2008, Banesco inició una nueva etapa en su relación con los grupos de interés, por medio de un diálogo con la comunidad de Colinas de Bello Monte en Caracas, zona en la que se localiza nuestra sede principal, Ciudad Banesco. Por medio de este proceso, los representantes de las principales organizaciones de la comunidad propusieron los proyectos más importantes, y luego seleccionaron cuáles recibirían prioritariamente los recursos que Banesco presupuestó para la zona (véase el capítulo **Acción Social en la Comunidad**).

La experiencia obtenida con este exitoso proceso se aplicará en otros ámbitos, pues sirve de base para formalizar nuestro proceso de diálogo con los demás grupos de interés. De hecho, nuestra estrategia para el año 2009 incluye desarrollar una guía para el manejo de la relación con los grupos de interés.

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 fue establecido por los expertos de las áreas de ventas y administración.
- Información permanente a accionistas y empleados a través de los canales internos *TiempoBanesco* 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.
- Redacción del nuevo Código de Ética y Conducta, que entrará en vigencia en 2009 y señalará claramente el comportamiento ético que debe seguirse en la relación con los proveedores.
- Comparación de los aspectos de importancia y significado para los grupos de interés, en relación con los valores y estrategias de la organización.

Resumen Financiero

Resumen Financiero

Expresado en millones de BsF

	2007		2008		Crecimiento II-I Sem. 2008		Crecimiento II Sem. 2008 / 2007	
	1er. Sem.	2do Sem.	1er. Sem.	2do. Sem.	Absoluto	%	Absoluto	%
Total del Activo	20,347	27,700	30,873	37,115	6,242	20.2%	9,415	34.0%
Disponibilidades	4,775	6,638	7,188	9,285	2,097	29.2%	2,647	39.9%
Inversiones en Títulos Valores	2,882	3,338	4,699	6,432	1,733	36.9%	3,094	92.7%
Cartera de Créditos	11,432	16,207	17,213	18,581	1,368	7.9%	2,374	14.6%
Captaciones del Público	**17,855**	24,297	26,155	32,690	6,535	25.0%	8,393	34.5%
Depósitos en Cuentas Corrientes	9,401	12,858	11,163	16,369	5,206	46.6%	3,512	27.3%
Depósitos de Ahorro	3,859	5,047	4,226	6,258	2,032	48.1%	1,211	24.0%
Depósitos a Plazo	1,746	1,819	2,675	1,596	-1,078	-40.3%	-223	-12.2%
Otros	2,849	4,573	8,092	8,466	375	4.6%	3,893	85.1%
Total del Patrimonio	**1,736**	2,150	2,556	2,930	374	14.6%	780	36.3%
Activos de los Fideicomisos	**6,680**	7,003	5,835	5,744	-90	-1.5%	-1,258	-18.0%
Fondo Mutual Habitacional	**1,516**	1,851	2,162	2,451	289	13.4%	600	32.4%
Ingresos Financieros	1,052	1,365	1,912	2,438	525	27.5%	1,073	78.6%
Gastos Financieros	316	455	788	1,291	502	63.7%	836	183.8%
Margen Financiero Bruto	736	910	1,124	1,147	23	2.0%	237	26.0%
Margen de Intermediación Financiera	993	1,196	1,333	1,483	149	11.2%	287	24.0%
Gastos de Transformación	607	693	896	964	68	7.6%	271	39.0%
Impuesto sobre la Renta	30	47	43	29	-14	-32.2%	-18	-37.8%
Resultado Neto	**296**	398	338	429	91	27.1%	31	7.8%
Inversiones Cedidas	5,803	2,494	1,737	980	-757	-43.6%	-1,514	-60.7%
Cartera Agrícola Acumulada	1,227	1,582	2,342	2,701	359	15.3%	1,119	70.8%
Captaciones de Entidades Oficiales	1,787	2,766	3,090	2,138	-952	-30.8%	-628	-22.7%
Microcréditos	504	766	788	882	94	11.9%	117	15.2%
Créditos Comerciales	**6,202**	8,730	7,392	7,618	226	3.1%	-1,112	-12.7%
Créditos al Consumo	**2,549**	3,780	5,261	5,632	371	7.0%	1,852	49.0%
Vehículos	**220**	448	517	605	89	17.2%	157	35.0%
Tarjetas de Crédito	**2,329**	3,332	4,745	5,027	282	5.9%	1,695	50.9%
Préstamos Hipotecarios	**1,046**	1,380	1,501	1,973	472	31.4%	593	43.0%
Número de Depositantes	**4,308,826**	4,633,089	4,512,266	4,898,891	386,625	8.6%	265,802	5.7%
N° de Depositantes en Cuentas Corrientes	**1,618,736**	1,792,978	1,952,075	2,255,646	303,571	15.6%	462,668	25.8%
N° de Depositantes en Cuentas de Ahorro	**2,689,201**	2,839,414	2,559,384	2,642,698	83,314	3.3%	-196,716	-6.9%
N° de Depositantes en Cuentas a Plazo	**889**	697	807	547	-260	-32.2%	-150	-21.5%
Ratios								
Provisión Cart. Crédito / Cart. Inmovilizada Bruta	**226.8%**	173.3%	133.8%	110.1%				
Cartera Inmovilizada / Cartera de Crédito Bruta	**0.7%**	0.7%	1.2%	1.8%				
Resultado Neto / Activo Promedio	**3.1%**	3.3%	2.4%	2.5%				
Resultado Neto / Patrimonio Promedio	**36.1%**	39.1%	28.4%	30.4%				
Liquidez Ampliada	**33.9%**	32.0%	33.7%	41.4%				

La Marca Banesco

Banesco, lo llevas contigo

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

Banesco, como marca viva, ha demostrado que sostiene una filosofía con valores propios y una decidida congruencia entre su decir y su hacer. La marca está asociada a la voluntad permanente por conocer, entender y satisfacer las preferencias, expectativas e individualidad de cada uno de sus clientes y de la comunidad, adaptándose a sus necesidades, satisfaciendo sus exigencias, siendo parte de un estilo de vida deseable y de la velocidad del ritmo contemporáneo en la forma de hacer transacciones y negocios, a la vez que comparte la sensibilidad hacia los problemas ambientales y la responsabilidad social que deben distinguir a una empresa contemporánea.

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

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

Lo llevas contigo también hace la diferencia entre conocer una marca y *sentir* una marca. *Lo llevas contigo* realza el atributo afectivo, personal, que nos liga con nuestros clientes: un sentimiento de profundidad y satisfacción que nos vincula en una estrecha identificación, cuando el público realiza sus proyectos personales y empresariales gracias al apoyo del Banco.

Banesco Tridimensional

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

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

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

"Baneskín, el pana del ahorro"

Baneskín es un personaje que nace de la marca figurativa de Banesco a finales de 2008. Su misión es informar a los clientes, y al público en general, sobre cómo mantener una relación bancaria óptima con Banesco. *Baneskín,* caracterizado con el mote de "pana", es decir, amigo, proporciona a la audiencia consejos acerca de cómo ahorrar tiempo y dinero, con un lenguaje sencillo y didáctico.

A través del lema "ahorrando ando" recomienda, como parte del programa de educación bancaria, cuál es la mejor opción de financiamiento, cómo usar de manera segura la banca electrónica, y obtener el mayor provecho de sus cuentas financieras.

Así este personaje, amigable y simpático, refuerza el vínculo emocional de las audiencias de Banesco, y expone temas de interés para mejorar la calidad de vida de nuestros clientes alcanzando una mayor afinidad con ellos.

Estudio del Valor de Marca

El estudio del Valor de Marca o *Brand Equity* [1] tiene como objetivo obtener información sobre la evolución de variables relativas a las principales marcas bancarias, que influyen en la toma de decisiones de los clientes y en la valoración de dichas marcas.

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

La investigación fue realizada por un consultor independiente entre los clientes de los cinco principales bancos del país (nuestro peer group) entre mayo y julio de 2008 a través de 1.530 entrevistas entre personas de los niveles BC+. C,D y E+, residentes en las principales ciudades del país.

Llama la atención que entre el público aún no bancarizado la marca Banesco está en el primer lugar en todas las preguntas, lo que probablemente se debe al éxito de la Banca Comunitaria Banesco. Para el público bancarizado, la diferencia entre Banesco y la organización que tiene el primer lugar es inferior al error estadístico.

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

Premios y reconocimientos obtenidos en 2008

Premio ANDA 2008

El Premio ANDA es otorgado anualmente por la Asociación Nacional de Anunciantes, y constituye uno de los galardones más prestigiosos en el ámbito publicitario.

Banesco Banco Universal recibió Medalla de Bronce la Categoría Servicios Financieros del Premio ANDA 2008, por el comercial «Acciones Preferidas - Locos por Banesco».

Banesco ha sido acreedor de varios Premios ANDA desde su fundación.

Resultado del Estudio del Valor de Marca (Brand Equity) 2008

Percepción en atributos de Responsabilidad Social Empresarial entre el público bancarizado y no bancarizado

Bancarizados	Banesco	2do. banco del grupo	3er. banco del grupo	4to. banco del grupo	5to. banco del grupo
Trabaja por el bienestar del país con programas que apoyan la educación, el deporte, la conservación y el medio ambiente, por ejemplo	29,6%	**29,8%**	27,8%	23,6%	24,7%
Hace Responsabilidad Social y Empresarial	**27,0%**	23,1%	25,6%	24,4%	20,8%
Es un banco que trabaja junto con la comunidad para mejorar calidad de vida	30,0%	**30,1%**	28,1%	29,4%	24,2%

No bancarizados	Banesco	2do. banco del grupo	3er. banco del grupo	4to. banco del grupo	5to. banco del grupo
Trabaja por el bienestar del país con programas que apoyan la educación, el deporte, la conservación y el medio ambiente, por ejemplo	**38,5%**	33,7%	33,5%	33,2%	27,7%
Hace Responsabilidad Social y Empresarial	**35,6%**	34,2%	29,5%	26,9%	22,5%
Es un banco que trabaja junto con la comunidad para mejorar calidad de vida	**38,3%**	32,7%	28,9%	25,4%	26,1%

Ficha técnica del estudio:
- Estudio elaborado por las empresas Comerco Estudios de Mercado y Pérez y Nadal Consultores
- Tamaño muestral: 1.530 entrevistas "cara a cara" efectivas, efectuadas a hombres y mujeres adultos pertenecientes a los niveles socioeconómicos BC+, C, D y E+, residentes en las 9 principales ciudades del país.
- Error máximo admisible: ±2,5%
- Nivel de confianza: 95%
- Fecha: Mayo - julio 2008.

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

Premio Citibank para Microempresarios 2008

La Fundación Citigroup, a través de Citibank Venezuela, lleva a cabo desde el año 2005 un programa de premiación a los microempresarios, con la colaboración de ACCION Internacional y del Grupo Social CESAP. Este programa busca difundir el importante papel que los microempresarios cumplen en sus economías locales, así como la relevancia de las microfinanzas como herramienta para aliviar la pobreza.

Varios microempresarios de la Banca Comunitaria Banesco resultaron ganadores de este galardón en el año 2008, entre ellos Andrés Ibarra, pescador de la isla de Los Roques, y María Pomareda, dueña de un pequeño restaurante en Las Adjuntas (Caracas), quienes recibieron premios en metálico y fueron invitados a un curso que dicta ACCION Internacional sobre Ahorro e Inversión.

Los otros microempresarios reconocidos por el Premio Citibank fueron Martha Ramos, quien es propietaria de una bodega y además labora como fotógrafa en El Cementerio (Caracas); Alejandro Ramírez, dueño de un cibercafé en Petare (Caracas); Yelismar Álvarez, vendedora de dulces y frutas en Catia (Caracas); y Ana Rosa Rangel, propietaria de un puesto de perros calientes en el sector 23 de Enero.

Reconocimiento de Fe y Alegría al Voluntariado Banesco

La Organización Fe y Alegría, uno de los Socios Sociales de Banesco, realizó un reconocimiento especial a los miembros del Voluntariado Corporativo Banesco por el apoyo que este grupo ha prestado a su Programa de Formación Complementaria. El diploma conmemorativo lo entregó la directiva de Fe y Alegría, encabezada por el Padre Manuel Aristorena, s.j. Este homenaje tuvo lugar el 29 de septiembre de 2008, en ocasión del décimo aniversario del Instituto Universitario Jesús Obrero de Catia, Caracas.

Premio de la red Suiche 7B

En su premiación anual a los bancos afiliados, la red Suiche 7B otorgó a Banesco Banco Universal el reconocimiento de «Calidad y Máximo Volumen de Operaciones» como miembro emisor en la escala de 1.000.001 tarjetas en adelante; así como «Calidad y Máximo Volumen de Operaciones» como miembro adquiriente, en la escala de 501 ATMs en adelante.

Reconocimiento de Venamcham

La Cámara Venezolano-Americana de Comercio e Industria (Venamcham) otorgó un reconocimiento a Banesco por el apoyo brindado al Movimiento de Orquestas Infantiles y Juveniles de Venezuela durante el año 2008.

Otros reconocimientos

Durante este año, nuestra organización recibió además los siguientes reconocimientos:

- Placa de la Unidad Educativa Madre Emilia de El Tocuyo, estado Lara, a Banesco Banco Universal (12 de mayo de 2008).
- Reconocimiento de Fundana a la Gerencia de Calidad de Vida de Banesco Banco Universal, por el trabajo realizado en conjunto con los becarios del Instituto Universitario Jesús Obrero (IUJO, Fe y Alegría). Junio de 2008.
- Placa del Instituto Universitario Jesús Obrero (IUJO) de Catia, Caracas, a Juan Carlos Escotet, Presidente de la Junta Directiva, como agradecimiento por las becas otorgadas por Banesco para la culminación de Licenciaturas (29 de septiembre de 2008).
- Reconocimiento de Fundana a Banesco Banco Universal, como agradecimiento por haber concedido 20 cupos del Plan Vacacional de los trabajadores a "Los Chiquiticos" (septiembre de 2008).
- Reconocimiento de Sociedad Anticancerosa de Venezuela a Juan Carlos Escotet (24 de octubre de 2008).
- Reconocimiento del personal de la Región Oriente-Sur a la Gerencia de Calidad de Vida, en agradecimiento por la organización de las Jornadas Deportivas en Oriente.
- Placa de la Fundación Siembra de Venezuela a Juan Carlos Escotet, como agradecimiento por los aportes otorgados por Banesco a esa institución (3 de diciembre de 2008).
- Reconocimiento de la Federación de Instituciones Privadas de Atención al Niño (Fipan) a Banesco Banco Universal en el Día Internacional del Voluntario, por el trabajo realizado a favor de Fundana (4 de diciembre de 2008).
- Diploma de la Universidad del Zulia a Banesco Banco Universal, como agradecimiento por el patrocinio otorgado para el Primer Congreso Internacional Científico-Técnico de Ingeniería.

La Dimensión interna de Nuestra responsabilidad Social

Gobierno Corporativo

Principales líneas de acción en 2007

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

Evolución de la gestión respecto a 2007 y principales líneas de acción en 2008

- Se continuó con la implantación de Comités Directivos y Ejecutivos, establecidos en el nuevo Modelo de Gobierno Corporativo e integrados por miembros de su gerencia alta y media (Directores, Vicepresidentes y Gerentes)
- Se creó la nueva estructura organizacional y administrativa para el manejo de la Oficina de Gobierno Corporativo, la cual tendrá como principal responsabilidad organizar la constitución de los Comités Temáticos que apoyaran a la Junta Directiva en la toma de sus decisiones
- Se consolidó el esquema de Gobierno Multinacional en el manejo del Banco.

Compromisos contraídos para 2009

- Avanzar en un mayor grado con la implantación del nuevo modelo de Gobierno Corporativo, conforme a las mejores prácticas nacionales e internacionales en esta materia.
- Diseñar e implantar un sistema de gestión de posibles incumplimientos o denuncias en aplicación del nuevo Código de Ética y Conducta del Ciudadano Banesco. El desarrollo y ejecución de estas actividades será controlada por un Comité de Ética, integrado por ejecutivos del más alto nivel en las áreas involucradas con esta materia.
- Implantar nuevas normas específicas sobre conflictos de intereses y aceptación de obsequios por parte del personal.
- Adherirnos al Pacto Mundial de las Naciones Unidas, asumiendo con ello el compromiso de los Diez Principios referentes a los derechos humanos, los derechos laborales, la protección del medio ambiente y la lucha contra la corrupción.

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 y Control de Legitimación de Capitales, el Contralor Interno, así como los Comités de Crédito, de Riesgo y de Auditoría, y un Secretario. El Comité de Auditoría ha sido creado en ejecución de las Recomendaciones sobre Gobierno Corporativo dictadas por la Comisión Nacional de Valores.

Como estructura formal 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.

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

desarrollo de los mecanismos de gobierno (Comités Temáticos) que conforman el Nuevo Modelo de Gobierno Corporativo. También será la responsable de definir los distintos instrumentos que garanticen su funcionamiento, y la ejecución de acciones que promuevan el proceso de aprendizaje, desarrollo de la cultura corporativa y disciplina entre los integrantes de los Comités de Gobierno.

En septiembre de 2008 se produjo el lanzamiento del Centro Corporativo Multinacional, y se dieron a conocer los mecanismos de coordinación multinacional y su estructura organizativa. Esta cuenta con dos formas de coordinación, una en el Centro Corporativo para dar lineamientos corporativos globales, y la otra en un Comité Multinacional para el intercambio de mejores prácticas. Esta estructura evolucionará hacia un modelo de organización más robusto en la medida en que maduren las operaciones internacionales actuales y se desarrollen nuevas operaciones multinacionales.

Cada año elaboramos encuestas 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 políticas y programas dirigidos a mejorar la calidad de vida y trabajo de nuestros 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 de la Junta Directiva, se realizan de acuerdo con lo establecido en los estatutos sociales del Banco, los cuales se encuentran en concordancia con el Código de Comercio, el Código Civil y demás leyes y disposiciones que rigen en materia bancaria.

Asimismo, la Superintendencia de Bancos y Otras Instituciones Financieras en fecha 26 de septiembre de 2005, emitió la Resolución No 459.05 relacionada con los requisitos necesarios que deben cumplirse para formar parte del máximo gobierno de una Institución Financiera, entre los cuales 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.

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

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, evalúa y compara las proyecciones de negocios, y los resultados de años anteriores con los de cada ejercicio.

Desde la decisión de la Asamblea Ordinaria de Accionistas del 30 de marzo de 2007, la Junta Directiva del banco pasó de estar conformada por un mínimo de ocho hasta un máximo de once miembros a 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 la *Gaceta Oficial* de la República Bolivariana de Venezuela 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 5.000 Unidades Tributarias, por conceptos distintos de dietas y otros pagos derivados de su condición de directores.

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

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

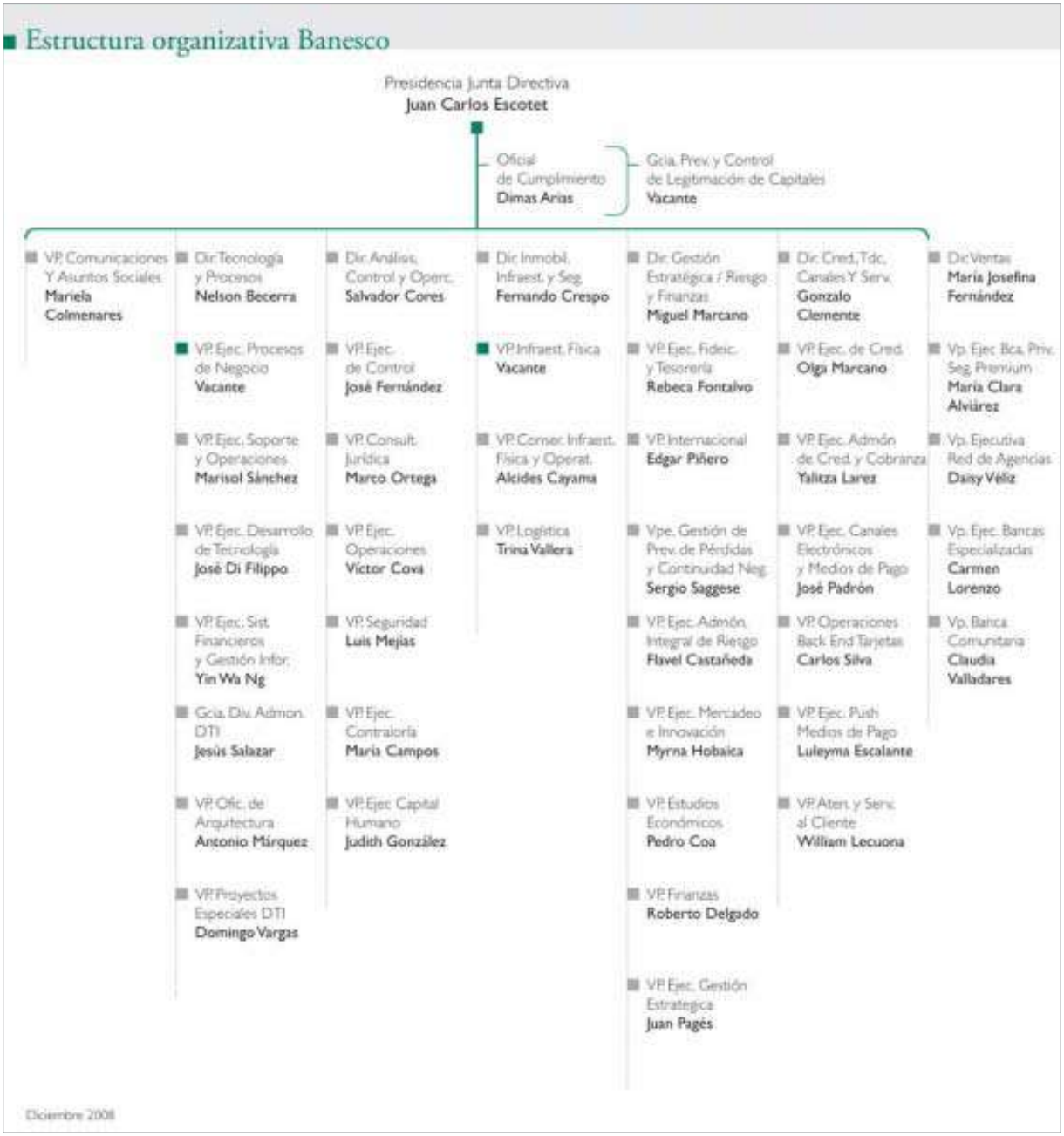
Secretario

El secretario de Junta es abogado, y cuenta además con una dilatada trayectoria en el sector bancario y al servicio de la organización. Dirige la Gerencia de Secretaría de Junta, encargada de llevar el registro ordenado de las actas de sus sesiones, así como cooperar en la recaudación, elaboración y mantenimiento de la información corporativa requerida

por la Junta Directiva, los accionistas y los entes reguladores, entre otros.

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

Estructura organizativa Banesco



Oficial de Cumplimiento

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

Contralor Interno

Está encargado de coordinar internamente el análisis de las diferentes operaciones de la organización y, actuando junto 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 en el cumplimiento de las diversas autonomías y delegación de atribuciones, se crearon los Comités Metropolitanos 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.

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 y liquidez, legal y de negocios, entre otros, conforme a la legislación interna y las mejores prácticas internacionales.

Adicionalmente, este Comité 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

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

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

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

Sobre este aspecto, cabe destacar que existen otras instancias para evaluar el desempeño del Banco 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. Ante la Junta se presentan 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 de estos programas, las desviaciones y los riesgos de las mismas.

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

En su estructura organizacional, el Banco cuenta con unidades al más alto nivel ejecutivo encargadas de la gestión de Riesgo, Auditoria y Continuidad del Negocio, que garantizan que la empresa opere bajo las mejores prácticas contables, un manejo integral de riesgo, y prevención y control de pérdidas.

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 Vicepresidencia Ejecutiva de Gestión Estratégica y la Vicepresidencia de Gobierno Corporativo, entre otros.

Comité de Alineación

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

- 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 el Proceso Integral de Planificación Estratégica (PIPE).
- Participar como invitado en el Comité Ejecutivo durante las reuniones de definición de los lineamientos corporativos, así como donde se requiera atender asuntos corporativos clave.

Comité de Activos y Pasivos

El Comité de Activos y Pasivos (COAP) está integrado por un equipo multidisciplinario de ejecutivos, y tiene como propósito 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) para asegurar 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 Tecnología

El objetivo general de este nuevo Comité, creado en 2008, es asegurar que las implantaciones tecnológicas estén alineadas con las estrategias y objetivos de la Organización, manteniendo una visión global y horizontal del negocio, utilizando responsablemente los recursos, e identificando y administrando los riesgos.

Sus objetivos específicos son:

- Aprobación y seguimiento del Plan Estratégico de Tecnología (*Roadmap,* Establecer y comunicar objetivos, KPIs y Metas Estratégicas, *Capacity Planning*).
- Revisión y Aprobación de los lineamientos, principios, políticas y estándares de Tecnología.
- Revisión y aprobación del plan de capacidades, tanto tecnológicas como humanas (externas e internas), para la ejecución del Portafolio de Proyectos del Negocio y de Tecnologías de la Información (TI).
- Priorizar y aprobar el portafolio de Iniciativas/Proyectos de Tecnología, con el fin de actualizar las capacidades y asegurar la operación continua del negocio.
- Asegurar la efectiva alineación del presupuesto de TI (Estratégico y Operativo) con la Estrategia Corporativa y Competitiva.
- Impulsar la coordinación lateral entre los mecanismos de gobierno del Banco. Garantizar la alineación de estrategias de TI con las corporativas y sus filiales.
- Administrar las Excepciones y Apelaciones a los lineamientos, principios, políticas o estándares de Tecnología.
- Aprobar la evaluación de la utilidad y el impacto de nuevas tendencias tecnológicas (emergentes, no contempladas en el Plan Estratégico), y aprobar su utilización en Banesco.
- Evaluar y aprobar la incorporación y desincorporación de proveedores de TI, en alineación al proceso corporativo de procura.

- Aprobación de los Lineamientos Generales para la entrega a terceros de los activos y servicios de Tecnología.

Cabe señalar que en el año 2008 el Comité de Tecnología absorbió el Comité de Revisión de Arquitectura.

Regulación, participación gremial y empresarial

Banesco es una de las organizaciones reguladas por la Superintendencia de Bancos y Otras Instituciones Financieras (Sudeban), así como por el Fondo de Garantía de Depósitos y Protección Bancaria (Fogade). Asiste a sesiones organizadas por estos entes reguladores y aporta propuestas para la implantación de cambios de manera proactiva, 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 (BCV): Comité de Operaciones y Efectivo 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.
- Banesco también representa ante el BCV el Proyecto de Medios de Pago, Truncamiento e Imágenes, y Cámara de Compensación Electrónica (cheques, transferencias y créditos directos).
- Asociación Bancaria de Venezuela (ABV):

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

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

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

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

  — **Corporación Swift:** Banesco es miembro de esta asociación, que tiene por objeto las telecomunicaciones financieras interbancarias mundiales.

Además, Banesco es miembro de la Federación de Cámaras y Asociaciones de Comercio y Producción de Venezuela (Fedecámaras), y forma parte de las franquicias y comités relacionados con sus negocios, tales como El Buró de Crédito, SUICHE 7B, Visa, MasterCard y el Consejo Nacional de la Vivienda. Adicionalmente, participa en la Cámara de Tarjetas de Crédito.

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

Asimismo, en 2009 Banesco suscribirá el Pacto Mundial de las Naciones Unidas, acuerdo por medio del cual organizaciones de todo el mundo asumen el compromiso de establecer, en sus estrategias y operaciones, principios relacionados con las normas laborales, el medio ambiente, los derechos humanos, la corrupción y la transparencia.

Nuestra Política Ética y de Derechos Humanos

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

o cualquier otra particularidad, respetando su dignidad y garantizando la igualdad de oportunidades.

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

Informe sobre el grado de cumplimiento de las normas de buen gobierno corporativo, al mes de diciembre de 2008

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

- ***Eficiencia:*** orientada a generar el máximo valor al menor costo, en menor tiempo y con el logro de los objetivos planteados.

- ***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, comunicación e información:*** generar la mayor confianza y credibilidad en el público a través de la revelación íntegra y veraz de toda la información necesaria para el conocimiento cabal de la empresa.

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

En el ejercicio de las prácticas de buen gobierno corporativo, la Junta Directiva de Banesco Banco Universal, C.A. ha tomado las medidas tendentes a mantener los estándares de transparencia y confianza adecuados para contribuir a generar la mayor eficiencia y seriedad en el mercado de valores venezolano; en este orden de ideas incorporó la presencia de dos Directores independientes, calificado conforme a los postulados dictados al efecto por la Comisión Nacional de Valores. Así, el Comité de Auditoría cuenta con la presencia de dichos Directores y se reúne con periodicidad, por lo menos semestralmente, a objeto de cumplir con lo establecido en su Reglamento de Funcionamiento. (Cabe señalar que uno de los Directores Independientes falleció, por lo cual se encuentra en proceso de nombramiento un nuevo Director Independiente).

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

Los Comités Temáticos Directivos tendrán la responsabilidad del control y seguimiento de normativas internas y externas, así como la administración del estímulo y disciplina gerencial. Los Comités Temáticos Ejecutivos serán responsables por el cumplimiento de las políticas y objetivos que establezcan la administración y coordinación de recursos, la creación y distribución del valor corporativo que garanticen una mejor resolución de conflictos asociados a dilemas corporativos, el desarrollo de capacidades medulares y aseguramiento del cumplimiento de normativas internas y externas.

Con la implantación de estos Comités se lograrán niveles superiores de eficiencia y efectividad en la toma de decisiones clave, alcanzando también mayor fortaleza y madurez en la estructura de Gobierno Corporativo de Banesco Banco Universal, C.A.

Nuestros Accionistas

Principales líneas de acción en 2007

■ Dimos cumplimiento a la Resolución de la Comisión Nacional de Valores publicada en *Gaceta Oficial* de la República Bolivariana de Venezuela el 17 de febrero de 2005 vinculada a los principios de Gobierno Corporativo.

■ Planificamos la emisión de acciones preferidas.

Evolución de la gestión respecto a 2007 y principales líneas de acción en 2008

■ Ejecutamos la emisión de acciones preferidas con el fin de democratizar el capital.

■ Obsequiamos acciones a nuestros trabajadores con el fin de incorporarlos a nuestra base de accionistas.

■ Fortalecimos la Unidad de Accionistas para atender de manera más eficiente sus requerimientos, a través de su conversión en una Gerencia.

Compromisos contraídos para el año 2009

■ Diseñar e implantar un sistema informático que agilice las gestiones correspondientes a los accionistas, que entrará en plena operación en 2009-2010.

Nuestra política

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

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

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

■ Realizamos anualmente dos Asambleas Ordinarias de Accionistas. En el año 2008 se celebraron el 31 de marzo y el 22 de septiembre, además de una extraordinaria el 31 de marzo.

La Gerencia de Unidad de Accionistas

En el año 2008 convertimos en "Gerencia de Unidad de Accionistas" la anterior Unidad de Accionistas, con el objeto de brindar un mejor servicio a los usuarios. Su prioridad es atender al accionista de manera expedita y transparente. Aquí pueden obtener toda la información necesaria sobre su inversión: estados de cuenta de sus dividendos (histórico), reclamos, certificaciones de auditores externos, cesión de acciones en caso de divorcio o fallecimiento, garantía, entrega de memorias a quien lo solicite, todo lo que esté relacionado con sus acciones.

Acciones Preferidas

Dividendos

	2007	2008
En Efectivo (BsF)	43.298.280,94	75.962.690,00
Beneficio por acción	0,00825000	0,01241313
En efectivo (BsF)	--	73.434.478,67
Beneficio por acción	--	0,0120
En acciones	871.263.440	1.585.006.730
Beneficio por acción	0,166009441	0,2590075004
Dividendos acciones preferidas		
En efectivo (BsF)	--	27.083.332,72
Total BsF	**87.126.344,00**	**334.981.174,39**

Banesco Banco Universal C.A. realizó una oferta pública de acciones preferidas conforme a lo aprobado en la Asamblea General Extraordinaria de Accionistas celebrada el 6 de agosto de 2007, lo acordado por la Junta Directiva de Banesco Banco Universal, C.A. en su sesión del 22 de agosto de 2007 y en su sesión del 31 de octubre de 2007, donde se autoriza la Emisión 2008-I de Acciones Preferidas I y la Emisión 2008-II de Acciones Preferidas II, y lo autorizado por la Superintendencia de Bancos y Otras Instituciones Financieras según Resolución N° 394-07 de fecha 28 de noviembre de 2007, publicada en Gaceta Oficial Extraordinaria N° 5.863 de fecha 11 de diciembre de 2007, y autorizada por la Comisión Nacional de Valores, según Resolución N° 013-2008 de fecha 15 de febrero de 2008.

La oferta pública fue de hasta dos mil quinientos millones (2.500.000.000) de acciones preferidas con un valor nominal de BsF 0,10., a través de las siguientes emisiones:

- EMISIÓN 2008 I: 1.250.000.000 acciones preferidas
- EMISIÓN 2008 II: 1.250.000.000 acciones preferidas

La oferta estuvo dirigida al público en general y fue colocada en su totalidad.

Con esta oferta de acciones preferidas, Banesco Banco Universal C.A., fortalece su base patrimonial a través de la incorporación de nuevos socios, que al 31 de diciembre de 2008 era de un total de 29.399 accionistas: 4.902 propietarios de acciones comunes y 24.497 de acciones preferidas.

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.

Diálogo con nuestros accionistas

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

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

Nuestro Capital Humano

Principales líneas de acción en 2007

- Avanzamos en la implantación del Modelo de Competencias de los empleados de Banesco.
- Reforzamos el programa "Tu Casa con 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 tendentes 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.

Evolución de la gestión respecto a 2007 y principales líneas de acción en 2008

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

Compromisos contraídos para 2009

- Implantar un nuevo Código de Ética y Conducta.
- Planificar cursos y/o talleres en materia de Derechos Humanos para el personal, comenzando con la Vicepresidencia de Seguridad.
- Continuar con la actualización tecnológica de los sistemas de Capital Humano, a través de la implementación de la Fase II del proyecto SAP-HCM.
- Finalizar el proyecto de implantación del Modelo de Competencias Organizacionales Banesco. Reforzar competencias asociadas a Liderazgo Organizacional, a través del desarrollo de programas de formación.
- Ampliar los mecanismos de medición de la satisfacción de nuestro cliente interno sobre los servicios y productos ofrecidos por la Vicepresidencia Ejecutiva de Capital Humano.
- Idear nuevas estrategias de compensación económica y no económica para apoyar la calidad de vida de nuestros empleados.
- Configurar el mapa de talentos críticos de la organización para consolidar los planes de carrera y sucesión.
- Potenciar las estrategias para la inserción de empleados con discapacidad.

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.

Nuestra gestión

Nuestra política de compensación económica establece un salario inicial 20% por encima del salario mínimo fijado anualmente por el Ejecutivo Nacional.

Es parte de la estrategia de Banesco ser un importante generador de empleos en el país. Durante 2008, la plantilla de Banesco se incrementó en 1.007 plazas, equivalente a 8,03% en relación con el período precedente.

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. Para el año 2008, 91,80 % de nuestro capital humano fijo, es decir, 12.444 trabajadores, contaba con una edad comprendida entre los 18 y los 45 años.

La intención de Banesco es generar una fuente de trabajo estable y sin discriminación de ningún tipo, hecho que refleja en que 95% de los empleados es fijo en la organización, 61% es de sexo femenino, y el personal que compone los cargos Base representa 42% del total de personas empleadas.

Distribución por rangos de edad y género

Edad	2007 F	2007 M	2007 Total	2008 F	2008 M	2008 Total	Variación (%) F	Variación (%) M	Variación (%) Total
15-17*	32	27	59	107	59	166	234,38	118,52	181,36
18 - 25	1.755	1.114	2.869	2.052	1.240	3.292	16,92	11,31	14,74
26 - 30	2.092	1.255	3.347	2.332	1.368	3.700	11,47	9,00	10,55
31 - 35	1.536	915	2.451	1.613	904	2.517	5,01	(1,20)	2,69
36 - 40	1.048	806	1.854	1.073	787	1.860	2,39	(2,36)	0,32
41 - 45	562	514	1.076	562	510	1.072	--	(0,78)	(0,37)
46 - 50	285	258	543	312	273	585	9,47	5,81	7,73
51 - 55	133	95	228	143	92	235	7,52	(3,16)	3,07
56 - 60	50	33	83	51	36	87	2,00	9,09	4,82
61 - 65	11	14	25	15	16	31	36,36	14,29	24,00
66 - 70	6	4	10	4	3	7	(33,33)	(25,00)	(30,00)
71 - 75	0	2	2	0	2	2	--	--	--
Mayor a 75	1	0	1	1	0	1	--	--	--
Total	7.511	5.037	12.548	8.265	5.290	13.555	10,04	5,02	8,03

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

Distribución por rango de edad y categoría de cargo

	2007						2008					
Nivel / Grupos de edad	15-17*	18-30	31-40	41-50	> 50	Total	15-17*	18-30	31-40	41-50	> 50	Total
Base	59	4.794	1.737	522	93	7.205	166	3.989	1049	434	108	5.746
Profesionales y técnicos	0	1.203	1.251	330	93	2.877	0	2.719	1951	434	79	5.183
Supervisorio	0	187	882	364	48	1.481	0	232	852	364	55	1.503
Gerencial	0	32	417	345	97	891	0	52	509	363	99	1.023
Vicepresidentes	0	0	18	52	16	86	0	0	16	56	20	92
Directores	0	0	0	4	2	6	0	0	0	5	2	7
Presidente	0	0	0	2	0	2	0	0	0	1	0	1
Total	59	6.216	4.305	1.619	349	12.548	166	6.992	4.377	1.657	363	13.555

*Corresponde a aprendices del INCES

Distribución por género y categoría de cargo

	2007			2008		
Nivel	F	M	Total	F	M	Total
Base[1]	4.374	2.831	7.205	3.258	2.488	5.746
Profesionales y técnicos[1]	1.813	1.064	2.877	3.547	1.636	5.183
Supervisorio	746	735	1.481	783	720	1.503
Gerencial	529	362	891	623	400	1.023
Vicepresidentes	48	38	86	53	39	92
Directores	1	5	6	1	6	7
Presidente	0	2	2	0	1	1
Total	7.511	5.037	12.548	8.265	5.290	13.555

(1) La notable diferencia en estas categorías entre 2007 y 2008 se debe a que durante el último año se ajustaron las jerarquías de nuestro personal dentro de la organización: ciertos tipos de cargos o posiciones (sobre todo entre los promotores) se reclasificaron a la categoría Profesionales y Técnicos en función de la evolución de sus perfiles.

Distribución por relación contractual y género

	2007		2008		Variación (%)	
	F	M	F	M	F	M
Aprendices	247	149	292	170	18,22	14,09
Contratados	394	349	82	103	(79,19)	(70,49)
Empleados fijos	6.870	4.539	7.891	5.017	14,86	10,53
Total	7.511	5.037	8.265	5.290	10,04	5,02
Total general		12.548		13.555		8,03

Banesco ha realizado una división territorial acorde con su estrategia de negocios, como consecuencia de lo cual representa una importante fuente de empleo en las distintas regiones del país. Un 95% de nuestra plantilla está integrada por empleados fijos.

Distribución nacional

	2007		2008		Variación (%)	
Región	Trabajadores	% del total	Trabajadores	% del total	Trabajadores	% del total
Capital	7.863	62,66	8.423	62,14	7,12	(0,52)
Centro-Los Llanos	1.374	10,95	1.531	11,29	11,43	0,34
Occidental-Andina	1.173	9,35	1.278	9,43	8,95	0,08
Oriente-Sur	1.172	9,34	1.262	9,31	7,68	(0,03)
Zulia-Falcón	966	7,70	1.061	7,83	9,83	0,13
Total	12.548		13.555		8,03	--

Vicepresidentes de la red

Región	2007 Cant.	2007 % procedentes de la comunidad local	2008 Cant.	2008 % procedentes de la comunidad local
Capital	3	100	4	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**	**8**	**100**

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.

En las regiones, la contratación de ejecutivos adscritos al área de ventas contribuye a beneficiar a las comunidades locales, y al mismo tiempo permite que la Organización conozca mejor la situación regional, lo cual fortalece estratégicamente una toma de decisiones basada en las particularidades de cada región.

En 2008 creamos la nueva Vicepresidencia de la Red de Agencias para la zona Caracas-Sur, debido al crecimiento en el número de agencias y clientes en ese sector, con el fin de poder brindar un mejor servicio.

SAP HCM

Otro importante logro durante el año 2008 fue la implantación del SAP-HCM en los módulos de Planificación, Compensación, Desarrollo, Administración de Personal, Beneficios y Nómina. SAP es una plataforma tecnológica que permite maximizar el rendimiento del capital humano, y su empleo reporta una serie de beneficios, entre ellos:

- Optimización de procesos
- Visión Multicompañías
- Integración de los subsistemas de la Vicepresidencia de Capital Humano
- Disponibilidad de data maestra en línea
- Mejora la capacidad y calidad de respuesta de los movimientos organizativos en función de la dinámica organizacional.
- Automatización y optimización la gestión de capacitación
- Automatización del Modelo de Competencias
- Vinculación entre planes y rutas de carrera.

De esta manera, dispondremos de información con mayor calidad y en menos tiempo para facilitar la toma de decisiones.

Comportamiento de Ingresos y Egresos

Índice de rotación[1]

Concepto	2007 Fijos	2007 Contrat.	2007 Total	2008 Fijos	2008 Contrat.	2008 Total
Egresos	1.583	394	1.977	1.727	602	2.329
Ingresos	3.191	1.479	4.670	3.253	330	3.583
Población promedio	10.635	837	11.472	12.103	241	12.344
Turn Over	**22,44%**	**111,89%**	**28,97%**	**19,29%**	**251,89%**	**23,95%**

(1) El índice de rotación se calcula por medio de la fórmula ([ingresos + egresos] / 2) / población promedio mensual] x 100

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

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

Evaluaciones de desempeño y desarrollo profesional

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

El porcentaje de empleados evaluados en 2008 fue de 82%; el resto de los trabajadores corresponde a aquellos cuyo tiempo en la empresa era aún inferior a tres meses de servicio, o que ingresaron luego de iniciado el período de evaluación correspondiente. Cabe señalar que los vicepresidentes tienen un esquema anual de evaluación de su desempeño.

Evaluaciones de desempeño

Promociones de cargo

Fomentamos las oportunidades de desarrollo profesional. En 2008, ocupamos 728 posiciones a través de nuestra política de promoción de talentos internos como fuente primordial de cobertura de las vacantes.

Ajustes salariales semestrales

Banesco trabaja para compensar al trabajador sobre la base del desempeño y el logro de objetivos, con el fin de ubicarnos por encima del promedio del mercado en el sector financiero. Por tercer año consecutivo, en 2008 la política salarial consistió en aplicar 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. Nuestra política de compensación económica establece un salario inicial 20% por encima del salario mínimo fijado anualmente por el Ejecutivo Nacional.

Se ha implantado de forma definitiva la Evaluación por Objetivos para el Rol Gerencial, con el fin de vincular el desempeño con 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 equivalentes para hombres y mujeres en todas las categorías (puestos de igual responsabilidad), de modo que no existe ningún tipo de discriminación salarial por razón de sexo. La única distinción del sueldo está sujeta a los resultados obtenidos en las evaluaciones de desempeño del personal, de acuerdo con la evaluación por objetivos.

Promociones de cargo

	2007		2008	
Dirección	Total	% del total	Total	% del total
Presidencia Junta Directiva	0	0	4	0,55
Dir. Gestión Estratégica, Riesgo y Finanzas	59	5,37	43	5,91
Dir. Ventas	633	57,65	461	63,32
Dir. Inmobiliaria, Infraestructura y Seguros	2	0,18	5	0,69
Dir. Crédito, TDC, Canales y Servicios	192	17,49	62	8,52
Dir. Tecnología y Procesos	119	10,84	96	13,19
Dir. Análisis, Control y Operaciones	93	8,47	57	7,83
Total	1.098		728	

Trabajadores con Discapacidad

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

La preocupación por el bienestar y los derechos de las personas con discapacidad tiene sus orígenes en principios sustentados en las libertades fundamentales y la igualdad de todos los seres humanos, principios que concuerdan con nuestros valores organizacionales de Diversidad y Adaptabilidad.

Como Organización, hemos desarrollado políticas y estrategias para potenciar aún más nuestro programa de inserción de personas con discapacidad. Muestra de ello es que durante el último año duplicamos con creces la cantidad de trabajadores con estas características dentro del Banco; para el cierre de 2008, 43 personas con limitaciones de desplazamiento, de naturaleza intelectual y visual se desenvuelven en ambientes de trabajo estables y en condiciones aptas para su desempeño. Igualmente se han establecido estrategias para identificar dentro de la población activa personas con algún grado de discapacidad, a las que podamos brindarle igualmente condiciones óptimas para desarrollar su labor diaria.

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

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.

Trabajadores con discapacidad

Región	2007	2008	Variación %
Gran Caracas	15	37	146,67
Centro - Los Llanos	1	3	200,00
Occidental - Andina	1	3	200,00
Oriente - Sur	1	0	(100,00)
Zulia - Falcón	0	0	--
Total	**18**	**43**	**138,89**

Capacitación

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

Entre nuestras estrategias permanentes en materia de entrenamiento, capacitación y formación destacan las siguientes:

- 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.
- 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, y también en áreas de formación complementaria que hace integral el crecimiento profesional y personal del recurso.

Capacitación por niveles de cargo

	No. de trabajadores			Horas / persona adiestramiento*			Horas adiestramiento promedio*		
Nivel	2007	2008	Var. %	2007	2008	Var. %	2007	2008	Var. %
Base	2.874	3.785	31,70	36.899	127.728	246,16	12,84	33,75	162,84
Profesionales y Técnicos	4.787	3.475	(27,41)	123.363	123.443	0,06	25,77	35,52	37,84
Supervisorio	1.111	687	(38,16)	44.454	18.007	(59,49)	40,01	26,21	(34,49)
Gerencial	1.638	772	(52,87)	47.492	27.535	(42,02)	28,99	35,67	23,02
Vicepresidentes	84	86	2,38	2.864	3.920	36,87	34,10	45,58	33,69
Total	**10.494**	**8.805**	**(16,09)**	**255.072**	**300.633**	**17,86**	**24,31**	**34,14**	**40,47**

* No incluye congresos ni eventos nacionales o internacionales.

Cabe señalar que para el año 2008 se observa una reducción en la cantidad de trabajadores adiestrados, ya que en 2007 se había producido un incremento coyuntural a causa del entrenamiento específico motivado por la reconversión monetaria (entrada en vigencia del "bolívar fuerte"). Sin embargo, este año se asignó un énfasis mayor a la seguridad industrial (siguiendo lo establecido en la Ley Orgánica de Prevención, Condiciones y Medio Ambiente de Trabajo, LOPCYMAT), en los aspectos regulatorios, y en la tecnología y seguridad de la información.

En 2008 comenzaron a planificarse talleres sobre Derechos Humanos para el personal, que se dictarán a partir del primer semestre de 2009 a los trabajadores del área de seguridad de la Vicepresidencia Ejecutiva de Prevención de Pérdidas y Continuidad de Negocio, y posteriormente a los integrantes del Voluntariado Corporativo Banesco.

Capacitación

	Horas / persona adiestramiento*		
Descripción	2007	2008	Variación %
Banca, Finanzas y Seguros	163.683	106.431	(34,98)
Competencias gerenciales	15.109	17.020	12,65
Control de Gestión	13.674	4.106	(69,97)
Desarrollo Personal	21.467	36.560	70,31
Especializado	11.566	16.505	42,70
Legal y Regulatorio	1.386	8.742	530,74
Mercadeo, Ventas y Seguros	18.667	53.276	185,40
Seguridad Industrial y Física	1.188	14.391	1111,36
Tecnología y Seguridad de la Información	8.333	43.602	423,24
Total horas adiestramiento	**255.072**	**300.633**	**17,86**
Horas promedio de adiestramiento	**24,31**	**34,14**	**40,47**
Total trabajadores adiestrados	**10.494**	**8.805**	**(16,09)**
% de trabajadores adiestrados	**83,63**	**64,96**	**(22,32)**

* No incluye congresos ni eventos nacionales o internacionales

Talleres y Adiestramiento en Riesgo Operativo

Con el propósito de fortalecer la Cultura de Riesgos, la cual avala el conocimiento de los empleados de Banesco en cuanto a la implantación de la Metodología de Riesgos Operativos, así como la concienciación por parte de su personal en cuanto a la necesidad de ejecutar y optimizar los procesos para garantizar la minimización de riesgos, la continuidad del negocio y la prestación de los servicios financieros a los clientes Banesco, en el año 2008 la Vicepresidencia de Riesgo Operativo realizó 79 diferentes actividades de adiestramiento para un total de 3.225 participantes, distribuidos de la siguiente manera:

- 31 adiestramientos en Ciudad Banesco, con 1.811 participantes.
- 26 adiestramientos en el interior del país, con 492 participantes.
- 18 adiestramientos especializados, con 172 participantes.
- 2 días de divulgación de Políticas de Riesgo Operativo, con 212 participantes.
- 2 días de Jornadas de Prevención y Continuidad, con 538 participantes.

Asimismo, la Vicepresidencia de Riesgo Operativo realizó actividades de formación para los nuevos ingresos que se llevaron a cabo en 2008 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.

En cuanto a adiestramientos especializados, los cuales tienen el objetivo de mantener y fortalecer la Cultura de Riesgos, y la presentación de manera amplia de la Metodología de Gestión de Riesgos Operativos en diversas áreas del Banco, se realizaron 18 sesiones de adiestramiento destinadas a las Vicepresidencias de Fideicomiso, Consultoría Jurídica y Procesos de Negocios.

Durante las V Jornadas de Prevención y Continuidad, denominadas "Banesco Vale x 2", se aplicó una encuesta en materia de Riesgo Operativo que contó con la participación de los 538 participantes, provenientes de distintas áreas de la organización. Este cuestionario contenía 10 preguntas sobre el Modelo de Riesgo Operativo, el rol del Delegado de Riesgo Operativo, categorías de clasificación de los riesgos, y la importancia de prevenir la ocurrencia de los riesgos operativos en el Banco. Los participantes respondieron a través de la Intranet corporativa.

Los resultados fueron positivos, con 60% de cuestionarios respondidos en su totalidad de forma correcta y una tasa de resultados positivos del total de preguntas de más de 75%, lo que corroboró los conocimientos del personal sobre la gestión del Riesgo Operativo.

Adicionalmente, y cumpliendo con lo establecido en el artículo 96 de la Ley Orgánica Contra el Tráfico Ilícito y el Consumo de Sustancias Estupefacientes y Psicotrópicas (LOCTICSEP), el Banco efectuó el apartado de 1% de su ganancia neta anual a programas de prevención integral

Inducciones a nuevos ingresos en Riesgo Operativo

Número de sesiones

2007	80
2008	57

Var.: (28,75)%

Número de participantes

2007	3.654
2008	3.225

Var.: (11,74)%

Adiestramiento especializado en Riesgo Operativo

Área	Adiestramientos	Asistentes
Fideicomiso	2	44
Consultoría Jurídica	4	42
Calidad y Procesos	12	86
Total	18	172

Presupuesto en adiestramiento a delegados de Riesgos Operativos

Objetivos 2007

Continuar con el programa de adiestramiento a los Delegados de Riesgos Operativos a través de los diferentes recursos existentes.

Objetivos 2008

Lograr un incremento del índice de penetración de cultura (adiestramiento) de 50% en el personal base, y 100% en Directores, VPs y Gerentes.

Planificado

2007	26.086,65
2008	116.500,00

Var: 346,59%

Ejecutado

2007	39.095,08
2008	87.000,00

Var: 122,53%

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

	No. de trabajadores			Monto (BsF)		
	2007	2008	Variación %	2007	2008	Variación %
Nuevos ingresos	3.867	3.048	(21,18)	6.613,58	6.962,67	5,28
Personal activo	1.541	1.211	(21,41)	15.000,00	252.871,69*	1.585,81
Total	**5.408**	**4.259**	**(21,25)**	**21.613,58**	**259.834,36**	**1.102,18**

* El notable incremento del monto invertido en 2008 se debió a que durante el año se dictaron charlas especializadas sobre el tema de la prevención y control de legitimación capitales en varias regiones del país, para lo cual se contrató al Instituto de Altos Estudios de Derecho (IDAED). Esta es una empresa reconocida en la materia tanto nacional como internacionalmente, lo cual aumentó considerablemente el monto invertido.

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.

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

Modelo de gestión por competencias

Dando continuidad al proceso de implantación del Modelo de Competencias del Banco, durante 2008 se realizaron las siguientes actividades:

- Se implantó definitivamente el modelo, con el "bautizo" y entrega a Vicepresidentes y Gerentes del Manual de Competencias, así como su despliegue al interior del país.
- Comenzaron a dictarse inducciones y a distribuir el Diccionario de Competencias entre el personal gerencial.
- Se concluyó el proceso de validación de 2.250 perfiles de competencias para las distintas posiciones de la Organización.
- Se realizaron 1.195 autodiagnósticos de competencias para los ocupantes del nivel gerencial y supervisorio.
- Se construyeron 225 guías de desarrollo para cada una de las competencias que integran nuestro modelo.
- Se formó a 90 gerentes en la metodología de identificación de competencias a través del Taller "Cómo Observar Comportamientos".

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

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

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

Fortalecimiento de las 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.

Por otra parte, entre las estrategias que emprendimos durante el año 2008 para fomentar las capacidades de los trabajadores y apoyar sus carreras profesionales, destacan las siguientes:

- Desarrollo del Programa de Jóvenes Talentos, cuyo objetivo es formar en la Organización a profesionales con los conocimientos técnicos y las competencias necesarias para desempeñarse en las áreas críticas del negocio (Crédito, Bancas Especializadas, Riesgo, entre otras), garantizando un proceso de formación y pasantías que involucre conocimientos y aplicaciones que apalanquen el desempeño exitoso de su gestión.
- Programas de Certificación de Cajeros y Promotores: Continuamos con este programa, que tiene una fase teórica y otra práctica, las cuales permiten que los participantes puedan mostrar los conocimientos adquiridos, lo cual facilita la incorporación a las funciones asignadas en la red de Agencias.

Programa de pasantías

El Programa de Pasantías Banesco permite la captación temprana de talentos para ser incorporados a la Organización, con el fin de promover su desarrollo a largo plazo en el Banco.

En Banesco tenemos la responsabilidad de asignar un tutor a cada pasante, denominado tutor empresarial, el cual revisa la ejecución del programa de actividades y vela por su cumplimiento.

Como parte del programa de responsabilidad social empresarial, Banesco estableció en 2008 un convenio con la Organización Fe y Alegría, que consiste en recibir anualmente a un grupo de 30 estudiantes de Bachillerato y Técnicos Medios del interior del país, para que realicen sus pasantías ocupacionales, brindándoles la oportunidad de cumplir con este requisito académico para la culminación de sus estudios y su posterior inserción en el campo laboral.

Calidad de vida, tiempo libre y desarrollo personal

La calidad de vida laboral constituye uno de los objetivos medulares de la Organización. El desarrollo del programa deportivo-recreativo dirigido a los trabajadores y su entorno familiar se basa en el fomento de conductas positivas y estilos de vida saludables, que contribuyan al bienestar integral del trabajador en el ámbito social, físico y emocional.

Actividades Deportivas y Recreativas

En el año 2008, 1.700 trabajadores de Banesco participaron en las disciplinas de softbol, fútbol sala, baloncesto, voleibol y *kickingball* durante las Jornadas Deportivas en la Zona Metropolitana, realizadas en las instalaciones de la Universidad Simón Bolívar. En el oriente del país, la ciudad de Maturín fue la sede de la Jornada Deportiva Oriente, con la participación de 242 atletas.

En noviembre se efectuó el torneo de bowling "Sin Drogas Sí Se puede", con la participación de 1.500 trabajadores. Durante este torneo los equipos participaron activamente en el diseño de mensajes de prevención del consumo de alcohol y otras drogas, evidenciando que la actividad deportiva es sinónimo de vida sana.

En total, la inversión de Banesco en las actividades deportivas de sus trabajadores ascendió en 2008 a BsF 1.565.318,80.

Club de Lectores

Este proyecto se materializó en el año 2007, gracias a la iniciativa de un grupo de empleados que sintió la necesidad de compartir el hábito de la lectura. Para diciembre de 2008 la cantidad de miembros se había incrementado en más de 100% en todo el país, con tres ciclos de lectura y "trivias" realizadas durante el año.

Una actividad del Plan Vacacional para los hijos de nuestros trabajadores, 2008.

Plan vacacional infantil

Para los hijos de los trabajadores con edades comprendidas entre 5 y 16 años, se diseñó el Plan Vacacional "Aventuras Mágicas 2008", que estuvo enmarcado en el Programa Integral Social de Prevención, con el fin de reducir los factores de riesgo mediante el sano esparcimiento, la práctica deportiva y el aprendizaje artístico, ecológico y cultural.

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

- Visitas Guiadas (Región Metropolitana): 5 a 12 años
- Campamentos (en todo el país): 8 a 13 años
- Programa de Jóvenes (Región Metropolitana): 14 a 16 años

Este año participaron en el programa 1.900 niños y adolescentes, hijos de 1.233 trabajadores.

Salud en el trabajo

En 2008 continuamos prestando asistencia en las instalaciones del Servicio Médico localizado en Ciudad Banesco. Recibieron este tipo de atención 7.384 trabajadores, entre consultas de atención médica inmediata, sucesiva o de emergencia.

Desde finales del año comenzamos a reorientar nuestro esquema de atención a la prevención de accidentes y enfermedades, fomentando el bienestar físico y emocional para reducir la incidencia de consultas de carácter curativo. Así, entre noviembre y diciembre se realizaron jornadas de medicina preventiva ocupacional a través de evaluaciones médicas periódicas. Se detectaron en sus estadios primarios o iniciales hipertensión arterial, diabetes, osteoporosis, cuadros anémicos, dislipidemia y enfermedades músculo-esqueléticas, entre otras patologías. Este enfoque preventivo continuará desarrollándose; con ello igualmente nos adecuamos como institución al marco normativo vigente en materia de seguridad y salud laboral.

Igualmente, bajo la premisa de acercarnos al usuario y apoyándonos en la Intranet Banesco y en la orientación médica directa, difundimos en el colectivo laboral información precisa sobre enfermedades, con el fin de incrementar el conocimiento individual sobre prevención en salud y que este conocimiento trascienda al ámbito familiar. De esta manera, durante el año 2008 se publicó en la Intranet información sobre medidas preventivas contra la parotiditis, la conjuntivitis y el dengue, ya que constituían para el momento el mayor número de consultas en el Servicio Médico.

Jornadas de salud preventiva

2008

Región	Personas atendidas
Capital	365
Occidental - Andina	45
Oriente - Sur	83
Zulia - Falcón	102
Total	595

Indicadores de salud laboral [1]

Tasa de ausentismo [2]

2007	0,64
2008	0,63
Var:	(1,56)%

Días de reposo totales

2007	112.243
2008	124.930
Var:	11,30%

(1) Totales nacionales. No se dispone de esta información por regiones.
(2) Promedio anual. Se calcula multiplicando el número total de reposos por 100 y dividiéndolo entre el número total de empleados.

Seguridad laboral

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

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

En 2008 no se reportaron incidentes laborales que impliquen lesiones de ningún tipo. Tampoco se han presentado casos de enfermedades profesionales.

En el transcurso de 2008 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 redundan en beneficio de nuestros trabajadores.

En tal sentido, y de conformidad con lo estipulado en la Ley, se mantuvieron los 107 Comités de Seguridad y Salud laboral creados en 2007 en las 510 instalaciones identificadas. Se dictó un taller de atención primaria a lesionados (Primeros Auxilios) y manejo de extintores en nuestra sede de San Cristóbal, estado Táchira, al cual asistieron 40 personas.

En el marco de las V Jornadas de Prevención 2008 (Ciudad Banesco, 18 y 19 de noviembre) se dictaron las charlas "Prevención y Seguridad-Herramientas para reducir Riesgos", "Cómo protegerse de catástrofes Naturales", "Prevención de Incendios, Control de Incendios", y "Buenas razones para no fumar". A cada una de estas charlas asistieron aproximadamente 150 personas.

Adicionalmente, en 2008 las Brigadas de Emergencia efectuaron dos reuniones de rutina, con el fin de organizar la participación de estas brigadas en las fiestas navideñas; asistieron 20 personas.

Relaciones laborales

La Convención Colectiva de Trabajo 2007-2010 de Banesco Banco Universal, debidamente homologada por la Dirección de Inspectoría Nacional y otros Asuntos Colectivos del Trabajo del Sector Privado, en fecha 13 de julio de 2007, ampara a todos los empleados contratados a tiempo indeterminado (fijos) que presten servicios en cualquier lugar de la República, con excepción de los Presidentes de Junta Directiva, Presidentes Ejecutivos, Directores y Vicepresidentes. Igualmente están excluidos de su ámbito de aplicación los aprendices del INCES.

Trabajadores amparados Convenio Colectivo

	2007	2008	Var. %
Total empleados	12.548	13.555	8,03
Empleados amparados por Convenio Colectivo	11.315	12.993	14,83
% Empleados amparados por Convenio Colectivo	90,17	95,85	6,30

Como resultado de la iniciativa de la Organización de ampliar el universo de trabajadores beneficiarios de la Convención Colectiva, a partir de noviembre de 2008 se extendieron los beneficios económicos y socioeconómicos de los empleados contratados a tiempo determinado, con excepción de la Póliza de Seguro de Hospitalización, Cirugía y Maternidad (HCM), para los cuales no aplica la póliza de exceso ni inclusión de familiares. En total, la contratación colectiva beneficia a casi 96% de los trabajadores de Banesco.

Esta Convención consta de 55 cláusulas de diversa naturaleza: preliminar, general, económica, socioeconómica y sindical, entre otras, y constituye un instrumento de referencia en el mercado bancario. De esta manera confirmamos el compromiso de 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. Adicionalmente, y con el objeto de evitar la desvalorización de las cantidades o montos otorgados, en varias cláusulas se prevén ajustes anuales; tal es el caso de aquellas que incluyen los beneficios de becas, ayuda para útiles escolares, contribución por matrimonio y el nacimiento de hijos.

Para respaldar y asegurar el derecho a la libertad de asociación, brindamos todo el apoyo comunicacional y promovemos

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, se dictan charlas de inducción al 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, y exhortamos a nuestros trabajadores a que apoyen las acciones de la Unidad de Prevención y Control 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.

Igualdad y no discriminación

La discriminación en el empleo implica un trato diferente a causa de ciertas características como edad, grupo étnico, credo, tendencia política o sexual, y genera un deterioro en la igualdad de oportunidades y trato.

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 del Trabajo y la LOPCYMAT.

espacios para las reuniones de trabajo y asambleas generales de los afiliados.

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

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

En nuestra Convención Colectiva de Trabajo no existen cláusulas que establezcan o mencionen períodos mínimos de preaviso en relación con cambios organizativos. En este y los demás aspectos relacionados con los casos de desincorporación de personal, la Organización se rige por el período de preaviso y demás disposiciones establecidas en la normativa legal vigente (Ley Orgánica del Trabajo y LOPCYMAT). Sin embargo, el Banco conviene en mantener la estabilidad de los trabajadores que cumplan eficiente y responsablemente con las labores asignadas a sus cargos, por lo cual antes de prescindir de los servicios de un trabajador se trata, dentro de las posibilidades técnicas y económicas, de reubicarlo de acuerdo a sus competencias y evaluaciones de desempeño.

De esta forma, demostramos el interés de asegurar relaciones de empleo estables en interés de ambas partes, trabajadores y organización.

En lo interno también contamos con normas que impiden prácticas de discriminación, como la Convención Colectiva (Cláusula 2 de la Declaración General de Principios) y el Código de Ética del Empleado Banesco (Norma 3), el cual será sustituido por el nuevo Código de Ética y Conducta del Ciudadano Banesco, que entrará en vigencia en 2009.

En este gráfico, las barras hacia la derecha indican que el personal masculino del respectivo nivel perciben salarios base mayores en el porcentaje indicado, y hacia la izquierda sucede lo propio con el personal femenino. Se observa que en los niveles "Profesionales y Técnicos" y "Vicepresidentes" existen diferencias significativas a favor de los hombres, mientras que en el "Supervisorio y Gerencial" la diferencia está a favor de las mujeres. En todos los casos, las diferencias obedecen al resultado de la evaluación de desempeño individual y no a un trato preferencial por género.

Debe mencionarse que en el mercado laboral venezolano existe más oferta de hombres que de mujeres para ciertas áreas y posiciones que son bien remuneradas, lo cual probablemente influye en el fenómeno observado. Banesco ofrece igualdad de oportunidades por género, lo cual se evidencia en el hecho de que 53 de los 92 Vicepresidentes del Banco son mujeres.

Explotación infantil y trabajo forzoso

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

Por otra parte, en Banesco no se han materializado episodios de trabajo forzado o no consentido por parte de su población laboral.

Beneficios que reciben los trabajadores

La calidad de nuestros beneficios constituye uno de los factores más importantes para retener al mejor talento humano del mercado, fomentando su motivación. Nuestro programa de beneficios abarca a todo el personal, incluso aquellos que laboran a tiempo parcial y con contratación a tiempo determinado. Los beneficios contractuales y no contractuales que perciben, sobre todo en materia de alimentación, salud y vivienda, están a la vanguardia en el sector financiero de nuestro país.

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 del ya descrito 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 en todas las áreas, actividades preventivas de salud, actividades deportivas y planes vacacionales para los hijos de nuestro personal.

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

Beneficios contractuales

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

Becas de estudio: La convención colectiva promueve la formación académica de los trabajadores. Cada año

otorgamos becas para estudios universitarios afines a la actividad económica-financiera, tanto de pregrado como de posgrado, lo cual contribuye a brindar oportunidades de crecimiento y desarrollo profesional. En 2008 se beneficiaron 199 trabajadores, que podrán apoyarse en este beneficio socioeconómico para compensar los costos educativos y culminar con éxito su formación académica. Cabe señalar que a partir de la aprobación de la nueva Convención Colectiva en 2007 aumentó notablemente el número de beneficiarios.

Uniformes: El programa de imagen corporativa (uniformes) constituye uno de los beneficios contractuales que perciben nuestros trabajadores, especialmente los que ocupan cargos de atención a clientes. Para el año 2008, 6.494 trabajadores (48% de la nómina total) recibieron su dotación anual, lo que representó una inversión de BsF 4.882.805.

Juguetes navideños: Para la Navidad de 2008 se entregaron juguetes a 7.534 niños, hijos de 5.525 trabajadores. Además de reforzar valores propios de estas fechas, se trata de juguetes educativos que, de acuerdo a la edad y el género, estimulan el pensamiento creativo y la actividad físico/deportiva y contribuyen al aprendizaje y desarrollo integral de los pequeños.

Condecoraciones por antigüedad: Como un agradecimiento a la constancia y dedicación de nuestros trabajadores, en noviembre se realizaron los tradicionales actos de entrega de reconocimientos por años de servicio a los empleados con trayectorias en nuestra Organización desde 5 hasta 50 años. Resalta la importancia del aporte profesional y humano de estos empleados a la organización. En total, 1.130 trabajadores fueron galardonados o premiados.

Seguro colectivo de hospitalización, cirugía y maternidad: Con el fin de ofrecer respaldo en temas de salud, ofrecemos una póliza con cobertura básica pagada en 100% por la Organización para el trabajador y sus familiares directos (cónyuge e hijos menores de 18 años). Adicionalmente, subsidiamos pólizas de exceso para ampliar el rango de este beneficio. Este año incrementamos en 100% la cobertura de la póliza básica, además de incluir nuevos beneficios para maternidad.

Beneficios no contractuales

Debe señalarse que los trabajadores temporales (contratados por un tiempo determinado) no disfrutan de los beneficios establecidos en la Convención Colectiva de Trabajo ni de

Beneficios contractuales

	Inversión (BsF)			No. trabajadores beneficiados		
Beneficio	**2007**	**2008**	**Var. (%)**	**2007**	**2008**	**Var. (%)**
Aporte a la Caja de Ahorros [1]	20.266.357,38	30.150.981,10	48,77	11.727	13.350	13,84
Becas de estudio	44.100,00	68.750,00	55,90	111	199	79,28
Uniformes y equipos	4.093.932,00	4.882.805,00	19,27	7.094	6.494	(8,46)
Juguetes navideños	1.972.349,00	2.609.207,00	32,29	5.360	5.525	3,08
Vacaciones y bono vacacional [1]	5.006.416,02	19.917.042,58	297,83	5.007	8.882	77,39
Botones y condecoraciones	126.680,00	939.229,00	641,42	1.398	1.130	(19,17)
Cobertura HCM [2]	24.963.610,00	46.572.507,00	86,56	32.581	34.680	6,44
Bono por matrimonio	7.915,00	14.480,00	82,94	132	165	25,00
Contribución por deceso de familiares directos	8.940,00	16.620,00	85,91	80	83	3,75
Ayuda a Familiares por fallecimiento de empleados	98.092,00	62.984,00	(35,79)	8	4	(50,00)
Contribución para cajeros y promotores [1]	62.905,33	579.002,21	820,43	3.037	7.058	132,40
Subsidio familiar [1]	50.702,00	187.990,00	270,77	1.442	2.584	79,20
Contribución por Día de la Madre [1]	19.690,00	196.550,00	898,22	1.969	3.931	99,64
Bono por nacimiento	21.940,00	60.040,00	173,66	275	583	112,00
Útiles escolares	359.840,00	450.090,00	25,08	3.357	3.650	8,73
Total	**57.103.468,73**	**106.708.277,89**	**86,87**	**73.578,00**	**88.318,00**	**20,03**

(1) Ítem que no se reportó en los Informes anteriores
(2) Trabajadores y familiares

Beneficios no contractuales

	Inversión (BsF)			No. trabajadores beneficiados		
Actividad	**2007**	**2008**	**Var. (%)**	**2007**	**2008**	**Var. (%)**
Vivienda (préstamo quirografario)	10.390.410,56	9.935.954,83	(4,37)	1.161	1.199	3,27
Subsidio de estacionamiento[1]	N/D	171.107,40	--	580	693	19,48
Subsidio de comedor	5.143.004,00	8.794.395,55	71,00	4.338	4.757	9,66
Servicio médico[2]	344.119,00	722.128,45	109,85	10.547	7.551	(28,41)
Ayudas Médicas	76.591,00	155.602,00	103,16	20	20	--
Total	**15.954.124,56**	**19.779.188,23**	**23,98**	**16.646**	**14.220**	**(14,57)**

(1) Corresponde a puestos para el personal de las sedes administrativas de Caracas. Cabe señalar que en el informe anterior se reportaban los puestos propios y arrendados; en esta oportunidad se reportan sólo los puestos arrendados, que son los que efectivamente reciben subsidio.
(2) La cifra de trabajadores obedece a consultas curativas durante todo el año.

Otros beneficios otorgados a los trabajadores

	Inversión (BsF)			Trabajadores beneficiados		
	2007	**2008**	**Var. (%)**	**2007**	**2008**	**Var. (%)**
Créditos hipotecarios [1]	52.221.364,29	89.247.060,29	70,90	345	423	22,61
Nº empleados con TDC aprobadas en el año	--	--	--	2.420	2.252	(6,94)
Ayudas médicas de la Caja de Ahorros [2]	--	81.206,93	--	--	23	100,00
Crédito Banesco para vehículo (recursos propios)	38.199.000,00	51.252.000,00	34,17	1.308	1.309	0,08
Plan "Venezuela Móvil" [3]	4.645.000,00	2.176.000,00	(53,15)	277	114	(58,84)
Plan Vacacional [4]	1.628.577,00	3.079.229,41	89,07	1.771	1.900	7,28
Jornadas Deportivas y actividades recreativas [5]	1.384.806,00	960.960,00	(30,61)	4.150	2.000	(51,81)
Torneo de Bowling	133.427,00	169.962,00	27,38	1.200	1.500	25,00
Programas de formación y capacitación	10.071.763,80	14.219.911,49	41,19	10.494	8.805	(16,09)
Total	**108.283.938,09**	**161.186.330,12**	**48,86**	**--**	**--**	**--**

(1) Otorgados con recursos propios del Banco. Adicionalmente, durante el año 2008 se otorgaron 232 créditos hipotecarios para remodelación de vivienda, por un monto de BsF 23.020.483,98.
(2) Estos aportes comenzaron a hacerse en 2008.
(3) Este programa gubernamental finalizó en junio de 2008.
(4) El número de beneficiados corresponde a los niños. En el Informe de 2007 se había reportado la cantidad de niños previstos, aquí los que efectivamente asistieron.
(5) En el año 2008 se realizaron únicamente los torneos deportivos de las Regiones Capital y Oriente.

Obligaciones legales

	Inversión (BsF)			Trabajadores beneficiados		
	2007	**2008**	**Var. (%)**	**2007**	**2008**	**Var. (%)**
Guarderías	2.612.605,54	3.261.855,48	24,85	1.079	730	(32,34)
Ley de Alimentación de Trabajadores	16.393.028,56	26.951.292,83	64,41	12.541	9.083	(27,57)
Seguro Social Obligatorio	18.602.417,92	28.696.032,08	54,26	12.548	13.555	8,03
Ley de Empleo	4.104.500,87	8.312.577,97	102,52	12.548	13.555	8,03
Ley de Vivienda y Hábitat	10.472.644,46	10.300.029,22	(1,65)	12.548	13.555	8,03
INCES*	5.241.559,04	8.312.578,97	58,59	396	462	16,67
Adiestramiento en el área de Prevención de Legitimación de Capitales	21.613,58	259.834,36	1.102,18	5.408	4.259	(21,25)
Total	**57.448.369,97**	**86.094.200,91**	**49,86%**	**57.068**	**55.199**	**(3,28)**

* Aprendices

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

Acciones preferidas

Debe mencionarse que en 2008 la Junta Directiva decidió otorgar acciones preferidas Banesco a los trabajadores de los niveles base, profesional y técnico que se encontraban activos para el 1° de mayo de 2008, como reconocimiento a su labor y compromiso con la organización. Un total de 8.811 trabajadores, equivalente a 65% del personal del Banco, recibió estas acciones.

Préstamos Quirografarios

El préstamo quirografario permite a la familia Banesco contar con un complemento para la cuota inicial y facilita la adquisición de vivienda. Ha sido uno de los principales factores para mejorar la calidad de vida de nuestros trabajadores.

El préstamo quirografario es un monto en bolívares que se convierte en subsidio directo en el momento en que el empleado adquiere su vivienda; también existen préstamos de este tipo para remodelación de vivienda. Desde su puesta en marcha en diciembre de 2005 y hasta diciembre de 2008, se otorgaron 2.313 préstamos quirografarios y 3.034 créditos para empleados, que les han permitido materializar el sueño de tener techo propio.

Este préstamo es una contribución que se concede a los empleados con más de un año de antigüedad. En el año 2008 otorgamos 1.199 préstamos, y en un nuevo impulso al programa «Tu Casa con Banesco» se incrementaron los montos otorgados en más de 25% en comparación con 2007: de BsF 10.000 a BsF 12.500 para aquellos empleados con sueldo base de hasta BsF 1.333, y de BsF 7.000 a BsF 9.000 para quienes devengan un sueldo base de entre BsF 1.334 y Bs. 2.530.

Como parte de las acciones ejecutadas en 2008 para estimular la compra de vivienda principal, además de fortalecer las alianzas con nuestros clientes del sector de la construcción, destacó la realización de la «Megaferia Habitacional» en las instalaciones de Ciudad Banesco. En el evento contamos con la presencia de 16 empresas que ofrecieron sus inmuebles en construcción, con condiciones y financiamientos preferenciales, a más de 1.100 trabajadores que asistieron a la exposición.

Uno de los stands de la Megaferia Habitacional organizada para nuestros trabajadores en octubre de 2008

Diálogo con nuestros trabajadores

Nos interesa conocer los niveles de satisfacción de nuestros trabajadores a través de la realización constante de sondeos de opinión, que miden los beneficios y servicios que ofrecemos. Efectuamos la medición sobre comedor, uniformes, actividades deportivas, planes vacacionales, reconocimientos por años de servicio y entrega de juguetes navideños. Cabe señalar que en algunas ocasiones se evalúan items distintos, según las necesidades de la Vicepresidencia Ejecutiva de Capital Humano.

En 2008 se modificó la metodología de estos estudios, para obtener un acercamiento más fidedigno a la opinión de nuestros clientes internos, las cuales nos permitieron identificar oportunidades de mejora en la prestación de nuestros servicios; en cuanto a la evaluación, la máxima puntuación posible pasó de 5 a 10 puntos para lograr mayor precisión en las respuestas. El resultado general fue de 8,49 puntos, donde el número 1 significa «Pésimo» y el número 10 «Excelente».

«Big Bank de ideas»

Como parte del diálogo con los trabajadores, en 2008 se llevó a cabo la campaña de incentivos «Big Bank de Ideas», en la cual el personal pudo proponer soluciones a problemas o nuevos conceptos para mejorar el desempeño de la

organización en todas sus áreas. Entre estas ideas se seleccionaron las más prometedoras y originales, y sus creadores fueron premiados con viajes al exterior. Esta campaña promovió efectivamente la participación y generó un ambiente de creatividad entre el personal.

Durante el año 2008 se realizó un estudio denominado «Alineándonos para blindar el éxito – Ejecutivos Banesco», focalizado entre el personal de alta gerencia (desde Gerentes de División hasta Vicepresidentes Ejecutivos), con la participación de 231 personas. Las dimensiones establecidas fueron: Liderazgo, Orgullo, Desarrollo, Reconocimiento, Confianza, Integración, Procesos y Vida Personal. Por otra parte, un estudio de clima organizacional previsto para 2008 fue diferido para 2009 por motivos administrativos.

Gestión de las Comunicaciones Internas

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

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

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

Los medios internos existentes son:

- *CableBanesco:* sistema de televisión de circuito cerrado que funciona en Ciudad Banesco, en los núcleos de ascensores de las principales sedes administrativas y en la mayoría de las agencias de todo el país.
- *Intranet TiempoBanesco:* es un medio muy versátil que se mantiene permanentemente actualizado.
  Cabe señalar que para el año 2009 se prevé rediseñar la INTRANET TiempoBanesco, con el fin de mantenerla al día desde el punto de vista técnico, incrementar su "amigabilidad" y facilitar la búsqueda de contenidos en una forma más moderna.
- *"Tablones de anuncios":* es una herramienta electrónica disponible en LotusNotes y en la Intranet.
- *Periódico TiempoBanesco Extra:* publicación mensual en tamaño estándar con información por ambas caras, distribuido a todo el personal del Banco en el país.
- Cartelera mensual *TiempoBanesco* (Ascensores y áreas de servicio -baños-) es un medio dirigido especialmente al personal que no posee acceso a los medios electrónicos para obtener información corporativa.
- *Boletín Informativo Semanal por correo electrónico:* revista electrónica semanal que concentra las informaciones más importantes para la comunidad Banesco.
- *Boletines Segmentados:* información digital de temas puntuales de interés para la organización, que necesitan de un desarrollo más extenso.
- Boletines Especiales, enviados por correo electrónico para divulgar informaciones de gran importancia para la institución, tanto en escala masiva como segmentada.

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

Satisfacción de nuestro personal 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 de 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; y recopilar sugerencias y oportunidades de mejora de estos Boletines Informativos.

Se trata de un estudio cuantitativo realizado por medio de un cuestionario autoadministrado, que se estructura en función de los objetivos planteados y se distribuye a través de la herramienta Lotus Notes.

Con la finalidad de mejorar la evaluación de nuestros canales informativos internos, a finales del año 2008 se inició un cambio en el instrumento de medición, el cual se comenzará aplicar en 2009. Ello impide que puedan compararse los diferentes ejercicios anuales, pero al comparar los resultados del primer semestre de 2008 con el mismo período de 2007 se obtienen los siguientes resultados:

- Se observa un incremento significativo en los niveles de conocimiento y uso de los canales de comunicación internos, llegando a 100% en la Intranet y Lotus Notes en cuanto a conocimiento, con porcentajes de uso de 92% y 95%, respectivamente.
- Tablones de Anuncios es uno de los vehículos para la búsqueda de información de creciente preferencia, por sus contenidos sencillos y concretos.
- En cuanto a los Boletines Informativos, se observa un incremento en los niveles de uso, llegando a un 85% del total de los empleados consultados. Por otro lado, la falta de tiempo y algunas dificultades tecnológicas (limitaciones de equipos, conexión o falta de clave de acceso) son las causas por las cuales 15% de los empleados manifiesta bajo o nulo uso de este formato.

Jornadas Deportivas 2008

- Las sugerencias en el último año se concentraron en pedir un mayor contenido informativo sobre las noticias diarias del ámbito regional, nacional e internacional, y más información sobre beneficios laborales/Capital Humano.

Con respecto a los formatos no electrónicos (Cable Banesco, Carteleras en áreas de servicio y ascensores), sus contenidos son percibidos como interesantes; los empleados consultados declaran estar satisfechos (4,1 puntos sobre 5), cifra que no mostró variación respecto al año anterior.

Finalmente, 80% de los entrevistados declaró sentirse bien informado a través de los medios internos, en comparación al 75% que respondió en ese sentido en 2007.

La Dimensión Externa de Nuestra responsabilidad Social

Nuestros Socios Sociales

Principales líneas de acción en 2007

- Organizamos un encuentro bimestral con los vicepresidentes del Banco, con la participación de los Socios Sociales, con el fin 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 con el fin 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, como la subasta de Fundana.

Evolución de la gestión 2007 y principales líneas de acción 2008

- Por primera vez certificamos nuestro *Informe de Responsabilidad Social Empresarial* de acuerdo con los parámetros del *Global Reporting Initiative.*
- Garantizamos la continuidad de los proyectos e iniciativas que se iniciaron en 2007, a través de nuestra planificación presupuestaria.
- Modificamos la encuesta que utilizamos para medir los resultados de nuestro trabajo con los Socios Sociales, con el fin de profundizar en el impacto social de los proyectos que realizamos en conjunto. Estas encuestas comenzarán a aplicarse en 2009.
- Continuamos evaluando la satisfacción de nuestros Socios Sociales con énfasis en lo que respecta a los resultados obtenidos.

Compromisos contraídos para 2009

- Continuar certificando el *Informe de Responsabilidad Social Empresarial* de acuerdo con los parámetros del *Global Reporting Initiative.*
- Construir indicadores de resultados que nos permitan profundizar en el impacto social de los proyectos que realizamos en conjunto, medidos en personas beneficiadas en forma directa e indirecta, por medio de una restructuración de las encuestas que les aplicamos regularmente.
- Continuar evaluando la satisfacción de nuestros Socios Sociales con énfasis en lo que respecta a los resultados obtenidos, con el fin de detectar cualquier punto de insuficiencia y asumir las acciones pertinentes.

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.

Nuestra Gestión

El siguiente inventario de actividades refleja los intereses de nuestros Socios Sociales, y responde a varias observaciones que han manifestado los diversos grupos de interés de Banesco 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 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

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. Nació en Venezuela en 1955 de la mano del sacerdote jesuita José María Vélaz, y además de su gran desarrollo en el país (cuenta con una amplia red de escuelas, e incluso una emisora de radio) se ha extendido por otras naciones de América Latina.

Asociación Civil Red de Casas Don Bosco

Integrada por nueve casas distribuidas en varios estados del país, esta 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 el Distrito Capital, Carabobo, Miranda, Mérida, y Monagas.

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 el potencial de estos niños y lograr su reinserción en un medio familiar armónico. Fundana fue creada en 1991 por Elsa Levy, su actual presidenta.

Fundación Museo de los Niños

La Fundación Museo de los Niños es una 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 en 1982 el Museo de los Niños de Caracas, cuyo objetivo principal es ser un centro de divulgación educativa especialmente dirigido a niños de escasos recursos económicos, con edades comprendidas entre los 6 y 14 años de edad.

Universidad Católica Andrés Bello (UCAB)

Con sus cuatro sedes, Caracas, Coro, Guayana y Los Teques, 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 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 sus aspectos personal y comunitario, dentro de la concepción cristiana de la vida.

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, evangelizador, 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. Esto hace que la respuesta esté de acuerdo con las prioridades reales: atención a los niños y jóvenes, capacitación, fortalecimiento de los núcleos familiares y de la organización comunitaria.

Fundación Venezolana Contra la Parálisis Infantil

Fue creada por el doctor Eugenio Mendoza Goiticoa en 1942, para hacer frente a las secuelas que producía la poliomielitis 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 de desastres producidos por fenómenos naturales. Procura 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 Lairet. Tiene como misión contribuir con la reducción de la incidencia, mortalidad y morbilidad del cáncer, a través de la educación, pesquisa y diagnóstico precoz, para crear conciencia colectiva sobre 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 brinda asistencia en el área de psico-pedagogía, 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 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 esta 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

Su misión es recaudar fondos para las instituciones y programas que benefician a las personas necesitadas. Desde hace más de una década 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.

Fundación Científica Los Roques

La misión de esta Fundación es conservar el medio ambiente y la diversidad biológica en el archipiélago del mismo nombre, mediante la investigación y ejecución de soluciones que garanticen su protección y un uso sustentable de los recursos marinos. Promueve el conocimiento y la difusión de aquellos campos de las Ciencias Marinas y Sociales relacionadas con el hombre y la Naturaleza, en pro de la formación de una comunidad conciente y partícipe del conocimiento y el mantenimiento del ambiente.

Nuestros Socios Sociales

Inversión en BsF

Organismo / Instituto	Lugar	2007	2008	Variación %
Fe y Alegría	Construcción y dotación de Institutos Universitarios	3.500.004,00	5.346.749,00	52,76
A.C. Red de Casas Don Bosco	Bosco Bus	370.159,00	407.175,00	10,00
Fundana	Cuota de Mantenimiento de Las Villas de Los Chiquitícos	150.000,00	180.000,00	20,00
	Otros	23.532,00	41.140,00	74,83
Fundación Museo de los Niños	Desarrollo de página web educativa	2.000,00	3.000,00	50,00
UCAB-Caracas	Programa Simoncito y Escuela Básica Bolivariana en la Vega	90.000,00	--	(100,00)
	Proy. Investigación - Digitalización archivo periodístico de Carlos Rangel y Sofía Imber	--	53.000,00	100,00
	Proyecto de ampliación, remodelación y mejora de la Escuela Luis María Olaso	--	100.000,00	100,00
UCAB - Coro	Becas de Estudio	20.533,00	--	(100,00)
Asoc. Venezolana de Educación Católica	Diversos Proyectos	1.053.370,00	1.432.456,00	35,99
Fund. Venezolana contra la Parálisis Infantil	Dotación de un equipo de anestesia y otros equipos médicos	160.557,00	--	(100,00)
	Apoyo al proyecto de remodelación y actualización tecnológica del Servicio de Oftalmología	--	200.000,00	100,00
	Patrocinio impresión de los cartones del "Bingo de la Bondad"	--	6.000,00	100,00
Cruz Roja Venezolana	Proyecto "No Oyentes" para la Capacitación de Niños con Deficiencias Auditivas en PPD	50.206,00	30.000,00	(40,25)
	Continuación Proyecto de la Maternidad Carlos J. Bello (adquisición de Equipos y Material Médico)	22.805,00	--	(100,00)
	Donación para las ayudas por los deslaves ocurridos en noviembre de 2008	--	351.683,00	100,00
Sociedad Anticancerosa de Venezuela	Donación para la adquisición de mobiliario	--	52.288,00	100,00
Asociación Civil Apoye	Pago del 50% del alquiler de la sede	34.400,00	42.950,00	24,85
Asociación Civil de Damas Salesianas	Programa de Consolidación de Capacitación para el Trabajo	226.443,00	295.525,00	30,51
Fesnojiv	Construcción de nueva sede del Centro de Acción Social por la Música	250.000,00	2.750.000,00	1000,00
Asociación Civil Siempre Amigos	Becas, pago de salarios, capacitación laboral	--	40.000,00	100,00
Fundación Científica Los Roques	Programa educativo-ambiental	142.202,00	13.339,00	(90,62)
Total BsF		6.096.211,00	11.345.305,00	86,10

Resultados de los proyectos realizados junto a nuestros Socios Sociales

2007 y 2008

Socio Social	Proyecto	Descripción	Beneficiarios directos	Beneficiarios indirectos	Estatus en 2007	Estatus en 2008	Ejecución final	Impacto territorial	% Ejec.
Fe y Alegría	Instituto Univ. San Francisco (IUSF)	Construcción y dotación Edificio II.	3.341 alumnos promedio.	Aprox. 16.700 personas (5 beneficiarios indirectos por cada beneficiario directo)	Construcción	Construcción finalizada, en proceso de acometida eléctrica. Superficie 5.750 m2.	En servicio para 2009.	Estado Zulia	95%
A.C. Red Casas Don Bosco	Proy. 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 (BoscoBus).	200 niños y adolescentes.	1.000 personas aprox. (familias y miembros de la comunidad).	Dotación de equipo y mobiliario. Incluye capacitación de personal.	200 niños y adolescentes atendidos. Dotación de equipo y mobiliario. Capacitación de personal.	Programa en ejecución permanente.	Dtto. Capital y Estado Miranda.	–
Fundana	Las Villas de Los Chiquiticos	Mantenimiento de Villas, hogar de infantes que han sido abandonados o víctimas de maltrato.	296 niños y niñas.	350 familias aprox. (700 adultos).	Consolidación y continuidad del programa.	Consolidación y continuidad del programa.	Programa en ejecución permanente.	Dtto. Capital y Estado Miranda.	100%
	Cuarta Subasta de Fundana	Subasta de obras donadas por artistas nacionales e internacionales, para mantenimiento de las Villas.	296 niños y niñas.	350 familias aprox. (700 adultos).	En la 3ra. subasta se recaudaron BsF. 900.000.	En la 4ta. subasta se recaudaron BsF. 1.145.000.	Programa de ejecución anual.	Dtto. Capital y Estado Miranda.	100%
Fundación Museo de los Niños	Página web www.curioskid.com	Creación de página web científica infantil para aprender jugando.	Todos los niños y adultos que visiten la página.	Todos los niños y adultos que visiten la página.	En proceso.	Se ejecutó a satisfacción.	Programa en ejecución permanente.	Nacional e internacional	100%
Universidad Católica Andrés Bello	Proyecto de Investigación Digitalización del archivo periodístico de Carlos Rangel y Sofía Imber.	Proyecto a cargo del Centro de Investigaciones de la Comunicación de la UCAB, para colocar toda la información en Internet.	Sociedad en general.	Sociedad en general.	Proyecto iniciado en 2007.	202 entrevistas digitalizadas y 34 DVDs editados en 2008.	Se estima finalizar en 2010.	Nacional e internacional	35%
Asociación Venezolana de Educación Católica (AVEC)	Construcción de infraestructuras educativas en todo el país.	Consolidación de espacios educativos y recreativos para propiciar la formación en valores en niños, niñas y adolescentes estudiantes y vecinos en todo el país.	12.750 niños, adolescentes y adultos.	Aprox. 63.000 personas (5 beneficiarios indirectos por cada beneficiario directo).	Reparaciones de infraestructura y ampliaciones en 40 planteles de Educación Básica.	Reparaciones de infraestructura, ampliaciones y remodelaciones.	Programa en ejecución permanente.	Dtto. Capital y estados Miranda, Monagas, Lara, Bolívar, Falcón, Zulia, Mérida, Táchira, Yaracuy, Apure y Trujillo.	100%
Fundación Venezolana contra la Parálisis Infantil	Apoyo al proyecto de remodelación y actualización tecnológica del Serv. de Oftalmología del Hosp. Ortopédico Infantil, Caracas.	Dotación de equipos y mobiliario.	7.000 pacientes niños y adultos.	28.000 personas (4 beneficiarios indirectos por cada beneficiario directo).	Se inició la construcción.	Finalizaron las obras civiles, cuyo costo fue superior al estimado, lo cual demoró la ejecución de la obra. La fase II se iniciará en 2009.	2009	El hospital recibe pacientes de todo el país, especialmente del Área Metropolitana.	60%
Fundación Venezolana contra la Parálisis Infantil	Bingo de la Bondad 2008	Patrocinio a la impresión de los cartones del bingo.	Los pacientes atendidos, ya que los recursos se destinan a mejoras en la institución.	N/D	Programa de ejecución anual.	Se ejecutó a satisfacción.	2008	Nacional	100%
Cruz Roja Venezolana	Aportes para el proyecto "No Oyentes".	Capacitación en Primeros Auxilios y preparación para desastres para niños y niñas con deficiencias auditivas.	500 niños	2.000 personas (4 beneficiarios indirectos por cada beneficiario directo).	El proyecto se inició en 2007 y se cumplió en un 60%.	Finalizó a satisfacción.	2008	Nacional	100%

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

2007 y 2008

Socio Social	Proyecto	Descripción	Beneficiarios directos	Beneficiarios indirectos	Estatus en 2007	Estatus en 2008	Ejecución final	Impacto territorial	% Ejec.
Cruz Roja Venezolana	Aportes para el proyecto "Dipecho V".	Sensibilización de la comunidad de La Morán (Caracas) en preparación para desastres, higiene y limpieza en el hogar y alerta temprana.	Atención a 50 personas a través de actividades recreativas y apoyo a la jornada de vacunación.	N/A	Proyecto no previsto para este año.	Finalizó a satisfacción.	2008	Sector La Morán, Caracas.	100%
	Donación para las ayudas por los deslaves ocurridos en el mes de noviembre de 2008.	El Socio Social no hizo un reporte de resultados.	N/D N/D	N/D N/D	N/D N/D	N/D N/D	N/D N/D	N/D N/D	N/D N/D
Sociedad Anticancerosa	Donación para la adquisición de mobiliario.	El Socio Social no hizo un reporte de resultados.							
A.C. Apoye	Pago del 50% del alquiler de la sede.	Actividades de form académica. Terapias y talleres de formación artística y de capacitación para la inserción laboral de jóvenes con Síndrome de Down.	55 jóvenes	Aprox. 165 familias (3 familias por cada beneficiario directo).	Pago del 50% del alquiler de la sede.	Pago del 50% del alquiler de la sede.	Programa permanente.	Distrito Capital	100%
	Becas de estudio.	Inserción laboral de jóvenes con Síndrome de Down.	2 jóvenes	2 familias	Consolidación y continuidad del programa.	Se ejecutó a satisfacción.	Programa permanente.	Distrito Capital y estado Miranda.	100%
A.C. Damas Salesianas	Capacitación y adiestramiento para jóvenes de escasos recursos.	Programa de capacitación para el trabajo en el Centro de Formación Profesional Don Bosco. Renovación de equipos, mejoramiento de la infraestructura e instalaciones.	200 niños	600 personas aprox. (3 beneficiarios indirectos por cada beneficiario directo).	Consolidación y continuidad del programa.	Se ejecutó a satisfacción.	Programa permanente.	Dtto. Capital y estado Miranda.	100%
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.	Se utilizan los recursos para el equipamiento y fortalecimiento de la planta instrumental de los diferentes núcleos y módulos del "Sistema".	350.000 miembros del Sistema Nacional de Orquestas Juveniles e Infantiles.	350.000 miembros del Sistema Nacional de Orquestas Juveniles e Infantiles.	En construcción	Inaugurado en 2008	Proyecto en ejecución permanente.	Nacional	100%
Asociación Civil Siempre Amigos	Capacitación para el trabajo.	Pago de matrícula a los alumnos de Mano Amiga A.C., pago de salarios a docentes, formación de 80 mujeres para culminar su programa de capacitación laboral.	1.152	Aprox. 5.760 (5 beneficiarios indirectos por cada beneficiario directo).	(Se incorporó como socio social en 2008).	Consolidación y continuidad del programa.	Programa en ejecución permanente que requiere continuidad en el tiempo.	Nacional	100%
Fundación Científica Los Roques	Programa educativo ambiental.	Este programa permite la interacción entre la comunidad roqueña y la comunidad científica. Difunde el conocimiento del patrimonio histórico -cultural y del pasado arqueológico.	196 estudiantes	Aprox. 400 personas (2 beneficiarios indirectos por cada beneficiario directo).	El año escolar se inició en septiembre de 2007.		Programa anual permanente que requiere continuidad en el tiempo.	Dependencia Federal Archipiélago de Los Roques.	100%

N/D: No disponible

Fundación Venezolana Contra la Parálisis Infantil.

Encuesta de seguimiento de proyectos

Semestralmente realizamos una encuesta entre nuestros Socios Sociales, con el fin 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.

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.

Indicadores de Satisfacción de Nuestros Socios Sociales

Puede observarse que los índices de satisfacción se mantuvieron aproximadamente iguales en 2008 con respecto a 2007; dado que solo tenemos 14 Socios Sociales, un cambio de menos de 5% carece de significación estadística. Sin embargo, mantenemos un contacto permanente con nuestros Socios con el fin de detectar los puntos de insuficiencia y asumir las acciones pertinentes.

Alumnos de una Escuela Arquidiocesana en Maracaibo, estado Zulia.

Indicadores de satisfacción de nuestros Socios Sociales

Satisfacción con:	% 2007	% 2008
Los tiempos de respuesta de Banesco	96,78	99,04
La orientación y apoyo recibidos de Banesco	92,43	92,52
La cantidad de información recibida de Banesco	95,74	92,92
Los resultados	76,24	79,20
Índice de satisfacción ponderado*	85,70	87,22
Número de Socios Sociales	14	14

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

Acción Social en la Comunidad

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 y Asuntos Sociales, para profundizar las relaciones con nuestros públicos de interés.
- Ciudad Banesco fue el escenario de 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.

Evolución de la gestión en 2007 y principales líneas de acción en 2008

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

Compromisos contraídos para 2009

- Continuar con el proceso de formación y especialización del equipo de la Vicepresidencia de Comunicaciones y Asuntos Sociales para profundizar el proceso de diálogo con nuestros públicos de interés, propendiendo a la adopción de la Norma AA1000.
- Ciudad Banesco seguirá siendo el escenario de diferentes actividades organizadas por diversos institutos y organismos que tienen un impacto positivo para la comunidad.
- Continuar organizando conciertos gratuitos y otros eventos para el deleite de la comunidad.

Nuestra Política

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

Nuestra Gestión

- Otorgamos becas de estudio a 32 personas, de las cuales 9 se benefician de las Becas de por Vida Banesco, una iniciativa que nació en 1996 cuando resolvimos ofrecer a los cuentacorrientistas afiliados a alguno de los Planes Banesco la posibilidad de concursar en sorteos trimestrales, cuyo premio consistía en la obtención de una beca de estudios denominada "Beca Banesco", la cual permite cursar gratuitamente sus estudios desde pre-escolar hasta el nivel universitario, e incluso de posgrado, o designar a un familiar para tal fin. Para ello, los clientes debían

Agenda cultural - Ciudad Banesco

		2007			2008
Evento	Agrupación	BsF	Evento	Agrupación	BsF
Concierto	Ensamble Raudal	2.552,00	Proyección Documental	Documental *El Reventón*	7.440,00
Concierto	Cuarteto Lara Somos	2.271,15	Concierto	Grupo Pentacorde	3.471,80
Proyección Documental	*Zapata Humoris Causa y Sofío o Tres tiempos*	824,40	Proyección Documental	Documental *Palabras de Mujer*	1.439,74
			Concierto	Cantoría Ludus Vocaliter	2.864,69
Concierto	Sinfónica Criolla	2.402,73	Concierto	Sinfónica de Caracas	2.682,91
Concierto	Grupo *Música Reservata*	12.124,42			
Total BsF		20.174,70	**Total BsF**		17.899,14
Variación: **(11,28)%**					

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

- Organizamos conciertos gratuitos para la comunidad en Ciudad Banesco, que ya se ha convertido en un punto de referencia en Caracas. Nuestro auditorio "Fernando Crespo Suñer" tiene capacidad para 300 personas.
- Ciudad Banesco también ha sido el escenario de diferentes actividades que organizan nuestros Socios Sociales y otras instituciones, que tienen un impacto positivo para nuestra comunidad.
- Tradicionalmente respaldamos a nuestros Socios Sociales y a otros organismos e instituciones en diferentes actividades tendentes a recaudar fondos para mantener sus operaciones o desarrollar nuevos proyectos.
- Durante 2008, la Vicepresidencia de Comunicaciones y Asuntos Sociales continuó formando a su personal en el tema de la Responsabilidad Social Empresarial, a través de una serie de charlas dictadas por la organización Consultoría en Ética y Responsabilidad Social Empresarial (CERSE). En 2009 este proceso de especialización continuará por medio de un curso dictado por la misma consultora.

"Hasta el último cartucho"

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

Cartuchos donados a Fundana

Sede	2007	2008	Variación %
Ciudad Banesco	529	613	15,88
Banesco El Rosal	166	124	(25,30)
Banesco Seguros	141	175	24,11
Banesco El Recreo	0	254	100,00
Total	836	1.166	39,47

Becas de estudio y becas de por vida Banesco

		2007		2008		Variación
Institución	Beneficiarios	BsF	Beneficiarios	BsF	Beneficiarios	BsF
Universidad Alejandro de Humboldt	20 (1)	18.326,00	20 (1)	61.337,00	–	234,70
A.C. Apoye	2	6.377,00	2	8.740,00	–	37,06
Becas de por Vida Banesco	9	58.678,00	9	126.154,00	–	114,99
Colegio privado Nuestros Símbolos	1	1.953,00	–	–	–	(100,00)
Particular	1	25.800,00	1	107.906,00	–	318,24
Total BsF	33	111.134,00	32	304.137,00	(3,03)	173,67

(1) Egresados del IUFO de Catia.

Eventos en Ciudad Banesco

Montos en BsF

Institución	Actividad	2007 Costo
Colegio Santiago de León de Caracas	Evento "VIMUN"	10.272,90
Fundación Paso a Paso	Exp. fotográfica *Aquí Estamos*	1.844,62
Cadena Capriles Fundación Tricolor	Presentación de nuevos textos de la Fundación a profesores	400,00
César Cortez	Documental *Zapata Humoris Causa y Sofía en Tres Tiempos*	7.223,44
El Nacional	Premiación a ganadores del concurso de Tarjetas de Navidad de El Nacional	844,28
El Universal	Premiación concurso fotográfico para "Cuadernos de El Universal"	5.461,96
Eugenio Montejo	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: Dislexia en Niños Espec.	1.062,50
	Congreso Internacional sobre la Inclusión Laboral	62,50
Fundana	Subasta de arte a beneficio de Las Villas de los Chiquiticos	24.957,00
Gilberto Caraballo	Bautizo del libro *Encuentro con el Sur*	34.043,58
Jacobo Borges	Inauguración de Mural	9.652,15
Museo Sefardí Caracas	Bautizo del libro *La Mesa Judía en Venezuela*	14.978,37
Univ. Simón Bolívar	Bautizo del libro *Ídolos de las Islas Prometidas*	14.714,82
	Bautizo de la Colección *Papiros de Literatura*	25.766,78
		162.175,58

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

Variación: **124,32%**

Trabajo conjunto con SOS Aldeas Infantiles de Venezuela

La asociación civil SOS Aldeas Infantiles Venezuela, filial de SOS Kinderdorf International, es una obra social que se financia con el aporte voluntario y constante de diversas organizaciones ("Amigos SOS") que se comprometen a largo plazo para garantizar la sostenibilidad de los programas. En total, SOS Venezuela apoya actualmente a más de 4.000 niños, niñas y adolescentes en situación de riesgo social.

En 2008, SOS Venezuela incrementó de 43 a 75 el número de sus Programas de Fortalecimiento Familiar y Desarrollo Comunitario para la Prevención del Abandono; también mantiene tres programas de Acogimiento Familiar (Aldeas Infantiles). En 2008 se inauguraron los dos primeros Centros Comunitarios SOS en la Gran Caracas, en los barrios Guaicaipuro (Petare) y en Guarenas. Gracias a la campaña conjunta entre Banesco y SOS Venezuela, 468 clientes de Banesco se convirtieron en nuevos "Amigos SOS" durante el año 2007, y 221 lo hicieron en 2008[1].

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

Donación de computadoras nuevas

			2007
Institución	Unid.	Lugar	BsF
Guardia Nac. Comando Regional N° 2	12	Carabobo	20.070,00
Fundación Proyecto País	1	Caracas	6.207,30
Escuela de Admon. y Contaduría UCV	5	Caracas	14.247,87
Guardia Nacional	3	Caracas	12.902,83
Escuela de Comunicación Social ULA	4	Táchira	12.588,51
Fund. Cient. Los Roques - UE Gran Roque	24	Los Roques	49.951,17
Ambulatorio Rural "Dr. Tulio Villalobos"	1	Vargas	3.020,48
Escuela Indígena Intercultural "Yanama"	6	Zulia	9.248,36
Coop. de Transporte Turístico Acuático	1	Los Roques	1.764,00
Total BsF	**57**		**130.000,47**

			2008
Institución	Unid.	Lugar	BsF
Colegio Nacional de Periodistas - Miranda	1	Miranda	5.703,05
Microempresarios (rifa)	1	Caracas	3.724,95
Total	**2**		**9.428,00**

Variación: **(92,75)%**

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

Recaudación para rifas de nuestros socios sociales y otros eventos

					Recaudación BsF
Institución	Proyecto	2007	2008	Var. %	Aporte directo 2008
Fundación Venezolana Contra la Parálisis Infantil	Super Bingo de la Bondad	160.556,00	87.937,20	(45,23)	6.000,00
Fe y Alegría	Rifa de Fe y Alegría	121.370,00	344.852,00	184,13	–
Fundación Niños con Sida - El Buen Samaritano	Fundación Niños con Sida	118.377,00	79.618,00	(32,74)	–
Sociedad Anticancerosa de Venezuela	Gran Bono de la Salud	–	150.992,00	100,00	–
Fundana	Ciudad Banesco fue la sede de la III y IV Subastas a beneficio de la Fundación	900.000,00	1.145.000,00	27,22	41.140,00
Pedro León Zapata	Subasta a favor de Pedro León Zapata	–	789.200,00	100,00	42.183,30
Total BsF		**1.300.303,00**	**2.597.599,20**	**99,77**	**89.323,30**

Fuentes: Cartas certificadas enviadas por las respectivas organizaciones.

1 Fuente: SOS Venezuela.

JUGUETES NAVIDEÑOS

En nuestro empeño por apoyar a 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

Organización / Institución	Unidades 2007	2008	Var. %
Fundación Chacao	1.500	--	(100,00)
Fundana	230	145	(36,96)
T.O. N° 1 y Guarnición Militar Guasdualito	1.000	--	(100,00)
Fund. Amigos del Niño con Cáncer	300	300	0,00
Fund. Amigos del Niño con Cáncer - Maracaibo	300	300	0,00
Gobernación del Estado Zulia	4.000	4.000	0,00
Gobernación del Estado Falcón	--	1.500	100,00
Gobernación del Estado Anzoátegui	--	1.000	100,00
Gobernación del Estado Monagas	--	1.000	100,00
Gobernación del Estado Carabobo	500	2.000	300,00
Gobernación del Estado Mérida	1.800	2.000	11,11
Gobernación del Estado Lara	--	500	100,00
Comunidades del Estado Táchira	--	400	100,00
Comunidades de Valencia / Banca Comunitaria	--	900	100,00
Fundación Acción Social Alcaldía de Caracas	1.000	--	(100,00)
Alcaldía del Municipio Baruta	2.585	5.000	93,42
Alcaldía del Municipio Maracaibo	1.000	2.000	100,00
Alcaldía del Municipio Mara	--	1.000	100,00
Alcaldía del Municipio Iribarren	--	500	100,00
Concejo Municipal El Hatillo	500	--	(100,00)
Alcaldía de Sucre/Fundación Sucre	1.000	--	(100,00)
Fundación Propatria 2000	300	300	0,00
Fundación Una Sonrisa para los Niños	200	--	(100,00)
Barrio San Agatón de Palmira, estado Táchira	300	--	(100,00)
Fundación Policía Metropolitana (FUNDAPOL)	50	--	(100,00)
Fundación Siembra	--	1.000	100,00
Ministerio de Infraestructura	--	270	100,00
A.C. Venezuela Sin Límites	500	--	(100,00)
Consejo Metrop. Derechos del Niño y el Adole.	100	--	(100,00)
Consejo Municipal Derechos Niño y Adolescente	200	--	(100,00)
Fundación del Niño	--	100	100,00
Fundación del Niño de Miranda	3500	--	(100,00)
Hospital Miguel Pérez Carreño (IVSS)	--	200	100,00
COFI (Joanel Peralta)	--	200	100,00
Fundación ArtesanoGroup	--	400	100,00
Consejo Nacional de Universidades / OPSU	500	500	0,00
IPSFA-SISA	200	--	(100,00)
Comité Obras Sociales "Jesús de la Misericordia"	300	--	(100,00)
SENIAT	198	--	(100,00)
SEFAR	--	100	100,00
Fund. Centro Orientación Familiar Internacional	100	--	(100,00)
A.C. "La Raya"	350	--	(100,00)
Fundación Proyecto País	200	--	(100,00)
Fondo Des. Agrop., Pesquero, Forestal y afines	100	200	100,00
INCES	20	--	(100,00)
CNE	20	--	(100,00)
Hospital Militar	40	--	(100,00)
Centro Infantil Hogar Renacer	100	--	(100,00)
Total juguetes	**22.993**	**25.815**	**12,27**
Total BsF	**548.497,43**	**791.861,36**	**44,37**

Nuestro compromiso con la comunidad

Atención a la infancia en riesgo, ancianos y discapacitados

Organismo / Institución	2007 Proyecto	2007 BsF	2008 Proyecto	2008 BsF
Asoc. Venezolana para el Síndrome de Down	Patrocinio Congreso Internacional de Avesid	10.000,00	Patrocinio Congreso Internacional de Avesid	15.000,00
Fundaluvisión	--	--	Aporte para la manutención de sede	100.000,00
Dividendo Voluntario para la Comunidad, Seccional Carabobo	Cuota Afiliación	2.880,00	--	--
Hogares Crea Femenino- Maracay	Respaldo para su Manutención	1.200,00	--	--
Siempre Amigos A.C.	Patrocinio Cena de los Grandes Chefs	53.334,00	Patrocinio Cena de los Grandes Chefs	50.461,97
	--		Patrocinio III Encuentro de Juventud y Familia	15.000,00
Fundación San Antonio de Padua	Donación para Ejecución de Obras de Carácter Social	9.000,00	--	--
Asociación ICARO	--	--	Patrocinio Cena de Navidad	800,00
Asoc. Ayuda a la Infancia Necesitada (ADAIN)	--	--	Donación para manutención	30.000,00
SOS Aldeas Infantiles	--	--	Aporte para encartes	1.000,00
Fundación Paso a Paso	--	--	Patrocinio concurso fotográfico sobre discapacidad, publicado en cuadernos	6.540,00
Casa Hogar Madre Teresa de Calcuta	--	--	Donación de dos camas clínicas	7.014,00
Casa Hogar Santo Domingo Savio	--	--	Donación para la recreación y entrega de cuentos infantiles	2.395,00
Fundación Hogar San José de la Montaña	--	--	Celebración de los 50 años	300,00
Fundación Amigos de la Tercera Edad	Recuperación Parque Juan Cuchara / Otros	169.383,00	Video Institucional / Otros	15.192,00
Fundación Autismo en Voz Alta	Construcción de sede	69.062,00	Construcción de la sede	230.794,00
Mano Amiga A.C.	Construcción de la sede en el Colegio Filas de Turgua	150.000,00	Construcción de sede en el Colegio Filas de Turgua	50.000,00

Salud

Organismo / Institución	Proyecto	BsF	Proyecto	BsF
Sociedad Anticancerosa de Venezuela	--	--	Donación para dotación de mobiliario	52.288,00
Hospital J.M. de Los Ríos	Donación de sillas para sala de espera en el servicio de nefrología pediátrica	4.142,00	--	--
Hospital San Juan de Dios	Remodelación del Piso 3 de la sede	10.592,00	--	--
	Patrocinio del III Bingo de la Sonrisa	1.000,00	--	--
Fundación Amigos del Niño con Cáncer	Dotación de Medicamentos	100.011,00	Dotación de Medicamentos	119.940,00
Fundación Cardioamigos	Apoyo para la fiesta de recaudación de fondos	20.000,00	Apoyo para la fiesta de recaudación de fondos	15.000,00
SenosAyuda	Patrocinio para realización de dos Conciertos de Ópera en Ciudad Banesco	10.000,00	--	--
Banco Municipal de Sangre	Donación de 300 franelas para la campaña "Día Mundial del Donante de Sangre"	4.050,00	--	--
Particular	--	--	Otros	13.975,00

Educación

Organismo / Institución	Proyecto	BsF	Proyecto	BsF
UCV	Donación de 5 computadoras a Escuela de Admon. y Contaduría	14.248,00	--	--
	Publicidad Agenda 2008	5.000,00	--	--
	4to. Concurso Ensayos de Economía	5.000,00	5to. Concurso Ensayos de Economía	8.000,00
Universidad Simón Bolívar	Patrocinio Colección Papiros 2007	90.000,00	Patrocinio Colección Papiros 2008	206.000,00
	--	--	Patrocinio al proyecto de invest. y edición de obras de José I. Cabrujas	90.500,00
	--	--	Apoyo a evento de la Universidad	25.000,00
	Libro sobre Archipiélago Los Roques	20.977,00	Donación de un Notebook HP	8.420,00
ULA	10ma. Feria Internacional del Libro	40.000,00	11va. Feria Internacional del Libro	40.000,00
	Charla de Economía en Ciudad Banesco a estudiantes de periodismo	7.251,00	--	--
	Bienal de Literatura 2007	30.000,00	--	--
	Donación de 1 computadora y 1 laptop a Escuela de Comunicación de la ULA-San Cristóbal	12.589,00	--	--
Universidad de Oriente	Trabajos en Paseo Los Ilustres Sucrenses	27.988,00	--	--
LUZ	I Congreso Internacional Científico Técnico de Ingeniería, Maracaibo, Universidad del Zulia	50.000,00	--	--
	Programa de Publicaciones del Vice-Rectorado Académico	50.000,00	--	--
Universidad Metropolitana	Proyectos Educativos de la Fundación Academia José Abdala	10.000,00	--	--
Universidad Dr. Rafael Belloso Chacín	Patrocinio de la fiesta decembrina	2.400,00	Patrocinio de la fiesta decembrina	2.400,00
	--	--	Patrocinio al Festival Nacional de Teatro Universitario, FESTU 2008	2.000,00
Universidad Cecilio Acosta	--	--	Patrocinio de la IV Feria del Libro	3.000,00
UNEXPO	--	--	Aporte Institucional a la sede	10.000,00
Univ. Centro Occidental Lisandro Alvarado	--	--	Aporte para dotación de uniformes	15.000,00
Fundación Universidad del Zulia	--	--	Patrocinio al proyecto Revista LUZ	27.250,00
Asoc. Venezolana de Compet. Matemáticas	--	--	--	--
Fundación Dr. Luis Beltrán Prieto Figueroa	Cuentas de ahorro para estudiantes ganadores de Premio a la Excelencia Neoespartana	3.000,00	Cuentas de ahorro para estudiantes ganadores de Premio a la Excelencia Neoespartana	3.000,00

Nuestro compromiso con la comunidad (cont.)

Educación

Organismo / Institución	Proyecto	2007 BsF	Proyecto	2008 BsF
Fundación ArtesanoGroup	Donación en conjunto 2 motores para Hermanas Tercianas Capuchinas	38.950,00	Artesanía	32.508,00
Fundación Venezolana Alemana Colegio Humboldt	--	--	Patrocinio de 28th Youth Music Festival, celebrado en Alemania	10.000,00
Asoc. de Antiguos Alumnos del Col. San Ignacio	--	--	Patrocinio Festival de Gaitas	10.000,00
Asopica, A.C.	--	--	Proyecto educativo infantil Centro de Atención Comunitaria La Coromoto, estado Apure	30.000,00
Particular	--	--	Patrocinio para Investigación Arqueológica Prehispánica en Los Roques	100.000,00
IESA	Proyecto SEKN	51.600,00	--	--
Asoden Colegio Los Campitos	--	--	Patrocinio Modelo de las Naciones Unidas	3.000,00
Asoc. Venezolano Americana de la Amistad	Entradas para la fiesta aniversario	2.180,00	--	--
U.E. Centro Educación de Invidentes Franciscos de Asís	--	--	Patrocinio al XXXVI Anversario del Centro de Educación Especial	500,00
Soluciones Data Show	--	--	Patrocinio Exposición Fotográfica de National Geographic	20.000,00
ABC Prodein (Escuela Ciudad Santa María Petare- CISAMA)	Construcción de 2 pisos del Colegio	100.000,00	--	--
Casartes	Convenio para elaboración de artesanía	13.470,00	--	--
Espacio Anna Frank	Creación e implantación de plataforma tecnológica (Com.Virtual)	100.000,00	--	--
	Patrocinio Espacio Cultural	1.000,00	--	--
Asoc. Serviam Ex-alumnas Academia Merici	Patrocinio Bazar Merici	10.000,00	Patrocinio Bazar Merici	10.000,00
U.E. Antonio Guzmán Blanco	Donación de cocina industrial para el colegio y cubrir el Programa Alimentario PAE	300,00	--	--
Asociación Interciencia	Financiamiento de invest. científicas	50.000,00	--	--
Colegio San Ignacio	Patrocinio verbena familiar	6.000,00	--	--
Invecap	--	--	Programa de Fortalecimiento para Microempresarios/ Otros	70.910,00
A.C. UCAB Servicios	--	--	Programa de Fortalecimiento para Microempresarios	68.526,00
Foco Sustentable	--	--	Programa de Fortalecimiento para Microempresarios	16.212,00
A.C. Colegio Santiago de León de Caracas	--	--	Patrocinio al VIMUN 2008 organizado por ellos	10.000,00

Iglesia

Organismo / Institución	Proyecto	BsF	Proyecto	BsF
Conferencia Episcopal Venezolana	Plan Comunicacional	100.000,00	--	--
A.C. Señor de los Milagros Iglesia la Sagrada Familia de Nazaret			Donación para la banda musical	5.000,00
			Donación para la remodelación de la iglesia	50.000,00
A.C. Congregación Hermanas Carmelitas Madre Candelaria			Donación para la beatificación de la Madre Candelaria	10.000,00
Obras Sociales Iglesia Madre Teresa de Calcuta	--	--	Donación para reparación de iglesia	7.000,00
Particular			Participación en la XXIII Jornada Mundial de la Juventud en Sydney, Australia	9.418,00
Fundación Archivo Arquidiocesano de Mérida			Donación para el Plan de Publicaciones 2008	5.000,00
Iglesia de los Roques			Celebración del día de la Virgen del Valle	1.188,00

Organismos públicos

Organismo / Institución	Proyecto	BsF	Proyecto	BsF
Alcaldía de Baruta	500 ejemplares del "ABC de las Drogas" para padres y maestros	10.000,00	Patrocinio de los VII Juegos Especiales Baruta 2008	5.000,00
	--	--	Remodelación Módulo Policial, Colinas de Bello Monte	357.196,00
Alcaldía del Municipio Eulalia Buroz, Mamporal, Estado Miranda	Patrocinio Feria Internacional de Mamporal	7.500,00	Patrocinio Feria Internacional de Mamporal	5.000,00
Gobernación del Estado Mérida	Realización del programa "Mérida Preciosa"	421,00	--	--
	Ayuda a actividades con motivo de la inauguración del Trolmérida 2007	1.130,00	--	--
Fundación Feria de Cantaura (Fundecan)	Celebración en honor a la Virgen de la Candelaria	30.000,00	Celebración de las Ferias de Cantaura	15.000,00
Min. Poder Popular para los Pueblos Indígenas	550 hamacas	27.500,00	--	--
	203 bultos de leche completa	22.498,00	--	--
Gobernación del Estado Miranda	1er. Torneo de Bowling de la Tesorería General del Estado Miranda	3.648,00	--	--
Comando Regional N°. 3, Machiques	Construcción de 3 garitas	500,00	--	--
Alcaldía Santa Teresa del Tuy	--	--	Patrocinio I Joropódromo Internacional	5.000,00
Alcaldía de Turén y Santa Rosalía	--	--	Donación de 40 sillas de ruedas	16.063,00
Alcaldía de Mérida	--	--	Aporte para celebración navideña	9.976,00

Entes gremiales

Organismo / Institución	Proyecto	Monto	Proyecto	Monto
Venamcham	Taller "Tendencias de Consumo para Estratos de Bajos Recursos"	1.200,00	--	--
	Comité de Alianza Social	641,00	Comité de Alianza Social	463,00
	Patrocinio Cena Anual Artesanía Popular Venezolana	3.000,00	Patrocinio Cena Anual Artesanía Popular Venezolana	4.000,00
	V Directorio de Organizaciones de Desarrollo Social	5.500,00	--	--

Nuestro compromiso con la comunidad (cont.)

Entes gremiales

Organismo / Institución	2007 Proyecto	2007 Monto	2008 Proyecto	2008 Monto
Capaget, Caprandes y Caypecatach	Otro	96,00	--	--
Caja de Ahorro y Previsión Social de los Trabajadores de la Univ. Los Andes (Cpositula)	Dotación para las premiaciones en la celebración del aniversario	500,00	--	--
Fedecámaras	Patrocinio al LXIII Asamblea Anual de Fedecámaras	32.000,00	--	--
Caja de Ahorro y Previsión Social de los Trabajadores de la Univ. del Zulia (CAPRELUZ)	Patrocinio para la celebración del 48 aniversario	1.000,00	Patrocinio para la celebración del 49 aniversario	3.000,00
Cámara de Industriales del Estado Zulia	Compra de 3 entradas cena en el ente gremial	1.080,00	--	--
Unión de Ganaderos del Municipio El Rosario de Perijá, Edo. Zulia	Publicidad media página en revista	700,00	--	--
Hacienda Sicaragua	Ganador del Premio Apropeco como gran Campeón de la Leche	4.000,00	--	--

Deportes

Organismo / Institución	Proyecto	BsF	Proyecto	BsF
Instituto de las Artes de la imagen y el Espacio (IAIME)	Compra de uniformes para el torneo de softball de la institución	6.032,00	--	--
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	22.727,00	--	--
Fundación Olimpiadas Especiales de Venezuela	Beca para la participación de 3 empleados especiales de la organización	13.500,00	--	--
Particular	-	--	Apoyo para participación de atleta en competencia internacional	20.000,00

Cultura

Organismo / Institución	Proyecto	BsF	Proyecto	BsF
Grupo Folklórico Luso Venezolano	Aporte para festividades de la Virgen de Fátima en conjunto con la Comunidad Portuguesa de Colinas de Bello Monte	1.000,00	-	--
LQ Historiadora	Programa de radio "No es Cuento, es Historia"	104.640,00	Programa de radio "No es Cuento, es Historia"	119.900,00
Bolívar Films	Patrocinio Documental "El Reventón"	64.500,00	-	--
Museo de Arte Contemporáneo del Zulia	-	-	Mantenimiento Sala de Inducción	20.000,00
Fundación Schola Cantorum de Caracas	-	-	Patrocinio para el Programa Social "Construir Cantando" - Pavón según San Marcos	7.500,00
Fundación Teresa Carreño	-	-	Donación de un vehículo de carga	150.000,00

Proyectos editoriales

Organismo / Institución	Proyecto	BsF	Proyecto	BsF
Dr Emeterio Gómez	Libros "La Responsabilidad Moral de la Empresa Capitalista", Dr. Emeterio Gómez	2.000,00	--	--
Particular	Patrocinio del libro "Del Sol o De la Luz"	76.500,00	--	--
Diario 2001	Libro "Siglo de Oro de la Literatura Española", encartado en el diario	15.000,00	--	--
Museo Sefardí	Libro "Altar de una Diáspora, La mesa		--	--
Sociedad Venezolana de la Historia de la Medicina	Judía en Venezuela"	104.228,00	Patrocinio para la publicación de la revista	7.650,00
Particular	--	--		66.490,00
Parroquia Santa María Madre de Dios	--	--	Patrocinio libro "Utopía"	
	--	--	Libro Parroquia Santa María Madre de Dios	101.370,00
Editorial C.E.C.				21.308,00
Diario Panorama	--	--	Patrocinio libro "Las Delicias Zulianas"	319.245,00
Diario Ultimas Noticias	--	--	Cuadernos Panorama	
	--	--	Cuadernos Diario Escolar Ultimas Noticias	310.000,00
Particular			Patrocinio libros sobre Artrosis	4.360,00
	--	--	para universidades	5.000,00
Otros			Patrocinio Revista CAPOJUD	--
	--	--		

Otros

Organismo / Institución	Proyecto	BsF	Proyecto	BsF
Asociación de Vecinos de Bello Monte	Patrocinio del sitio web	11.400,00	--	--
Comisión Venezolana del Servicio Social	Reparación del Gimnasio Cubierto		--	--
Centro Comunal de Catia	"Ernesto Blohm"	22.992,00		
	Torneo invitacional de Karate realizado en el Gimnasio Cubierto "Ernesto Blohm"	1.000,00	--	--
Centro Nacional para la Competitividad	Cuota Anual de membresía año 2007	4.538,00	--	--
	Patrocinio para la entrega de los Premios del Éxito Venezolano	24.000,00	--	--
Feria Internacional de Artes y Antigüedades	--	--	Patrocinio para la Feria Internacional de Artes y Antigüedades	27.470,00
Actividades de RSE	--	--	Consultoría en Ética y Responsabilidad Social Empresarial (CERSE)	80.000,00
		--		

Total

2007	2.083.578,00	2008 3.316.522,97
Variación	59,17%	

Una de las reuniones con los representantes de la comunidad de Colinas de Bello Monte, en el Auditorio de Ciudad Banesco.

Diálogo con la comunidad de Colinas de Bello Monte

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

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

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

En una primera reunión, que tuvo lugar el 30 de septiembre de 2008, los asistentes dieron a conocer las principales necesidades del sector, entre las que destacaron la vialidad, la atención a personas de la tercera edad y a jóvenes que se encuentran fuera del sistema educativo, la seguridad, la iluminación, la recreación y el ornato. Se acordó que los representantes de la comunidad harían llegar a Banesco los proyectos existentes, y ellos mismos seleccionarían por medio del voto secreto el orden de prioridades de su ejecución con el presupuesto disponible de BsF 300.000.

La segunda reunión tuvo lugar el 11 de diciembre, momento para el cual se habían recibido cinco proyectos, sobre los cuales se procedió a votar. Los dos proyectos que recibieron más apoyo fueron "Mantenimiento y Mejoramiento de Infraestructuras 2009" de las instalaciones de la Fundación Santo Domingo, que se dedica a la atención a personas de la tercera edad (por un monto de BsF 136.850), y "Jóvenes Apartados del Sistema Educativo Formal", que consiste en cursos de instrucción en las áreas de la salud para jóvenes no escolarizados y desempleados de entre 15 y 24 años de edad (BsF 68.185), también de la Fundación Santo Domingo.

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

El presupuesto de 2009 para Colinas de Bello Monte se distribuirá por medio del mismo procedimiento.

Cabe señalar que el procedimiento seguido en todas las reuniones con la comunidad se contó con una moderadora externa (es decir, que no representaba al Banco ni a la comunidad), se otorgó la misma oportunidad de expresarse a todos los participantes, se definieron de antemano las reglas y procedimientos, las reuniones fueron registradas en video, y la moderadora elaboró los respectivos informes (minutas detalladas). Todas las reuniones tuvieron lugar en el Auditorio Fernando Crespo Suñer de Ciudad Banesco.

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

En el año 2009, el personal de la Vicepresidencia de Comunicaciones y Asuntos Sociales tomará cursos de formación con la empresa Consultoría en Ética y Responsabilidad Social Empresarial (CERSE), para profundizar en el desarrollo del proceso de diálogo con los grupos de interés externos según la Norma AA1000 de Accountability.

Voluntariado Corporativo Banesco

Principales líneas de acción en 2007

- Continuamos el modelo de atención a grupos y comunidades desasistidas, junto con la Cruz Roja.
- Continuamos dictando los talleres de formación complementaria a los estudiantes del Instituto Universitario Jesús Obrero (IUJO), incrementando el número de beneficiarios.
- Desarrollamos nuevas iniciativas junto a Fundana.
- Captamos nuevos voluntarios y fortalecimos los vínculos entre el Banco y los Socios Sociales.

Evolución de la gestión respecto a 2007 y principales líneas de acción en 2008

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

Compromisos contraídos para el año 2009

- Conocer la percepción de los voluntarios por medio de mediciones de la gestión, para identificar oportunidades de mejora.
- Formar a los voluntarios facilitadores en herramientas pedagógicas con el acompañamiento de los Socios Sociales.
- Ampliar los programas de formación dirigidos a estudiantes y personal de Fe y Alegría en Caracas, Barquisimeto y Maracaibo.
- Desarrollar, junto con nuestros Socios Sociales un diseño instruccional para los empleados, con el objetivo de fortalecer las habilidades sociales básicas de toda relación humana, aplicándolas especialmente a ayuda y voluntariado en general.
- Abrir nuevos espacios de participación internos para nuestro voluntariado.
- Crear un Voluntariado Ambiental.

Nuestra política

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

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

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

Nuestra gestión

En 2008, el número de trabajadores que se incorporó a las actividades del Voluntariado Corporativo se incrementó en 37,16% en relación con 2007. Actualmente 59,50% de nuestros voluntarios pertenece a los niveles profesional y técnico.

Una de las actividades más destacadas del Voluntariado es la participación en el programa de la Fundación Amigos del

Distribución del Voluntariado por niveles de cargo

	2007		2008		
Categoría de cargo	Voluntarios	% del total	Voluntarios	% del total	Variación %
Base	43	16,48	40	11,17	(6,98)
Profesionales y técnicos	120	45,98	213	59,50	77,50
Gerencial	40	15,33	66	18,44	65,00
Supervisorio	45	17,24	29	8,10	(35,56)
Vicepresidentes	13	4,98	10	2,79	(23,08)
Total voluntarios	**261**	**100,00**	**358**	**100,00**	**37,16**
Total horas/hombre aportadas	**2.592**	--	**2.428**	--	**(6,33)**
Promedio de horas anuales por voluntario	**9,93**	--	**6,78**	--	**(31,72)**

Niño que Amerita Protección (Fundana), que consiste en acoger a un niño en la época navideña, oportunidad para contribuir a su cuidado, apoyo y desarrollo personal y social.

Horas aportadas por el voluntariado

Modelo de participación	2007	2008	Var. %
Eventos puntuales de acción social	125	472	277,60
Dedicación de tiempo libre	24	2	(91,67)
Proyecto Grupal	950	1.407	48,11
Voluntariado Profesional	436	407	(6,65)
Capacitación de voluntarios	1.057	140	(86,75)
Total horas	**2.592**	**2.428**	**(6,33)**

Horas de voluntariado por trimestre

Trimestre	2007	2008	Var. %
I	413	268	(35,11)
II	360	772	114,44
III	1.018	897	(11,89)
IV	801	491	(38,70)
Total horas	**2.592**	**2.428**	**(6,33)**

Inversión de Banesco en actividades de Voluntariado Corporativo

Cifras en BsF

Total

2007	105.134,00
2008	97.293,49

Variación: -7,46%

Nota: En el Informe del año 2007 la inversión correspondiente a ese año apareció erróneamente como BsF 30.002,19, que en realidad fue la del año 2006.

El promedio de horas/hombre por voluntario disminuyó de aproximadamente 10 a 7 en el último año, en virtud de que las actividades dependen de las oportunidades de trabajo voluntario que nos ofrecen nuestros Socios Sociales, las cuales varían según sus necesidades. En tal sentido, nos comprometemos a evaluar en 2009 nuevas oportunidades de participación junto a nuestros Socios Sociales.

Las áreas de acción del Voluntariado Corporativo son:

- **Voluntariado Profesional o Facilitador:** está conformado por un equipo de profesionales que facilitan experiencias de aprendizaje a través de talleres, conferencias, asesoría y aspectos organizativos. Actualmente estas actividades se realizan a través de la programación semestral para estudiantes del IUJO-Catia (Fe y Alegría), y la capacitación en habilidades gerenciales y administrativas para el personal administrativo del Instituto Radiofónico Fe y Alegría (IRFA).

- **Dedicación de tiempo libre:** está representado por el equipo de voluntarios que acompañan a niños, niñas y adolescentes que ameritan atención; estas actividades se realizan a través de la programación con Fundana y Red de Casas Don Bosco. Se motiva la participación a través de nuestros medios internos de comunicación, invitando a los trabajadores por Dirección Administrativa

- **Proyectos Grupales:** Participación en proyectos que involucran recursos financieros y humanos en cada actividad. Están vinculados a proyectos específicos para la comunidad a través de la Cruz Roja Venezolana; tales como: Proyecto PPD y APS, PANDA, Dipecho V.

- **Eventos puntuales de acción social:** Participación en actividades puntuales para campañas o eventos concretos

que pueden tener un día o una semana de duración. Ejemplo: Unidos por Sucre, ArtesanoGroup, entrega de donaciones para determinadas organizaciones, intervención en situaciones de emergencia

- **Capacitación de voluntarios:** Iniciativas de formación y capacitación a los voluntarios para fortalecer sus competencias en los ámbitos pedagógicos y comunicacionales.

Principales acciones

Atención a niños y adolescentes

Realizamos actividades temáticas en beneficio de los niños de Fundana y la Red de Casas Don Bosco. Cada actividad temática en Fundana tiene como objetivo divertir y educar, fomentando la integración entre los voluntarios y los "chiquiticos". En el mes de julio celebramos el Día del Niño en la Casa Don Bosco del sector Sarría, marcando el inicio de las actividades con este socio social.

En 2007 asistieron a las actividades de Fundana 359 niños, mientras que el total en 2008 ascendió a 880 "chiquiticos".

Atención a personas con discapacidad y comunidades en riesgo

En 2008 continuamos junto con La Cruz Roja Venezolana la segunda fase del Programa de Atención a Niños con Deficiencias Auditivas (PANDA), realizando un total de 11 visitas a unidades educativas de educación especial de Caracas. En cada visita se dictaron charlas informativas sobre preparación para desastres y primeros auxilios a través de la lengua de señas venezolana, lo que benefició a 400 niños y adolescentes.

Nos orientamos hacia la atención a las comunidades más necesitadas, contribuyendo a que estas logren un mejor acceso a servicios y programas que fomenten su desarrollo.

En el segundo semestre brindamos apoyo logístico en el Proyecto DIPECHO, cuyo objetivo principal es el de preparar a comunidades vulnerables de la Gran Caracas para enfrentar desastres naturales. Nuestros voluntarios acompañaron al equipo de la Cruz Roja a visitar el barrio La Morán, en el Distrito Capital, y participaron en actividades recreativas, jornadas médico-asistenciales y de vacunación.

Actividades realizadas por el Voluntariado con Fundana

	Equipo responsable		
Tema central	En 2007	En 2008	Descripción
El Amor y la Amistad	--	Dir. Gestión Estratégica, Riesgo y Finanzas	Elaboración de manualidades alusivas a la fecha.
Olimpiadas Chiquiticas	--	Dirección de Crédito, TDC, Canales y Servicios	Realización de jornadas deportivas infantiles, destacando la importancia del deporte para la salud y desarrollo de los niños.
Arte "Asegurado"	--	Dir. Inmobil. Infraestructura y seguros	Promoción del arte en los niños de Fundana, realización de mosaicos y pinturas.
Día del Niño	Dir. Gestión Estratégica, Riesgo y Finanzas	Dir. de Ventas	Celebración del Día del Niño. Actividades recreativas y educativas.
Regreso a Clases	Dir. de Crédito, TDC, Canales y Servicios	Dir. Tecnología y Procesos	Realización de actividades relacionadas con el regreso a clases. Donación de útiles escolares.
Fiesta de Los Valores	--	Dir. Análisis, Control y Operaciones	Fomentar los valores a través del teatro y la realización de actividades didácticas.
Decor. navideña de Las Villas	--	Voluntariado Corporativo	Decoración con motivos navideños de los espacios de la fundación.
Cena Navideña	Dir. Análisis, Control y Operaciones	Voluntariado Corporativo	Cena para celebrar la Navidad, reforzando los valores familiares y espirituales.
Fiesta Navideña	Dir. de Ventas	--	--

Trabajo conjunto del Voluntariado Banesco y la Cruz Roja Venezolana.

Presencia en actos participativos

Nuestros voluntarios de la Región Occidental-Andina acompañaron a la Fundación ArtesanoGroup durante la entrega de juguetes a los niños de la población de Guadalupe, estado Lara, demostrando el compromiso y dedicación de nuestros compañeros del interior del país y fortaleciendo los vínculos con las comunidades donde laboran.

Asimismo, en 2008 participamos en la subasta "Para Zapata, con todo corazón" a beneficio del artista plástico Pedro León Zapata, la cual se realizó en las instalaciones de Ciudad Banesco.

Voluntariado Profesional

Los profesionales voluntarios se convierten en multiplicadores del conocimiento a través de cada taller, aportando valor a la formación universitaria de los estudiantes y personal administrativo de Fe y Alegría, cuyos estudiantes se benefician de una amplia oferta de cursos y talleres acorde a sus planes de estudio. Destacamos la formación de 14 nuevos voluntarios en herramientas pedagógicas y estrategias de aula, a través del taller de "Formación de Facilitadores Exitosos".

Desarrollo de Competencias Administrativas

Como novedad dentro de nuestro programa de Voluntariado Profesional, destaca el desarrollo exitoso de la primera fase del proyecto "Desarrollo de Competencias Administrativas" a través de cursos de formación dirigidos a 32 personas que integran el equipo administrativo del Instituto Radiofónico Fe y Alegría en todo el país, lo que se traduce en el mejoramiento de las herramientas profesionales que requiere el personal de esta instancia para el buen desempeño de sus funciones.

"Copa Responsabilidad 2008"

Como parte de las actividades deportivas de 2008, efectuamos la "Copa Responsabilidad", en la que participaron equipos deportivos integrados por nuestros trabajadores y, como invitados especiales, los estudiantes del Instituto Universitario Jesús Obrero de Fe y Alegría, quienes compitieron en varias disciplinas deportivas, fomentándose así la recreación y la práctica deportiva.

Donaciones del personal a Fundana

Desde el año 2003, los trabajadores de Banesco donan parte de sus utilidades durante la temporada navideña para los "Chiquiticos" de Fundana. Con dicho aporte contribuimos con la gestión de esa fundación, lo cual se traduce en alegría y en un mejor futuro para estos pequeños. En 2008, este aporte se incrementó en 21,61% en comparación con 2007.

Voluntariado Ambiental

Tenemos el propósito de que, a partir de 2009, el Voluntariado Corporativo adquiera un mayor énfasis hacia adentro de la Organización, comenzando con la creación de un Voluntariado Ambiental. Este será un grupo de Ciudadanos Banesco que fomentará la conciencia y motivará la acción en temas de conservación del ambiente.

Nuestros clientes

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, estableció contactos directos con sus clientes y asignando recursos específicos para apoyar el financiamiento de los sectores agrícola, construcción, automotor, 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.

Evolución de la gestión respecto a 2007 y principales líneas de acción en 2008

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

Compromisos contraídos para el año 2009

- Implantar un Protocolo de Atención a los clientes en la red de agencias.
- Diseñar y poner en operación un servicio de micropagos.
- Fomentar un mayor uso de los canales electrónicos y los cajeros automáticos, con el fin de reducir el tiempo del cliente en las agencias.
- Mejorar el proceso de otorgamiento de tarjetas de crédito, a través de la metodología Lean Six Sigma.
- Profundizar el desarrollo del mercado de instituciones públicas regionales.
- Avanzar en el despliegue de las autonomías delegadas *(empowerment)* hacia las vicepresidencias de las regiones Centro-Los Llanos, Zulia-Falcón y Oriente-Sur.
- Integrar totalmente el Centro Corporativo de Proyectos (CCP) a la gestión estratégica del Banco.

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.

Personal empleado por región

Al 31 de diciembre	2007		2008		
Región	Trabajadores	% del total	Trabajadores	% del total	Variación %
1. Capital	7.863	62,67	8.423	62,14	7,12
2. Centro-Los Llanos	1.374	10,95	1.531	11,29	11,43
3. Occidental-Andina	1.173	9,34	1.278	9,43	8,95
4. Oriente-Sur	1.172	9,34	1.262	9,31	7,68
5. Zulia-Falcón	966	7,70	1.061	7,83	9,83
Total	12.548	100,00	13.555	100,00	8,03

Puntos de atención y cajeros automáticos

Al 31 de diciembre	Puntos de Atención*			Cajeros Automáticos		
Región	2007	2008	Variación %	2007	2008	Variación %
1. Capital	186	192	3,23	528	782	48,11
2. Centro-Los Llanos	75	76	1,33	172	241	40,12
3. Occidental-Andina	58	64	10,34	161	270	67,70
4. Oriente-Sur	67	70	4,48	172	252	46,51
5. Zulia-Falcón	56	57	1,79	146	206	41,10
Total	442	459	3,85	1.179	1.751	48,52

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

La Primera Institución Financiera 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. Al cierre de 2008, Banesco ocupó el primer lugar del mercado financiero venezolano, en captaciones del público con una cuota de mercado de 15,50%. Asimismo, mantuvo el primer lugar en cartera de crédito con BsF 18.581 millones (14,40% de *share* de mercado). Otros parámetros son:

- Activos (BsF 37.115 millones) lo que implica una participación de 13,8%. Registramos el mayor incremento en términos absolutos en activos (BsF 9.414 millones), equivalente a un crecimiento de 34% en 2008
- Captaciones del público más inversiones cedidas (BsF 33.671 millones), con una participación de 15,3%.
- Captaciones del público (BsF 32.690 millones), con una participación de 15,5%.
- Recursos manejados de terceros (BsF 36.121 millones), 15,8% del mercado.
- Depósitos en Cuenta Corriente (BsF 16.369 millones), con una participación de 15,4%.
- Tarjetas de crédito: primer lugar en el mercado, con 28,00% del total.

Además de la exitosa colocación de Acciones Preferidas, que le permitió incorporar nuevos socios y democratizar el capital, Banesco logró en 2008 un importante crecimiento de los recursos manejados, los cuales al cierre del año superaron los 36.000 millones de bolívares fuertes, BsF 7.479 millones o 26% por encima del saldo reflejado en igual período de 2007. Ese volumen representa casi 16% de los recursos manejados por la banca comercial y universal.

Por el lado de los pasivos, Banesco reflejó un incremento en captaciones del público de 34,5% (BsF 8.393 millones) durante 2008, manteniendo así el primer lugar dentro del ranking

bancario, con una participación de 15,5% (BsF 32.690 millones), superior a la registrada en períodos anteriores.

La gestión del Banco se vio fortalecida por un significativo aumento patrimonial, de BsF 374 millones (14,6%) durante el semestre que finalizó y de BsF 780 millones (36,3%) con respecto al monto registrado en diciembre de 2007, ubicándose al final de 2008 en Bs.F. 2.930 millones. Las operaciones del período conllevaron la obtención de un resultado neto anual de BsF 767,5 millones.

En cuanto a los préstamos para la adquisición de viviendas, en 2008 Banesco colocó 11.707 nuevos créditos hipotecarios con recursos del Fondo de Ahorros Obligatorio de Vivienda (FAOV) por BsF 712,5 millones, mientras que con recursos propios fueron otorgados 2.299 nuevos créditos hipotecarios para la adquisición de vivienda principal por BsF 362,2 millones. Para el cierre de 2008 registramos un total de 77.027 créditos hipotecarios, tanto con recursos del FAOV como con recursos propios, por BsF 4.376 millones, que han beneficiado a más de 385.000 personas de todos los estratos sociales, brindándoles la oportunidad de habitar viviendas dignas.

También debe destacarse que Banesco posee la mayor cartera de microcréditos del país, en la que concentra 21,00% del mercado.

Detalles de cuentas por Banca

Al 31 de diciembre

Total cuentas pasivas

Banca	2007	2008	Variación %
Red de Agencias	3.270.081	4.087.952	25,01
PYMEs	162.155	179.003	10,39
Segmento Premium	104.824	128.935	23,00
Banca Comunitaria	25.943	57.440	121,41
Banca Privada	14.542	14.575	0,23
Banca de Empresas	11.315	10.508	(7,13)
Banca Corporativa	1.324	1.477	11,56
Banca de Energía	1.308	1.350	3,21
Banca Sector Público	2.672	4.385	64,11
Banca Agropecuaria	2.688	3.192	18,75
Total	**3.596.852**	**4.488.817**	**24,80**

Total créditos liquidados

Banca	2007	2008	Variación %
Red de Agencias	202.289	69.021	(65,88)
PYMEs codificado	229	967	322,27
Segmento Premium	7.960	4.257	(46,52)
Banca Comunitaria	11.600	28.118	142,40
Banca Privada	2.010	701	(65,12)
Banca de Empresas	2.745	8.645	214,94
Banca Corporativa	356	326	(8,43)
Banca de Energía	637	509	(20,09)
Banca Sector Público	2.244	840	(62,57)
Banca Agropecuaria	1.054	1.204	14,23
Total	**231.124**	**114.588**	**(50,42)**

Total tarjetas de crédito

Banca	2007	2008	Variación %
Red de Agencias	1.548.081	1.778.194	14,86
PYMEs	0	0	0,00
Segmento Premium	58.465	68.946	17,93
Banca Comunitaria	0	0	0,00
Banca Privada	10.470	9.647	(7,86)
Banca de Empresas	956	1.207	26,26
Banca Corporativa	259	253	(2,32)
Banca de Energía	218	218	0,00
Banca Sector Público	24.550	24.444	(0,43)
Banca Agropecuaria	1.653	1.817	9,92
Total	**1.644.652**	**1.884.726**	**14,60**

Nota: en este Informe se reportan por primera vez los totales acumulados, con el fin de reflejar más fielmente la realidad del Banco.

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, Crédito para Nómina)
- Créditos para Vivienda (Fondo de Ahorro Obligatorio, Préstamo Hipotecario)
- Crédito para Vehículo
- 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 (BanescOnline, 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 de impuestos y servicios
- Pagos a Terceros

Innovación y Ofertas a la Medida

Productos y promociones para personas naturales

"Pague Puntual y Déle la Vuelta al Mundo"

Su objetivo fue incentivar el pago puntual de los créditos y tarjetas de crédito. Consistió en el sorteo mensual de un viaje para dos personas a Cancún, Nueva York, Madrid y Shangai, entre aquellos clientes que habían cumplido con el pago puntual de sus créditos y tarjetas de crédito. En 2008, siete clientes pudieron darle la vuelta al mundo con Banesco.

Con el objeto de promover el uso de los puntos de venta, Banesco presentó en 2008, dos versiones de su Promoción "Ticket Premiado", dirigidas a los clientes Banesco personas naturales:

Ticket Premiado Tarjeta de Crédito

La compra del cliente podía salir totalmente gratis, si la realizaba con su Tarjeta de Crédito Banesco, y por un punto de venta Banesco. En 2008, 11.530 clientes resultaron premiados.

Ticket Premiado Tarjeta de Débito

Con esta promoción, las compras de los clientes podían salir totalmente gratis si las realizaban con su Tarjeta de Débito Banesco por un punto de venta Banesco. Al cierre del año habían sido premiados 12.000 clientes.

"Se Buscan Ganadores"

El objetivo de esta promoción era incentivar el pago del Impuesto Sobre la Renta a través de *BanescOnline*. A 10 clientes personas naturales les salió el impuesto gratis, mientras que 20 clientes personas jurídicas recibieron una tarjeta de crédito empresarial prepagada por BsF 5.000.

"Increíble pero Cierto: Sea dueño del Primer Banco del país"

Se realizaron dos emisiones de acciones preferidas, con las cuales se ofreció a los clientes la oportunidad de hacerse socios de Banesco y obtener un dividendo fijo de 19,5% durante el primer año. Gracias a estas emisiones, ahora contamos con un total de 29.399 accionistas.

"Banesco puede cumplir tu Sueño esta Navidad"

Dirigida a clientes de los Planes Crecimiento, Años Dorados y Premium. Los seis clientes con mayor cantidad de "estrellas" acumuladas recibieron BsF 150.000.

"Hay cosas que con tus amigos son más fructíferas y divertidas"

Dirigida a clientes de Banca Premium. Los 10 clientes con mayor cantidad de amigos referidos recibieron la cancelación del pago de sus créditos o tarjetas de crédito al final del año.

"Visite Mónaco, Barcelona o Turquía a Máxima Velocidad" (Fórmula 1)

Los tres clientes de Banca Privada con mayor cantidad de kilómetros acumulados asistieron a los circuitos de Fórmula 1 realizados en Mónaco, Barcelona y Turquía.

Las últimas tres promociones descritas forman parte de una estrategia integral de captación de pasivos a la vista con la cual Banesco logró alcanzar el primer lugar en el ranking de Cuenta Corriente para el cierre del año.

Productos y promociones para personas jurídicas

Servicio Punto Banesco para Retirar Efectivo: Puntos de Venta que funcionan como Cajeros Automáticos

Nuestros clientes cuentan con más canales para realizar operaciones de retiro de efectivo con su Tarjeta de Débito Maestro en los Puntos de Venta localizados en los Comercios Afiliados. Más de 250 Comercios se han afiliado al servicio.

"Comercio Gana Puntos" Ticket Premiado Comercios

Para brindar apoyo a los miembros de la red de afiliados comerciales que procesaron más operaciones de consumo en los Puntos de Venta (POS) con Tarjetas de Crédito propias y/o de cualquier otro banco, Banesco premió al 31 de diciembre de 2008 más de 1.900 establecimientos comerciales.

"Gratis Banesco Paga por Usted" aun cuando sea tarjetahabiente de otro banco

Con el objetivo de incentivar la preferencia de nuestros Puntos de Venta, recompensamos a los tarjetahabientes de crédito (Naturales y Jurídicos) de otros bancos que solicitaron el pago de su consumo a través de los Puntos de Venta Banesco (POS). En 2008, las compras de más de 2.800 tarjetahabientes de otras entidades financieras fueron premiadas al abonarles el 100% de su valor.

Promoción Navidad Comercios

Durante la temporada de Navidad, desarrollamos esta promoción dirigida a grandes cadenas y comercios para incentivar las ventas a través de los Puntos de Venta. Se aplicó un sistema de acumulación de puntos de acuerdo con el volumen de ventas y reciprocidad, donde las primeras 5 cadenas y los primeros 15 comercios que acumularon más puntos obtuvieron un descuento en su tasa de afiliación, con lo cual se otorgaron Bs.F 410.000 entre todos los ganadores.

Los trabajadores de los 15 comercios ganadores también formaron parte de esta promoción. Se entregaron 2 Tarjetas Prepagadas de Bs.F 1.500 cada una a cada comercio ganador, las cuales fueron sorteadas entre sus empleados.

Finalmente, se asignó un premio adicional de Bs.F 140.000 a través de un sorteo realizado entre los 20 finalistas (Grandes Cadenas y Comercios) que acumularon mayor cantidad de puntos.

Promoción "Vuela con dos Amigos junto al Real Madrid"

Para reforzar las estrategias hacia el segmento de Pequeñas, Medianas y Grandes empresas, se realizó una promoción a través de la cual premiamos a los clientes de los Planes Comercio y Empresa que incrementaron su saldo promedio mensual según la meta adjudicada, así como la realización de operaciones electrónicas en BanescOnline y Pago a Proveedores.

Un grupo de 22 clientes y sus acompañantes tuvo la oportunidad de viajar y presenciar los juegos del equipo Real Madrid correspondiente a las participaciones del equipo en la UEFA Champions League, Copa del Rey y Liga, tanto en Madrid como en cualquier otra ciudad dentro o fuera de España, durante el último semestre de 2008.

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 las alianzas vigentes en 2008 se cuentan:

Banesco-Cinex

Esta alianza se mantiene desde hace más de cinco años. El cliente recibe un descuento de 50% de las entradas adquiridas de martes a viernes canceladas a través de las tarjetas de crédito y débito Banesco. Este año se ofrecieron beneficios adicionales que agregaron valor a la oferta para nuestros clientes.

Banesco-Cinex / High School Musical

Con esta promoción, toda persona que pagó su entrada en una sala Cinex con sus tarjetas de crédito o débito Banesco participó en un sorteo de entradas para asistir, junto con tres invitados, a la premier privada de la película High School Musical 3 en el Centro Comercial San Ignacio.

Promoción "Madre de Estreno"

Esta promoción, vigente en el mes de mayo para los clientes de tarjeta de débito, tuvo la participación de ocho aliados:

Hoteles Hesperia, Regal, Perfumes Factory, Cinex, Puriel, BanService, Calzados Annese y Joyerías Mimí.

Otras alianzas

Ofrecimos descuentos especiales para nuestros clientes a través de alianzas con los hoteles Hesperia Playa El Agua y Hesperia Isla de Margarita, Regal y Banservice. Asimismo, otorgamos tarjetas de crédito con las franquicias Sambil, Rattan y Locatel.

De igual manera, dando mayor valor agregado a nuestros productos para afianzar la preferencia de los clientes hacia la Tarjeta de Débito Banesco Maestro, para este período podemos destacar la incorporación de nuevos beneficios a través de promociones adicionales a las vigentes, como la alianza Disney-Banesco dirigida a los tarjetahabientes para asistir al estreno exclusivo de la película "Las Crónicas de Narnia", y un precio especial en las entradas VIP al concierto de Alejandro Fernández en San Cristóbal, estado Táchira.

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.

- ExpoCírculo Automotriz, Centro Comercial Concresa, Caracas
- AutoMarket Internacional 2008, CCCT, Caracas (donde obtuvimos el premio "Banco de Mejor Atención al Público" otorgado por los visitantes)
- AutoShow Universidad Metropolitana, Caracas
- Mes de la Salud Locatel
- XXV Triatlón Hebraica
- Contra-Reloj Bike Pro
- XIX Exposición Latinoamericana del Petróleo, Maracaibo
- Convención Nacional de la Vivienda
- ExpoAmérica 2008, Ciudad Guayana
- XVIII Exposición de Viajes y Turismo AVAVIT 2008
- Feria Internacional de Arte y Antigüedades, Maracaibo
- Expo-Mueble Aragua

- XI Convención Nacional de la Vivienda y Hábitat

Además, al cierre de 2008 estábamos presentes en 54 centros comerciales, incluyendo 15 nuevos *malls* durante el año.

Banca Electrónica

Canales electrónicos

Al cierre de 2008, las transacciones a través de nuestros canales electrónicos experimentaron un crecimiento relativo de 78,6% con respecto al promedio del año anterior, al pasar de 38,9 millones a 69,6 millones de transacciones promedio mensuales.

La participación de las transacciones realizadas por los Canales Electrónicos se colocó en 87,46%, lo cual representa una mejora de 7,16 puntos porcentuales con respecto a 2007.

BanescOnline

Al cierre de 2008 contamos con 1,6 millones de clientes afiliados, lo cual significa que en el período se incorporaron 425.454 clientes al canal, cifra que representa un incremento de 35,24% con respecto a diciembre de 2007.

El promedio mensual de transacciones realizadas a través de este canal fue de 41,7 millones, logrando incrementarse en 122,6% con respecto al 2007. En cuanto a montos manejados en 2008, la cifra mensual promedio se ubicó en BsF 4,5 millones, un aumento de 77,3% con respecto a 2007.

En el segundo semestre se agregaron a este canal nuevas funcionalidades al servicio de mensajería de texto (SMS), entre las que se encuentran consulta de saldo y crédito disponible de TDC, consulta de pago mínimo y fecha pago de TDC, Consulta de pago y fecha de pago de TDC y consulta de divisas disponibles en CADIVI.

Centro de Atención Telefónica (CAT)

En 2008 este servicio manejó un promedio mensual de 4,2 millones de llamadas, de las cuales más de 1 millón son atendidas a través de los agentes de atención telefónica. En cuanto a transacciones, el canal manejó un promedio mensual de 1,9 millones, con una participación del robot (IVR) del 91%.

En el área de Autorizaciones, el nivel de aceptación general de TDC para el año 2008 (nacional e internacional) llegó a 80,91%. La aceptación nacional se ubicó en 81,46%. Durante el segundo semestre se incorporaron nuevas funcionalidades al canal, tales como Solicitud de PIN de TDC y Activación de Tarjeta de Crédito, las cuales se realizan a través del robot. Estos servicios son altamente competitivos en el mercado local e internacional.

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

Al cierre de 2008, Banesco contaba con:

- 50.554 Puntos de Venta, a través de los cuales se realizan 8,5 millones de transacciones promedio mensuales, lo que representa un crecimiento relativo de 38,2% con respecto a 2007.
- 1.751 Cajeros Automáticos, a través de los cuales se procesaron 8,6 millones de transacciones promedio mensuales (Emisor) y 8,2 millones promedio (Adquiriente) en 2008; es decir, 22,8% y 22,41% respectivamente más que en el año anterior. Igualmente nos mantenemos como líderes en transacciones como adquirientes en las redes Suiche 7B y Conexus.
- 392 Equipos de Autoservicio que registraron 581.659 transacciones promedio mensuales, un crecimiento de 42,40% en comparación con respecto a 2007.
- 278 Dispensadoras de Chequeras, a través de las cuales se realizaron 165.790 transacciones promedio mensuales, lo que representa un crecimiento del 2,42% con respecto a 2007.

Durante el año 2008 abrimos un total de 21 nuevos puntos de atención, y cerramos tres.

Medios y Servicios de Pago

Servicios de *Cash Management*

Al cierre de 2008 incrementamos las transacciones en 18,4% y los montos manejados en 74,8% con respecto a 2007, para los servicios de Pago de Nóminas, Pago a Proveedores y Domiciliaciones a través de la plataforma de Intercambio Electrónico de Datos (EDI).

La cartera de clientes cerró en 6.856 clientes, de los cuales 5.393 corresponden al servicio de Nóminas, 643 a Domiciliaciones y 550 al servicio de Pago Proveedores. Esto fue posible gracias al arduo trabajo realizado por nuestros ejecutivos en el mantenimiento de la cartera, la oportuna y eficiente atención de la unidad de soporte y la incorporación de 1.231 clientes durante el año.

Servicios de Recaudación

Este servicio registró un incremento en el monto recaudado de 39,9% con respecto a 2007, y las transacciones aumentaron 18,4% en el mismo período. Los montos por transacción alcanzaron un ligero aumento de 0,4% con respecto a 2007, al pasar de BsF 2.343 por transacción a BsF 2.352 por transacción en 2008. Se incorporaron 20 Asociados Comerciales al servicio.

Negocio emisor Tarjetas de Crédito

Mantuvimos el liderazgo en ventas de tarjetas de crédito en el mercado venezolano, con un *share* de 28,39% de ventas al cierre del cuarto trimestre de 2008, habiendo incrementado la brecha con nuestro competidor más cercano en 13,7 puntos porcentuales. En 2008 emitimos un total de 465.852 plásticos, de los que 442.376 correspondieron a personas naturales y jurídicas, y 23.476 a convenios con empresas comerciales (Sambil, Locatel, Rattan y Sisa).

En la búsqueda constante de mejorar la calidad de servicio y ofrecer a nuestros clientes rapidez y seguridad en sus transacciones, automatizamos la generación de la clave secreta de la tarjeta de crédito Banesco, con la cual nuestros clientes pueden realizar avances de efectivo a través de cajeros automáticos, banca telefónica y taquillas. De igual manera, establecimos programas dirigidos a los promotores en los canales de atención (red de agencias) para reforzar los conocimientos sobre tarjetas de crédito, afianzando los beneficios de cada producto para ofrecer mayor satisfacción a las necesidades de cada segmento de clientes.

Innovando a través de nuevos productos jurídicos, dimos inicio al programa piloto de distribución con la empresa Digitel, el cual tiene como finalidad optimizar la cobranza

y mejorar el flujo de caja de la empresa, ofreciendo así a sus distribuidores beneficios como planes de financiamiento, líneas de crédito acorde a sus necesidades, rapidez y facilidad para realizar sus compras.

Negocio emisor Tarjetas de Débito

Reafirmamos nuestro liderazgo en el mercado de ventas POS de tarjetas de débito, con una participación de mercado de 22,10% al cierre del año 2008, una diferencia de 4,75 puntos con respecto a nuestro competidor más cercano. Este éxito se basa en estrategias tanto de colocación como de niveles de servicio que incentivan el uso y preferencia de las tarjetas de débito Banesco, tales como el mantenimiento de niveles óptimos de aprobación de las transacciones en puntos de venta. En 2008 emitimos un total de 586.963 tarjetas de débito.

Para el segundo semestre se implantaron estrategias de servicio que contribuyeron al proceso de la migración de las transacciones a los canales electrónicos. Se incrementaron los niveles aprobados de retiros diarios por cajeros automáticos Banesco con tarjeta de débito durante épocas importantes de consumo, con el fin de responder a las crecientes necesidades de los clientes y aumentar la calidad en el servicio ofrecido.

Avances y Desarrollos Tecnológicos

Banca Electrónica

En 2008 alcanzamos los siguientes logros:

- Apoyo tecnológico para la migración de transacciones a los canales electrónicos como más rentables, certificando y adecuando a nuestra plataforma nuevos equipos de autoservicio con multifunciones de depósito y retiro.
- Soporte a la ampliación efectiva de la plataforma de cajeros automáticos y puntos de venta, lo que garantiza un sistema estable y con capacidad de soportar el crecimiento proyectado por el negocio.
- Soporte y desarrollo tecnológico para procesos de Seguridad de la Información y Prevención de Fraude.
- Incremento de las capacidades y disponibilidad de servicios críticos de Internet.

Cajeros automáticos

En 2008 instalamos 585 nuevos ATMs para llegar a un total de 1.751, además de 392 equipos de autoservicio y 278 dispensadoras de chequeras. La red de cajeros electrónicos de Banesco se consolidó como la mayor del país, líder de operaciones en las Redes Suiche7B y Conexus, con un share de mercado del 18,3% al cierre del año.

Adicionalmente, se realizó el reemplazo y actualización tecnológica de 298 cajeros automáticos.

Automatización de TDC y Gestión de Cobranzas

En 2008 se logró exitosamente pasar a producción varias aplicaciones y soluciones que soportan todos los requerimientos de rediseño, efectuamos mejoras y robustecimiento de los distintos sistemas, y optimizamos procesos mediante la aplicación de herramientas automatizadas, lo que permitió reducir costos y cumplir las metas del negocio, incrementar la cartera, brindar mayor seguridad y ofrecer mayor satisfacción a nuestros clientes.

- Reingeniería de Procesos de TDC devueltas y Destruidas Extranet con courier y *Call Center* fase II.
- Adquisición de Máquina Datacard MX6000 y PC280.
- Automatización de la generación del PIN TDC a través de cajeros automáticos, lo que eliminó la generación por SOBREFLEX, reduciendo considerablemente los costos y ofreciendo a los tarjetahabientes menores tiempos de respuesta.
- Optimización del Macroproceso Emisor Adquirente Fase II (Acción Defensiva: solicitudes de TDC solo se procesan por BOL).
- Mejoras en los procesos CADIVI (optimización de procesos y funcionalidades actuales, incorporando un nuevo software y mejorando el sistema actual).
- Cálculo de Intereses y Sistema de Cómputo (adecuación a la Ley de Tarjetas de Crédito, Débito, Prepagadas y demás Tarjetas de Financiamiento o Pago Electrónico).
- Remuneración de Saldos a Favor para adecuarse a la citada Ley.
- Emisión de Estados de Cuenta (correspondencia, BOL, autoservicio, plataforma IVR, *On Demand)* a través de los distintos canales, para adecuarse a la citada Ley.
- Sistema integrado de Gestión de Tarjetas Fase III.

Durante el año 2009 implantaremos la metodología Six Sigma para el otorgamiento de tarjetas de crédito. Con este fin se buscarán canales adicionales de comunicación con los clientes con el objetivo de simplificar los requisitos, acelerar le entrega y optimizar el uso de los recursos.

Segmentos especializados

Segmento Premium

La Vicepresidencia de Segmento Premium alcanzó una participación en los pasivos del Banco de 13,6% en el segundo semestre de 2008. Siempre a la vanguardia de las exigencias de la organización y mejorando la calidad de servicio a un creciente número de personas naturales, Banca Premium atendía a finales del año a 57.600 clientes (un incremento de 28,89% respecto al cierre del año anterior), con 229 asesores desplegados en todo el territorio nacional.

En cuanto a Cartera de Crédito se refiere, destaca un crecimiento en el rubro de vehículos de 34% y en créditos hipotecarios (recursos propios) de 27% en el segundo semestre de 2008. Se logró ubicar los niveles de morosidad en 0,13% al cierre del año.

Continuó nuestro liderazgo en la formación de los asesores de negocios, con resultados excelentes, lo que demuestra una vez más que el equipo está capacitado para incorporarse a nuevos roles de nivel superior, lo que permite una disminución en la necesidad de formar nuevos ingresos.

Banca Privada

En 2008 nos consolidamos como una Banca de Negocios, a través del cruce de productos de crédito con los tradicionales productos del pasivo habituales en este Segmento de Negocios. Actualmente atendemos a los más importantes empresarios del país, aprovechando la sinergia con la Banca de Empresas y las demás Bancas de Personas Jurídicas dentro de la organización.

En diciembre finalizó el Segundo Programa de Certificación de Asesores Financieros, dirigido a los Gerentes de Negocio de la Banca Privada. La Certificación, impartida por la prestigiosa firma Softline Consultores, está orientada a consolidar los conocimientos financieros de los Gerentes de Negocios, para crear un estándar de atención y asesoría a los clientes de este Segmento. Ocho de nuestros asesores egresaron de este programa.

Al cierre de 2008 los pasivos de la Banca Privada representan 5% del total de los pasivos del Banco, lo que consolida a esta Banca como una Unidad de Negocios rentable y en franco crecimiento. La calidad de nuestra cartera de crédito viene certificada por una morosidad de 0,09% al cierre de diciembre de 2008.

Número de clientes

Banca	2007	2008	Variación %
Red de Agencias	4.668.359	4.785.309	2,51
PYMEs	153.630	157.844	2,74
Segmento Premium	44.623	56.721	27,11
Banca Comunitaria	25.943	57.440	121,41
Banca Privada	5.779	5.563	(3,74)
Banca de Empresas	5.700	6.284	10,25
Banca Corporativa	563	659	17,05
Banca de Energía	717	771	7,53
Banca Sector Público	904	1.279	41,48
Banca Agropecuaria	1.740	2.107	21,09
Total	**4.907.958**	**5.073.977**	**3,38**

En el segundo semestre de 2008 se captaron 670 nuevos clientes en todo el país; adicionalmente, un total de 1.085 clientes provenientes de otras áreas del Banco pasaron a disfrutar de los beneficios y la atención de la Banca Privada.

Banca Corporativa

En 2008 alcanzamos una cifra record en volumen de negocios: una participación superior a 27% del total del segmento de personas jurídicas, con un crecimiento superior al 6% en la base de clientes en el segundo semestre de 2008.

Torre Banesco I, El Rosal, Caracas.

Destaca nuestro aporte en la atención de programas especiales de financiamiento de 52%, dirigido a diversas inversiones, entre las que destacan los proyectos ferroviarios e hidroeléctricos (17%), manufactura (24%), agroindustria (8%) y turismo (3%).

Banca Sector Público

Los logros más importantes de la Banca Sector Público en 2008 fueron:

- El desarrollo de una estructura regional de atención a las instituciones de gobierno y de servicio público en el interior del país, con el objeto de ofrecer una mejor, más cercana y más especializada atención a las Gobernaciones y Alcaldías y a sus institutos adscritos, a las universidades y a las empresas hídricas.
- El incremento en la utilización de los canales electrónicos en los servicios de medios de pago en las instituciones públicas atendidas.

  La Banca Sector público captó 33 nuevos clientes tanto en la Región Capital como en el interior del país, lo que contribuye a la diversificación y desconcentración de la cartera; entre estos clientes destacan el Ministerio de Vivienda y Habitat, la Corporación Venezolana Agraria, el Centro Simón Bolívar y la Gobernación del Estado Cojedes, entre otros.

En 2009 se desarrollará más el mercado de instituciones públicas regionales, ampliando nuestra presencia como prestador de servicios financieros en Gobernaciones y Alcaldías y sus instituciones adscritas en las áreas de salud, educación, vialidad, vivienda y otras, así como en otras instituciones públicas de alcance regional, como universidades y empresas hídricas; esto se realizará a través de una oferta de servicios centrada en la recaudación de impuestos y tarifas, la administración de sus cuentas concentradoras, recaudadoras y pagadoras, y la extensión de nuestra oferta de soluciones en las áreas de Fideicomiso, FAOV, ticket alimentación y seguros, contribuyendo así con la administración más eficiente de los recursos financieros y humanos de las administraciones regionales.

Oficinas de bancas especializadas

Región	Privada	Corp.	S. Público	Energía	Agropec.	Empresas
Capital	1	1	1	3	1	5
Centro - Los Llanos	2	1	1	1	4	2
Occidental - Andina	3	0	2	3	3	3
Oriente - Sur	3	0	1	1	0	4
Zulia - Falcón	1	0	1	2	3	2
Total	10	2	6	10	11	16

Banca de Energía

Este es uno de los segmentos líderes en Banesco, primero en captaciones y créditos de los sectores eléctrico y siderúrgico, y apoyo preferente para empresas contratistas y de servicios del sector petrolero. Hemos mantenido el esquema de diversificación de la cartera pasiva de la Banca de Energía: aproximadamente un tercio en el sector petrolero, un tercio en el de hidrocarburos y servicios asociados, y un tercio en el siderúrgico-eléctrico. También concentramos proporciones similares de las operaciones en esos sectores en el mercado nacional.

Por otra parte, Banesco se ha consolidado como el primer Banco de gestión de Pdvsa.

Banca Agropecuaria

La cartera agrícola al cierre de 2008 se ubicó en BsF 2.701 millones, lo que convierte a Banesco en el mayor actor en la oferta de servicios financieros para el agro en el país. El requerimiento de cartera obligatoria de 21% de la cartera bruta promedio de 2006 y 2007 se cumplió con un exceso de BsF 45 millones, que representa un 21,3%.

Esta posición se alcanzó gracias a una estrategia clara orientada a la atención de los principales rubros que se producen en el país: maíz, arroz, ganadería de carne, ganadería de leche, producción avícola y porcina; y al apoyo a proyectos de inversión, a través del financiamiento a largo plazo en actividades que requieren mayores períodos de maduración.

Banca de Empresas

En 2008, Banca de Empresas consolidó su presencia en el Sector Comercio, Salud y Educación, atendiendo de forma integral todos sus requerimientos de financiamiento y de servicios. Se logró un incremento en la cartera pasiva de 30% con respecto al cierre del año 2007, con una mezcla de 80% a la vista y 20% a plazos, con lo cual el segmento consolidó su posicionamiento en el mercado.

Asimismo, cumplimos de manera cabal con todas las metas asignadas por la Organización, haciendo especial énfasis en todo lo referente al plan laboral (FAOV y Fideicomiso), lo

cual se enfocó como una propuesta de valor, no solo para las empresas manejadas por nuestro segmento sino también para sus empleados.

Banca Comunitaria Banesco

A dos años y medio de gestión, la Banca Comunitaria, iniciativa de Banesco en materia de microfinanzas, continúa ampliando su presencia en el país al ofrecer productos y servicios financieros ajustados a las necesidades de la población de bajos ingresos. En tal sentido, se consolida como un negocio rentable con responsabilidad social, que logra acercar el Banco a las comunidades. Banesco es la institución financiera líder en el otorgamiento de microcréditos, con una participación de mercado de 17,0% al cierre de 2008.

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

Fideicomisos

La Cartera de Fideicomiso se ubicó en BsF 5.744 millones al cierre del mes de diciembre de 2008, disminuyendo sus activos en BsF 1.258 millones con respecto al cierre de 2007, equivalente a una variación de -17.96%.

La Cartera de Fideicomiso se encuentra compuesta de la siguiente forma: BsF 2.133 millones corresponden a activos del sector privado (37%), y BsF 3.611 millones a recursos provenientes del sector público, entes centralizados y descentralizados (63%).

Asimismo, el 45% de los fondos corresponden a Fideicomisos Colectivos (BsF 2.589 millones), 23% de Administración (BsF 1.336 millones), 19% a Fideicomisos de Garantía (BsF 1.077 millones) y 9% a los de Inversión, que ascienden a BsF 504 millones. Los Fideicomisos de Características Mixtas componen el 4% de la cartera (BsF 238 millones).

Durante el año 2008 se constituyeron 935 nuevos fideicomisos, lo que representa un aumento del 16% en relación al año 2007. Los negocios existentes en Fideicomiso alcanzaron 7.119 planes, de los cuales 4.869 son Fideicomisos de Administración, 1.206 Colectivos, 999 de Inversión y 45 de Garantía.

Para el total del sistema financiero, los Activos de los Fideicomisos se ubicaron al cierre del 2008 en BsF 71.330 millones, luego de una disminución de BsF 16.735,42 millones (19%) en el período. Banesco Banco Universal, en su condición de Fiduciario, se mantuvo en el segundo lugar con respecto a los bancos del sector privado, mientras que en relación al mercado fiduciario total culminamos el año con una participación del 8,07%..

Cartera de fideicomisos

Montos en miles de BsF

Banca	2007	2008	Variación %
Red de Agencias	931.330,27	976.643,78	4,87
PYMEs	0,00	719,57	100,00
Segmento Premium	1.592,13	6.749,64	323,94
Banca Privada	768,35	2.318,12	201,70
Banca de Empresas	673.762,17	686.766,81	1,93
Banca Corporativa	89.148,69	113.046,90	26,81
Banca de Energía	258.219,00	275.622,28	6,74
Banca Sector Público	3.443.068,61	3.677.703,35	6,81
Banca Agropecuaria	2.663,92	4.474,17	67,95
No asignado a segmentos	1.602.160,59	320,80	(99,98)
Total	7.002.713,73	5.744.365,42	(17,97)

Internacional

En 2008 realizamos el diagnóstico y actualización de todos los usuarios con diferentes perfiles de la plataforma tecnológica que inciden en la atención a los clientes del área, con la finalidad de homologar los respectivos cargos según sus funciones en cada aplicación. De esta manera, se contribuye a mejorar los niveles de atención y los servicios ofrecidos por la organización.

Continuamos ofreciendo talleres en todo el país sobre el producto de Cartas de Crédito de Importación. Adicionalmente a los talleres dictados en las áreas de ventas, se impartió un curso a los abogados adscritos a la Vicepresidencia de Documentación de Crédito, y un taller para reforzar conocimientos a todos los empleados de la Vicepresidencia Internacional que interactúan con este instrumento.

Gestión Estratégica

Transformación del Modelo Corporativo de Negocios

Durante el segundo semestre de 2008, Banesco emprendió un proceso de renovación y reajuste de su Modelo Corporativo de Negocios, como una palanca clave para la consecución de su nueva visión a largo plazo, centrada en el sostenimiento de su escala de negocios de forma eficiente,

y el mantenimiento del liderazgo en la preferencia de los clientes, gracias a la calidad de sus productos y servicios.

Este esfuerzo de transformación constituye un ejercicio profundo de reflexión sobre la forma como realizamos nuestras operaciones en todos los niveles de la organización, y cómo materializamos la entrega de nuestra propuesta de valor al cliente, para identificar oportunidades de mejora que produzcan un aumento consistente en los niveles de eficiencia y eficacia, dentro de un entorno de negocios cada día más exigente.

Son principios rectores de esta transformación hacer lo que hacemos de una forma cada vez más sencilla y eficiente y con calidad, para mantenernos como el Banco Número 1 de Venezuela en preferencia de sus clientes, escala de operaciones y tecnología.

Esta iniciativa estratégica, que se encuentra aún en su fase inicial de diagnóstico, evaluación y diseño de acciones tempranas de intervención, promete para los próximos años un alto impacto en la configuración de nuestro negocio, y por ello ha convocado la participación de todas las áreas de Banesco en un esfuerzo por reinventar la Banca en Venezuela una vez más.

Centro Corporativo de Proyectos (CCP)

En 2008, Banesco comenzó la implantación de su Centro Corporativo de Proyectos, antes conocido como "Programa de Cluster", es un modelo de gestión del portafolio de iniciativas y proyectos que busca aumentar la efectividad en el desarrollo e implantación de productos y mejoras en procesos, capitalizando las lecciones aprendidas en el proceso de Reconversión Monetaria, culminado con reconocido éxito en 2007. Entre los logros más destacados de este Programa se puede mencionar que atendió a 161 proyectos inlcuidos en el portafolio 2008-2009.

Una clave de los éxitos alcanzados con el CCP lo constituye la mejora significativa de los procesos de planificación y seguimiento de los proyectos del portafolio, lo que se ha traducido en una sensible disminución en el número de replanificaciones (33% menos que en 2007), en los porcentajes de desviación en la etapa de ejecución (25% menos proyectos desviados que en 2007) y en el volumen y dedicación de recursos a la gestión y ejecución del portafolio, todo esto con los evidentes efectos que la excelencia en ejecución genera sobre los niveles de eficiencia, efectividad y rentabilidad del Banco.

Para el CCP hemos dispuesto en un solo espacio físico un equipo multidisciplinario con representantes de las áreas de negocios, la Oficina de Proyectos, Procesos de Negocio, Tecnología, Seguridad y Continuidad de Negocios, Riesgo, Auditoría y Finanzas. Este equipo, después de acordar una metodología común de trabajo basada en las mejores prácticas y en la experiencia que hemos desarrollado en Banesco, recibe los proyectos aprobados, elabora la definición detallada, planifica, ejecuta y controla los proyectos, hasta su puesta en producción.

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

Facultamiento de autonomías en las agencias *(Empowerment)*

Para el cierre del 2008 se logró implantar el nuevo modelo basado en el facultamiento, que consiste en otorgar mayores autonomías *(Empowerment)* a los roles de la Red de Agencias en 191 puntos de atención, 179 de ellos en la Gran Caracas y 12 en la Gerencia Regional Aragua, lo cual contempló:

1) Activación de "Políticas de Autonomías Operativas" (PAO) como herramienta de control y asignación de autonomías en los 191 puntos de atención.

2) Reclasificación de cargos adaptados y entonación de los modelos de atención definidos para la red de agencias.

3) Redefinición y documentación de funciones por rol, trabajos cedidos y compartidos.

4) Incorporación de 11 Gerentes de Mercadeo y Ventas adicionales (para un total de 21), que permiten la captación móvil de nuevos clientes.

5) Ajuste de planes de capacitación, logrando un plan general que integra aspectos blandos fundamentales (*coaching)* y talleres de formación.

6) Estandarización de la permisología de accesos permitidos en el sistema iSeries (AS400) para cada rol.

Para garantizar el éxito en la implantación y permanencia de este modelo en la red de Agencias, se instauraron los Comités Regionales como mecanismo de seguimiento y control.

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

En 2008, Banesco se convirtió en la primera institución del sistema financiero venezolano en contar con procesos de medición de satisfacción de clientes certificados por la Norma ISO 9001:2000. Esta certificación en Sistemas de Gestión de la Calidad es garantía de que una empresa diseña, elabora y suministra sus servicios o productos dentro de una metodología de gestión acorde con los más altos estándares internacionales.

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

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

Seguridad, Prevención de Pérdidas y Continuidad del Negocio

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

Durante el segundo semestre de 2008 se implantó una serie de optimizaciones en los procesos de gestión y monitoreo preventivo, lo cual ha fortalecido la efectividad de los controles aplicados, así como la mejora en el tiempo de atención telefónica y de resolución de los requerimientos de nuestros clientes.

1. Aumento de los niveles de servicio de atención telefónica de forma progresiva, de 69% al arranque de la gestión a 92% al cierre de diciembre de 2008.
2. Disminución de porcentaje de abandono de llamadas de 70% a 18% al cierre de diciembre de 2008.
3. Atención inmediata como *call back* de llamadas por bloqueos colocados por acción de Monitoreo; envío de SMS.
4. Atención especializada de clientes, con lo que se descongestionó el servicio y se optimizó el monitoreo productivo de alertas generadas por nuestros sistemas de detección de fraudes.
5. Reducción del tiempo promedio de respuesta a los requerimientos de los clientes, que pasó de 12 días a mediados del año a 3 días hábiles en noviembre de 2008.

En paralelo, se logró el desarrollo e implantación de la Notificación de Operaciones a los Clientes por Mensajería de Texto, como medio de alerta temprana que permite la optimización de la gestión de prevención en los canales electrónicos y medios de pago.

En el aspecto regulatorio, se dio continuidad a las acciones y proyectos para la alineación de nuestros procesos y sistemas en función de las normas establecidas por Sudeban, las franquicias (MasterCard, Visa), Consejo Bancario Nacional y la red interbancaria Suiche 7B.

Asimismo, se desarrollaron campañas de sensibilización, tanto en el ámbito interno con la ejecución de las V Jornadas de Prevención y Continuidad y el Programa de Sensibilización de la Disciplina en Continuidad del Negocio, como en lo externo con el desarrollo y producción de diferentes campañas a través de los medios de comunicación, con el objetivo de crear conciencia sobre temas relacionados con la Prevención de Pérdidas, específicamente la utilización segura de los diversos canales electrónicos y medios de pago.

En lo que respecta a Continuidad del Negocio, se reforzaron las estrategias y el diseño de los modelos de operación que aseguran la disponibilidad de los procesos críticos ante cualquier eventualidad, y el desarrollo del Ciclo de Pruebas Integrales a dichos procesos, el cual tiene como finalidad la validación y verificación de los procedimientos de recuperación ante escenarios establecidos.

Debe señalarse que en 2008 no se registraron reclamos sustentados de clientes en relación con fugas de su información privada. Tampoco organismos como la Superintendencia de Bancos o el INDEPABIS remitieron oficios al respecto.

Certificación de Seguridad de McAfee

Este año, Banesco.com y BanescOnline recibieron la certificación internacional de seguridad *Hacker Safe* que otorga la reconocida empresa McAfee a los sitios que

cuentan con los más altos niveles de seguridad contra ataques en Internet, siendo Banesco el único banco en Venezuela que cuenta con esta certificación.

Esta certificación supone, según Computer Security Center (CERT/CC®), que BanescOnline está libre de todas las vulnerabilidades conocidas que se pueden escudriñar remotamente, y sobre los cuales se puede prevenir en 99,9% el crimen de piratas informáticos.

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

Actualmente estamos trabajando para obtener la certificación de McAfee para el sitio *web* www.banesco.com.

Fortalecimiento de la Cultura de Seguridad

Con el fin de continuar con el fortalecimiento de la Cultura de Seguridad en Banesco, durante el segundo semestre de 2008 se realizaron adiestramientos especializados a más de 3.200 empleados, así como la acostumbrada asesoría a las áreas de negocio, las cuales están orientadas a una gestión preventiva del riesgo.

Automatización de la generación de claves secretas

A partir del 4 de septiembre de 2008 se automatizó el proceso de generación de Clave Secreta (PIN) de las Tarjetas de Crédito a través de los cajeros automáticos. El cliente solicita telefónicamente el reemplazo del PIN; el sistema suministra una clave provisional, que 24 horas después puede ser sustituida por la clave definitiva en cualquier ATM. Esta nueva opción ofrece una mayor seguridad a los usuarios.

Elementos de seguridad adicionales en los cheques Banesco

A partir de 2008, Banesco comenzó a utilizar para la elaboración de los cheques un papel con nuevos elementos de seguridad, así como características físicas especiales y

elementos de identificación que lo hacen aún más seguro y confiable.

Otro novedoso factor de seguridad es el Código Control incorporado al cheque. Es un nuevo elemento representado en un formato numérico de 14 posiciones, y también en el código de barras mediante el cual se validan el origen del papel y la consistencia de los datos del cheque. Esto se ha desarrollado con objeto de mitigar la exposición a riesgo por estafas en sus distintas modalidades, así como para optimizar el control de los impresos de seguridad. Para la captura del Código Control, los cajeros cuentan ahora con un novedoso lector óptico de alta tecnología que facilita y garantiza el correcto ingreso del mismo al sistema.

Nuevas medidas de seguridad en BanescOnline

Al ingresar en BanescOnline aparece un mensaje que despliega la fecha y hora de la última conexión al portal, lo que permite al cliente confirmar si está entrando al sitio correcto. Asimismo, se llevó a cabo una campaña a través de los medios de comunicación que alertó al público contra

las solicitudes falsas de datos sobre sus cuentas Banesco a través del correo electrónico. Ambas medidas buscan evitar el robo de claves secretas y otra información privada, fenómeno denominado *phishing*.

Sistemas Financieros y Gestión de la Información

Gestión de la Demanda de Tecnología

En 2008 procedimos al diseño e implantación del Proceso de Gestión de la Demanda de Tecnología, que permitirá gestionar los requerimientos de los negocios, con foco en la captura de beneficios, ahorrando capacidades y recursos al establecer sinergias en los procesos de construcción de las soluciones diseñadas.

Nuevos productos y servicios para personas naturales

En el año 2008 incorporamos con soluciones tecnológicas el lanzamiento del producto Mi Cuenta Electrónica para personas naturales, Colocaciones a la Vista, promociones para productos masivos (Multicréditos 48 Horas, Extra-créditos, Microcréditos, Crédito para Nómina, tarjetas de crédito), la incorporación de recaudaciones por taquilla de 17 nuevas empresas, así como el servicio de auto-transferencias, el cual permite la búsqueda automática y verificación de fondos disponibles en cuentas financieras de un mismo titular, para cubrir obligaciones o garantizar fondos para las operaciones de pago de cheques, cheques recibidos en depósito, emisión de cheques de gerencia y pago de impuestos.

Nuevos productos y servicios de Banca Especializada

En 2008 se desarrollaron e implantaron diecisiete (17) nuevos Sistemas de Recaudación Electrónica a través de una plataforma confiable y adecuada a las necesidades de cada cliente, para realizar sus cobranzas y pagos de servicios o proveedores, dirigidos tanto a empresas privadas como a organismos públicos, fundamentalmente en los sectores de Comunicaciones, Energía y Comercio. Ello representó un incremento de 40% en la cantidad de empresas que disponen de este servicio, mejorando de esta forma la penetración en la cadena de valor de nuestros clientes.

Servicio a los accionistas

El Área de Tecnología se fundamentó en el desarrollo de una solución innovadora para apoyar el proceso de emisión de Acciones Preferidas de la organización. Estos habilitadores tecnológicos permitieron el cumplimiento de la meta, al incorporar la venta por Quioscos Electrónicos, el canal web, el Centro de Atención Telefónica y nuestra red de agencias, cumpliendo con todos los controles exigidos en tan importante meta.

Administración, Finanzas y Sistema Integrado de Requerimientos

- Desde 2007 Banesco emplea el Sistema Integrado de Administración y Finanzas (SIAF), con el cual ha alcanzado la máxima eficiencia en costos y control presupuestario.
- En línea con la optimización de la productividad del negocio y apalancando la calidad de servicio que nos diferencia de los competidores, implantamos el Sistema Integrado de Requerimientos (SIRWeb), a través del cual gestionamos automatizadamente los requerimientos relacionados con Créditos, Liberación de Hipoteca, Tarjetas de Crédito y Débito y el Fondo de Ahorro Obligatorio para la Vivienda (FAOV), también tenemos disponible el SIRWeb en BanescOnline, que permite a los clientes autogestionarse para consultar el estado de sus requerimientos a través de canales electrónicos, lo que descongestiona las agencias y el Centro de Atención Telefónica, brindando al mismo tiempo mayor flexibilidad y control de los requerimientos.

Sistema de Gestión Electrónica de Documentos

- Integramos el *Workflow* de Crédito Comercial Web con el sistema de Gestión Electrónica de Documentos, para obtener 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.

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 nuevos servicios y funcionalidades, lo que reafirma el liderazgo de Banesco en transacciones y las dota de la adecuada capacidad para establecer nuevos records 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, manteniendo un 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.

Modelo *Multisourcing Software Factory* (SWF)

En 2008 se transfirió al Modelo de Software *Factory* el mantenimiento de 26% del portafolio de aplicaciones del Banco, lo que ha permitido incrementar de manera flexible la atención a la demanda de desarrollo de nuevos productos, así como proveer un mejor servicio a productos existentes. La implantación de la Software Factory hace posible optimizar nuestros procesos de desarrollo de sistemas, mejorando tanto la calidad de las aplicaciones como los tiempos de entrega.

Arquitectura Empresarial, en línea con las últimas tendencias

Profundizando en la madurez de la disciplina de Arquitectura Empresarial, logramos implementar, conjuntamente con la metodología de clusters para el seguimiento de proyectos, los procesos de identificación de sinergias tempranas, con el fin de asegurar la utilización en forma corporativa tanto de los componentes de arquitectura existentes como los que se incorporen en el ámbito de proyectos.

Igualmente, se han dado los primeros pasos en la creación de una Arquitectura de Servicios con orientación al negocio, con la selección y desarrollo del Bus Corporativo Empresarial que apoya a importantes proyectos de la organización, como son la implementación de nuestro nuevo ERP (Sistema Central de Planificación/ Administración de Recursos) y nuestro nuevo sistema de Capital Humano, entre otros. El objetivo de este Bus Corporativo Empresarial es disponer de un catálogo de servicios de nuestras aplicaciones con funciones de negocio estandarizadas, que permitan su reutilización e incrementar la agilidad del desarrollo de nuevas soluciones.

El mejor desempeño en procesos de negocio del mercado

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

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

En el año 2008 se creó una unidad para gerenciar la gestión de arquitectura de procesos, que tiene entre sus funciones brindar asesorías y capacitación en el análisis de impactos, para generar soluciones alineadas con los objetivos estratégicos del negocio, e implantar estándares que contribuyen a la identificación de sinergias y reutilización de capacidades. Ello coadyuva al mejoramiento de la productividad y la calidad en la construcción de propuestas que respondan a las necesidades del cliente.

Se implantaron mecanismos de coordinación del diseño, custodia y mantenimiento de la arquitectura de procesos necesarios para responder, de forma ágil y rápida, a los requerimientos y cambios generados por las estrategias corporativas y la necesidad del cumplimiento de regulaciones, basados en las mejores prácticas.

Asimismo, se inició la creación de estándares para la diagramación de alto nivel de la arquitectura de procesos, con el objeto de proveer a toda la organización con una visión sencilla, global y lógica del negocio desde la perspectiva de procesos, que permite el fácil entendimiento y uso de la arquitectura para el análisis de impactos en la creación de valor, la toma de decisiones y la priorización de intervenciones de procesos, para la mejora continua de los negocios.

La metodología DIADIA, implantada también durante el año 2008, está basada en las mejores prácticas y fortalezas de Lean, Six Sigma, Rup y Arquitectura Organizacional, y fue creada para el desarrollo de proyectos y requerimientos de diseño, mejora y transformación de procesos que garanticen un mejor servicio al cliente.

DIADIA nace con el fin de garantizar soluciones integrales para los clientes de Banesco, mejorando los servicios, reduciendo las quejas y reclamos y facilitando el trabajo de los empleados, a la vez que disminuye los costos y garantiza la calidad de nuestras operaciones.

Dentro de sus principios clave, DIADIA centra su foco en el cliente externo, la orientación al servicio y a la excelencia de los procesos, así como a la creación de valor tanto para el cliente como para la organización, con énfasis en una toma de decisiones basada en datos y hechos.

Macroproceso de Innovación

La Vicepresidencia de Innovación es la unidad de 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.

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 la reformulación del Macroproceso incluyó la identificación de oportunidades de mejora para el 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.
- *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.

Diálogo con grupos de interés

Personas naturales

Grupos focales / Entrevistas / Encuestas	Cant.	Participantes	Segmentos
Grupos focales campaña publicitaria	8	64	C y D
Grupos focales Desempeño de Marcas	17	136	C
Grupos focales Internet Banking Créditos	6	48	C
Grupos focales evaluación Promoción de fin de año	6	48	C
Estudio de satisfacción Banca Comunitaria Banesco	1	1.560	Masivo
Encuestas Segmentos Naturales	4	15.869	Masivo
Encuesta Banca Telefónica	1	3.600	Masivo
Encuesta Banca Privada	1	382	Privada
Encuesta Fideicomiso	1	300	–
Encuestas medios y publicidad	2	7.260	Masivo
Estudio Brand Equity	1	1.530	Masivo
Medición de Eventos	1	600	Masivo
Encuesta Pasivo Personas Naturales	1	606	Masivo
Total	**50**	**32.003**	

Personas jurídicas

Grupos focales / Entrev. / Encuestas	Cant.	Particip.	Segmentos
Estudio exploratorio PYMEs	1	50	Clientes y no clientes, industria y comercio
Entrevistas relación BCB-aliados comerciales	1	24	Aliados comerciales
Grupos focales Proyecto Plan Universidades	12	96	Estudiantes y docentes univ.
Estudio Brand Equity	1	1.530	Masivo
Total	**15**	**1.700**	

- *Lead User* (LU): Es una metodología que consiste en involucrar a clientes innovadores en el proceso de definición y validación de nuevos conceptos.

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

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

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

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

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 atención y seguimiento de los casos planteados 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 invierte 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.

Charlas de información y asesoría

En 2008 realizamos un esfuerzo especial para ofrecer ciclos de conferencias formativas sobre temas financieros, dirigidas a clientes y no clientes de la organización. En todo el país se atendieron invitaciones de 82 empresas (55 privadas y 27 oficiales), que coordinaron reuniones con su fuerza de trabajo para recibir información relacionada fundamentalmente con el área hipotecaria, ya que la inmensa mayoría de sus trabajadores no contaban con vivienda propia, pues por desconocimiento de las características del crédito hipotecario consideraban inalcanzable la realización de ese sueño.

En su mayoría estas charlas fueron requeridas directamente por las empresas e instituciones, como consecuencia de la experiencia de alguno de los asistentes a las conferencias dictadas el año anterior; en otras oportunidades fueron solicitadas por las Bancas y la Red.

La población atendida fue de 7.615 personas; 70% de ellas lo integraba personal base y obrero. Producto de estas reuniones informativas, cerca de 38% de quienes reunían los requisitos establecidos por la ley para optar al financiamiento hipotecario, decidió materializar sus aspiraciones en relación con la adquisición de su vivienda principal, lo que fue el principal impulsador para mejorar la calidad de vida del grupo familiar.

A manera de ejemplo podemos informar que en diciembre de 2008, la Banca de Energía coordinó una reunión en Maturín con las empresas mixtas del oriente del país, en las que se trataron diferentes aspectos del negocio financiero. Se les explicó el alcance de nuestra gestión bancaria y la forma como sus trabajadores podrían hacer uso del crédito hipotecario. Asistieron por parte de las empresas básicas cerca de 20 personas, entre ellas Presidentes, Gerentes Generales y de Finanzas. De esta reunión surgieron varias charlas regionales, en las que de manera directa se atendió a la fuerza laboral de estas empresas, con los efectos señalados anteriormente.

Los resultados de tipo cualitativo se asemejan a los resultados de las conferencias públicas; esta constituye una importante labor social, dado el grado de desconocimiento del público. En todos los casos los asistentes manifestaron su agradecimiento a Banesco, como único Banco que presta este servicio de forma masiva, clara y gratuita.

En cuanto al público en general, Banesco ofreció una jornada de información y asesoría en materia crediticia en la población de Bailadores, estado Mérida, los días 22 y 23 de mayo de 2008. Los temas tratados incluyeron: Créditos para Vivienda con Recursos FAOV, Créditos al Sector Agrícola, y Créditos al Sector Turismo, además de asesoría sobre nuestro portafolio de productos y servicios financieros, ajustado a sus planteamientos y necesidades. Asistieron aproximadamente 370 personas, lideradas por los gremios

educativos locales (Fundación Bolivariana de Informática y Telemática, Fundabit) el Alcalde y la Presidenta del Concejo Municipal de Bailadores, así como representantes de la Cámara de Comercio, y asociaciones y gremios del sector agrícola y turístico. Esta actividad tuvo un gran éxito; de hecho se recibieron numerosas peticiones para la apertura de una agencia de Banesco en la localidad.

Nuevas facilidades para nuestros clientes

Horario Escalonado en agencias de Centros Comerciales

Implantamos el horario escalonado en las 43 agencias ubicadas en centros comerciales. De esta manera designamos grupos de trabajo por turnos en dichos puntos de atención, distribuyendo los recursos según la demanda de los clientes.

Esto representa una mejora en la calidad del servicio que ofrecemos a nuestros clientes, al reducir los tiempos de espera (de 38:51 a 14:48 minutos); optimizamos la productividad del personal en el procesamiento de las transacciones diarias mediante la prestación continua del servicio; adecuamos el horario de promoción y chequera de lunes a viernes en doble turno y sábados medio día. Asimismo mejoramos el clima organizacional en las agencias, pues los empleados disponen de más tiempo libre para realizar otras actividades de crecimiento personal y profesional, es decir, disponen de mayor calidad de vida.

Reordenamiento de la estructura de la red de agencias

Con el fin de optimizar el servicio a nuestra creciente cartera de clientes, la vicepresidencia Ejecutiva de Red de Agencias llevó a cabo en 2008 un reordenamiento de las Vicepresidencias y Gerencias Regionales de las regiones Capital y Occidental-Andina.

En primer lugar se realizó una reorganización de las vicepresidencias de la Región Capital de acuerdo con el ámbito geográfico de atención, creándose la Vicepresidencia Gran Caracas Sur, que atiende específicamente los municipios Independencia, Simón Bolívar, Lander, Cristóbal Rojas, Urdaneta, Los Salias, Carrizal y Guaicaipuro del estado Miranda, así como las parroquias Coche, Santa Rosalía, El Valle y San Pedro, que pertenecen al Municipio Libertador.

Los cambios en la Vicepresidencia Regional Andina implican que la Gerencia Regional Los Andes atiende los puntos de atención de los estados Táchira, Mérida y Trujillo.

Adicionalmente, la anterior Gerencia Regional Portuguesa-Trujillo se denomina ahora Gerencia Regional Portuguesa-Los Llanos, e incluye los puntos de atención ubicados en Cojedes, Portuguesa, Barinas y parte del estado Apure (Guasdualito).

Nuevo Centro Regional de Crédito en Puerto Ordaz

En marzo de 2008 inició operaciones el Centro Regional de Crédito de Puerto Ordaz (Ciudad Guayana), para atender de forma directa y oportuna a los actuales y potenciales clientes de esta pujante región del país. Existen 19 puntos de venta entre los estados Bolívar y Delta Amacuro, que serán apoyados directamente por este Centro Regional.

Se trata de un punto de atención estratégico para Banesco, dado el potencial industrial y comercial de la zona de Guayana y el número de clientes que se sirve actualmente. La región cuenta con importantes desarrollos en las áreas de minería y electricidad, además de una pujante población de 1,4 millones de habitantes.

Estado de Cuenta Corriente a color

Gracias a la implantación de un proyecto estratégico para mejorar la eficiencia en los servicios de impresión y ensobrado, en 2008 Banesco comenzó a emitir un nuevo Estado de Cuenta Corriente a color. El nuevo formato es más dinámico, de fácil lectura, muy amigable y contiene información de interés para el cliente.

Adicionalmente, incorporamos la segmentación de mensajes mediante el uso óptimo de los espacios del Estado de Cuenta para informar oportunamente acerca de nuestros productos, servicios, promociones y sorteos, así como las iniciativas y avances en el área de la Responsabilidad Social Empresarial.

"Baneskín te enseña a ahorrar"

El 29 de septiembre de 2008 salió al aire el primer anuncio televisivo de Baneskín, "el pana del ahorro", un personaje creado por Banesco para informar a los clientes y al público en general sobre temas relacionados con los productos y servicios bancarios. Bajo el lema "Ahorrando, ando", Baneskín hará recomendaciones de manera didáctica.

Dentro de este programa de educación bancaria, Baneskín difundirá consejos sobre cómo ahorrar tiempo y dinero cuando se hace un retiro, cuál es la mejor opción a la hora de pedir un financiamiento, cómo sacarle el mejor provecho a la cuenta corriente y cómo usar de manera segura la Banca Electrónica, entre otros temas. El objetivo principal es exponer temas que buscan mejorar la calidad de vida de nuestros clientes a través del ahorro de tiempo y dinero al utilizar los productos y servicios que ofrece Banesco, al tiempo que se crea un vínculo emocional entre el Banco y sus grupos de interés.

Nuevos servicios en BanescOnline

- Pago en línea para telefonía pre y pospago de la empresa Movistar.

Programa de Auditoría de Servicios en la Red de Agencias

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

La ADS tiene como objetivo fundamental generar información a los proveedores internos de la organización, para que estos gestionen a través de indicadores los procesos relacionados con la prestación de nuestros servicios.

El programa de ADS forma parte del Sistema de Gestión de la Calidad 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.

La auditoría física y la encuesta de satisfacción se aplican anualmente a toda la red de agencias y se presentan avances de resultados trimestrales, con la finalidad de poder tomar acciones de manera oportuna.

Dimensiones evaluadas

Aspecto Físico

- Apariencia de la Agencia
  - Apariencia Exterior
  - Activos Operativos Internos
  - Condiciones Higiénicas
- Elementos para el Servicio al Cliente
  - Servicio al Cliente (área de público)
  - Impresoras y Cintas
  - *Q-Matic*
- Impresos y Formatos Operativos
  - Existencia de Papelería
  - Libretas, Certificados y Cheques de Gerencia
  - Chequeras y Formatos
  - Existencia de Planillas de Operaciones
- Material Publicitario
  - *Merchandising* / Vidrieras
  - Existencia de Folletos

Personal de Servicios

- Imagen y Apariencia
- Comportamiento y Atención
- Gestión de Negocios
- Conocimiento
  - Información Institucional
  - Productos / Planes / Calidad
  - 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 del Cliente

Aspectos considerados en la evaluación de la agencia

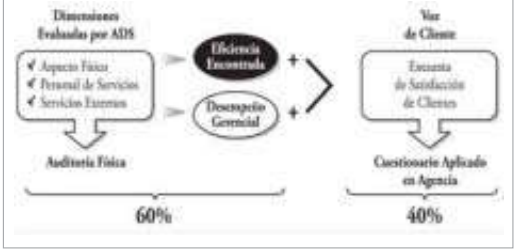
- Cuenta Corriente (proceso entrega de chequeras)
- Servicios
- Atención del Personal
- Apariencia de la Agencia
- Información Suministrada
- Operaciones Realizadas en Taquilla
- Operaciones Realizadas en Promoción
- Tiempo Total

Índices de Medición de Desempeño y Calidad de Servicio en Agencias

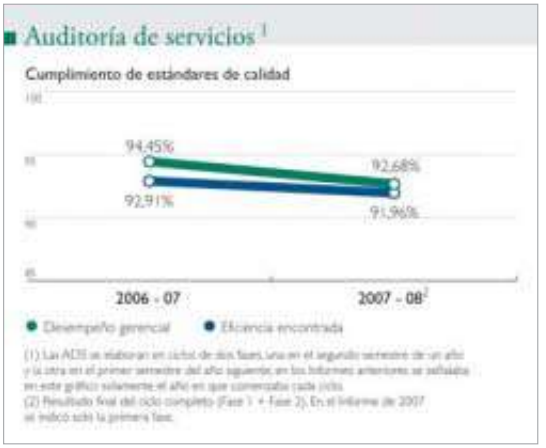
Indicadores	Miden
Eficiencia Encontrada (E.E.)	Atributos de servicios disponibles en una agencia y que se encuentran en óptimas condiciones para el desarrollo del proceso de atención.
Eficiencia / Desempeño Gerencial (E.G.)	Porción de debilidades reportadas por el personal de la agencia a las áreas internas 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 → I E.E. (60%) + E.S. (40%)
Calificación ADS de Agencias → II E.G. (60%) + E.S. (40%)

Estructura de Evaluación Programa ADS



Auditoría de servicios [1]



(1) Las ADS se elaboran en ciclos de dos fases, una en el segundo semestre de un año y la otra en el primer semestre del año siguiente; en los informes anteriores se señalaba en este gráfico solamente el año en que comenzaba cada ciclo.
(2) Resultado final del ciclo completo (Fase 1 + Fase 2). En el Informe de 2007 se indicó sólo la primera fase.

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 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.

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.
- Implantación y Control.
- Seguimiento.

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

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

Una vez diseñado el producto, 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:

- Denominación, descripción y características del nuevo instrumento o producto financiero.

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

La publicidad que se utiliza para la introducción de productos al mercado debe ser clara en cuanto a la finalidad y descripción y en cuanto a los beneficios (tasa de interés, etc). Debe estar expresada en términos comprensibles y claramente legibles. En caso de no cumplir con la notificación dentro del plazo de los cinco (5) días antes indicados la SUDEBAN podrá suspenderla o prohibirla de acuerdo con lo establecido al respecto en la Ley General de Bancos y ello, a su vez, puede acarrear adicionalmente sanciones establecidas en la misma Ley. Una vez remitida la información, la SUDEBAN cuenta con un lapso de 15 días para emitir opinión. Este organismo puede realizar observaciones o suspender los productos de acuerdo con lo indicado.

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

Es importante destacar que toda publicidad de las promociones del Banco contiene la indicación de que ha sido previamente aprobada por el Instituto para la Defensa de las Personas en el Acceso a los Bienes y Servicios (INDEPABIS) o SUDEBAN; asimismo, en el caso de los productos o servicios a los que le es aplicable, se expresa

Programa "Cliente Misterioso"

El programa de "Cliente Misterioso" de 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.

Al igual que en el año anterior, las fortalezas continúan siendo el trato al cliente y la información sobre productos y procedimientos. La dimensión "Gestión de Ventas" ha disminuido de manera importante; la detección de necesidades, manejo de objeciones y cruce de productos son los aspectos a mejorar.

En cuanto al tiempo en agencias, durante 2008 se observaron reducciones en la Región Capital, si bien en el resto del país resulta necesario fomentar un mayor uso de la Banca Electrónica y de los cajeros automáticos.

que se encuentran amparados por el Fondo de Garantía de Depósitos y Protección Bancaria (FOGADE).

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

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

En 2008 se recibieron observaciones de SUDEBAN a los siguientes productos:

- Puntos para retirar efectivo.

En este caso fue interpuesto un Recurso de Reconsideración ante el Organismo de Control Bancario, y actualmente nos encontramos a la espera de un pronunciamiento,

Se recibieron observaciones de INDEPABIS en relación con la solicitud de autorización de las siguientes promociones:

- Ticket Premiado Tarjetahabientes Otros Bancos.
- Ticket Premiado TDD.
- Promoción Real Madrid.

Estas observaciones fueron acatadas por el Banco, y posteriormente fueron aprobadas las promociones por el INDEPABIS.

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 en relación con el mercado.

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

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

Por tratarse de una entidad financiera, los productos y servicios ofrecidos no inciden directamente en la salud de los usuarios.

De cualquier forma, como pueden presentarse casos de fraude, tanto el área de seguridad como la de monitoreo están involucradas en los procesos. Es importante destacar que Banesco define y difunde todas las políticas y mecanismos posibles para evitar riesgos de seguridad en la información, y posibles acciones fraudulentas que hagan uso de los productos y servicios ofrecidos como vehículo para perpetrar delitos, pero siempre será responsabilidad exclusivamente del cliente la aplicación de las mismas.

Banca Comunitaria Banesco

Principales líneas de acción en 2007

- **BANCARIZACIÓN:** Incrementamos el número de personas bancarizadas en un 52%. Ortorgamos en total 13.377 créditos; 52% de los beneficiarios recibió un crédito por primera vez, y 27% abrió por primera vez una cuenta bancaria.

- **AGENCIAS COMUNITARIAS:** Inauguramos nuevas Agencias Comunitarias en El Cementerio, San Martín, Guarenas, Los Valles del Tuy y 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 el año la gestión con un total de 215 empleados.

- Nuestra principal línea de acción durante 2007 consistió en la consolidación de la Banca Comunitaria Banesco.

Evolución de la gestión respecto a 2007 y principales líneas de acción en 2008

- **BANCARIZACIÓN:** Incrementamos en un 121% el número de clientes atendidos, de los cuales un 46% recibió créditos por primera vez.

- **AGENCIAS COMUNITARIAS:** Llevamos los servicios de Banca Comunitaria a Puerto Cabello, Higuerote y Valencia. Cabe señalar que la entrada en operaciones de la oficina Maiquetía se postergó debido a retrasos procedimentales y de servicios públicos, y la de Santa Teresa sigue pendiente por una situación similar.

- **PRODUCTOS Y SERVICIOS OFRECIDOS:** Iniciamos un Programa de Formación para Microempresarios.

- **CANALES DE ATENCIÓN:** Ampliamos nuestra red de aliados comerciales. Para el año 2008 establecimos 31 nuevos aliados, que permitirían la instalación de 23 PosWebs y 8 Barras de Atención. Esto no llegó a cubrir nuestras expectativas para el año, y obedeció a un replanteamiento estratégico causado por la desaceleración económica.

- **CAPITAL HUMANO:** Aumentamos en 52,56% el personal de Banca Comunitaria. Mantuvimos nuestra calidad de servicio y la satisfacción de nuestros clientes, indicador que fue medido a través de estudio *Satisfacción Banca Comunitaria Banesco.*

- Realizamos un estudio de impacto social del microcrédito en la empresa, el individuo, el hogar y la familia y la comunidad. Desarrollamos una metodología que quedará integrada en el trabajo del Asesor Comunitario y permitirá medir de manera continua estos indicadores.

Compromisos contraídos para 2009

- Ser reconocidos como la iniciativa de Banesco en materia de microfinanzas, que ofrece productos y servicios sencillos, adecuados y con atención personalizada que permita satisfacer las necesidades de las mayorías generando un alto impacto social. Esto podrá corroborarse a través del estudio de Análisis de Impacto de la BCB, aplicado por consultores externos.

- Ofrecer nuevos productos que complementen nuestra oferta de servicios, como la Tarjeta de Débito Maestro, que permita a nuestros clientes mayor conveniencia para la movilización de su dinero.

- Implantar un nuevo dispositivo móvil (PDA), el cual permitirá mejorar los tiempos de respuesta en el procesamiento de los créditos, aumentar la productividad del asesor comunitario y mejorar la calidad de servicio para nuestros clientes teniendo una visión de 360° del mismo.

- Inaugurar dos nuevas oficinas en el Litoral Central y Santa Teresa (Valles del Tuy), y atender la zona de Los Teques.

- Ampliar nuestra red de aliados comerciales con 28 nuevos aliados (13 Barras de Atención y 15 PosWebs).

- Incrementar nuestra calidad de servicio y la satisfacción de nuestros clientes, indicadores que serán medidos a través del estudio *Satisfacción Banca Comunitaria Banesco.*

- Continuar la capacitación a través del Programa de Formación para Microempresarios de la BCB. Realizar la medición de adquisición de conocimientos y aumento de la productividad de los microempresarios a través de una consultora externa.

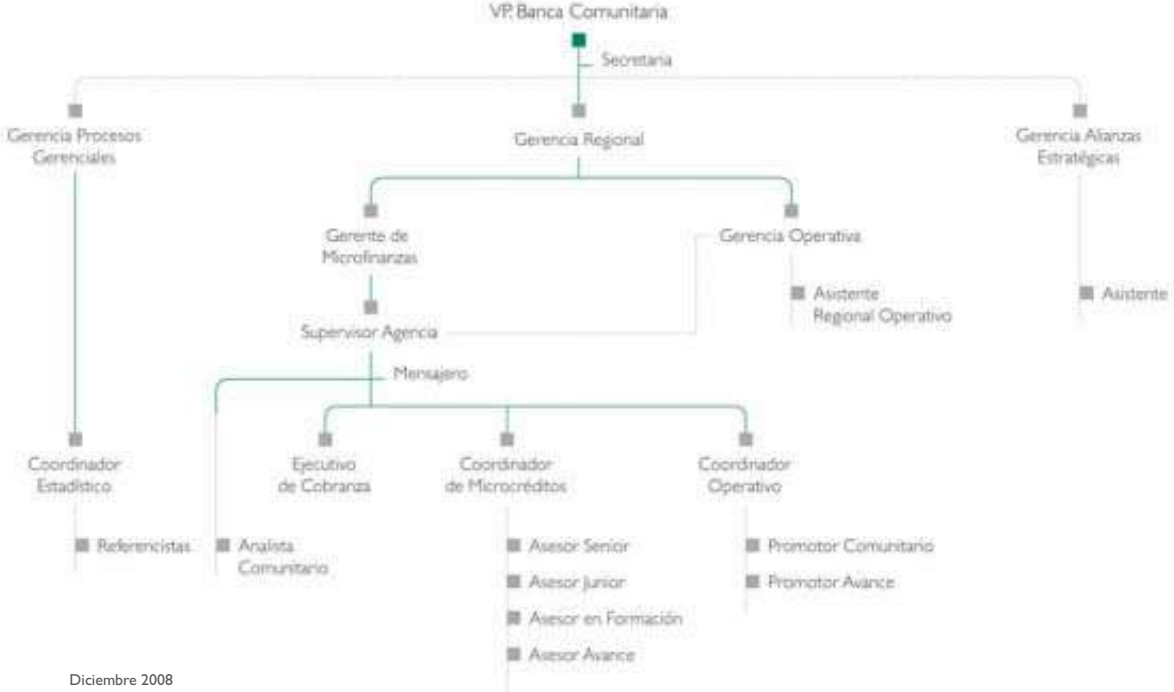
Banca Comunitaria Banesco

Principales indicadores

	2007	2008	Var. %
Bancarización	52% de los clientes recibió créditos por primera vez	46% de los clientes recibió créditos por primera vez	--
	27% de los clientes recibió créditos y abrió cuentas por primera vez	23% de los clientes recibió créditos y abrió cuentas por primera vez	--
Clientes atendidos	25.943	57.440	121,41
Barrios atendidos	1.075	1.605	49,30
Nuevas Agencias Comunitarias	Cinco: El Cementerio, Los Roques, Valles de Tuy, San Martín y Guarenas-Guatire	Tres: Puerto Cabello, Higuerote y Valencia Centro	(40,00)
Canales de atención: Barras de Atención	32	46	43,75
Canales de atención: PosWebs	119	161	35,29
Recurso humano	215	328	52,56

- Continuar con la medición del impacto social del microcrédito en la empresa, el individuo, el hogar, la familia y la comunidad, a través de una metodología integrada en el trabajo del Asesor Comunitario.

Estructura organizacional Banca Comunitaria Banesco



Diciembre 2008

Personal contratado por Agencia

Al 31 de diciembre de 2008

Agencia	Asesores Comunit.	Asesores Avance	Promotores Comunit.	Promotores Avance	Analistas	Superv.	Coord. de microcrédito	Coord. operativos	Ejecut. de cobranza	Mensajeros	Total
Catia	11	2	7	2	4	2	1	2	1	1	33
Antímano	6	2	4	1	4	1	1	1	1	1	22
La Vega	3	1	2	1	2	1	1	0	0	0	11
San Martín	7	2	4	1	4	1	1	1	1	1	23
Los Roques	1	0	0	0	1	1	0	0	0	0	3
Cementerio / Valle Coche	11	2	6	2	5	1	2	1	1	1	32
Guarenas	6	2	4	1	4	1	1	1	1	0	21
Petare	10	2	5	1	5	1	2	1	2	1	30
La Isabelica	20	4	13	4	9	2	4	3	1	1	61
Valles del Tuy	10	1	8	2	6	1	2	2	1	2	35
Puerto Cabello	5	1	4	1	3	1	1	1	0	1	18
Higuerote	5	1	3	1	3	1	1	0	0	0	15
Total	**95**	**20**	**60**	**17**	**50**	**14**	**17**	**13**	**9**	**9**	**304**

Nota: No incluye al personal de planta en Caracas (24 personas), con quienes el total general es de 328 personas.

Nuestro Equipo

Nuestro equipo está integrado por 328 empleados, quienes reciben una formación especializada por parte de la Vicepresidencia Ejecutiva de Capital Humano que les permite desarrollar técnicas microcrediticias, conocimientos y habilidades para asesorar íntegramente a nuestros clientes y apoyarlos para hacer crecer sus negocios. Establecen con ellos una relación cercana, y los orientan y motivan a realizar acciones y tomar decisiones de inversión que generen cambios importantes en sus negocios y en su calidad de vida.

La BCB está sustentada en el trabajo engranado del Asesor Comunitario, el Analista y el Promotor. El Asesor Comunitario cumple con la labor de visitar y orientar de forma individual a los microempresarios en sus lugares de trabajo. Posteriormente a una evaluación económica y social, el Asesor estima el potencial del microempresario y su capacidad de pago; una vez aprobado y liquidado el crédito, el Asesor cumple con la labor de acompañar a su cliente durante la vigencia del crédito para brindarle el apoyo y la asesoría necesarios.

El Promotor es el encargado de atender las Barras de Atención en los comercios aliados. Tramita depósitos, retiros y consultas de saldo, realiza afiliaciones al Ahorro Paso a Paso y a la Póliza de Vida Integral. Asimismo brinda información sobre el Préstamo para Trabajar, y recibe y canaliza las solicitudes de visita de los clientes.

Finalmente el Analista, asignado a las Agencias Comunitarias, cumple con la función de informar sobre los diferentes productos, abrir Cuentas Comunitarias, liquidar Préstamos para Trabajar, afiliar 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.

Total trabajadores

Al 31 de diciembre

	2007	2008	Variación %
Gran Caracas y Miranda	185	249	34,59
Carabobo	28	77	175,00
Los Roques	2	2	--
Total	215	328	52,56

Programas de certificación

Taller	2007	2008	Var. %
Programa de formación de asesores, coordinadores y supervisores	109	67	(38,53)
Programa de formación de promotores y analistas	97	66	(31,96)
Programa de inducción a ejecutivos de cobranzas	--	6	100,00
Total participantes	**206**	**139**	**(32,52)**
Temas de talleres	**2**	**3**	**50,00**

Inversión total en programas de capacitación y certificación

Programas de capacitación

Cursos	2007	2008	Var. %
Calidad de servicio	94	43	(54,26)
Desarrollo de competencias para la venta	109	89	(18,35)
Impacto e influencia personal	--	58	100,00
Gestión efectiva de cobranzas	--	67	100,00
Desarrollo de habilidades supervisorias	12	11	(8,33)
Desarrollo de habilidades gerenciales	--	30	100,00
Formando líderes competentes	--	3	100,00
Microfinanzas Boulder *	--	1	100,00
Seminario microfinanzas	--	1	100,00
Excel	--	2	100,00
Access	--	3	100,00
Liderazgo para integrar equipos orientados al logro	1	--	(100,00)
Manejo del Tiempo	51	--	(100,00)
Total participantes	**267**	**308**	**15,36**
Temas de cursos	**5**	**11**	**120,00**

* Taller preparado por el Boulder Institute of Microfinance, organización sin fines de lucro radicada en Boulder, Colorado, EUA, con el fin de crear una plataforma de diálogo y pensamiento crítico en el área de las microfinanzas.

Trailer de Banca Comunitaria en La Vega, Caracas. 2008

Nuestros Productos

Banca Comunitaria Banesco dispone de productos en el área de crédito y en el área del pasivo. Se caracteriza por solicitar requisitos y trámites muy fáciles y sencillos para todos sus productos, y ofrecer tiempos de respuesta muy cortos.

En primer lugar están las "Cuentas Comunitarias", que se abren con cero bolívares y se manejan exclusivamente con tarjeta de débito, y que permiten realizar consultas, depósitos, retiros y compras en los diferentes canales electrónicos de Banesco Banco Universal: POS tradicional, PosWeb (terminales financieros), ATM, Internet Banking, IVR, CAT, Autoservicio y SMS.

Igualmente, BCB ofrece el plan "Ahorro Paso a Paso", un mecanismo que simula las herramientas de ahorro popular como el "san", el "Bolso" o la "Cajita", ya que permite que la persona pueda programar sus aportes en función de sus posibilidades. El monto mínimo de apertura es de BsF 5.000, la duración mínima es de tres meses y los plazos de ahorro son semanales, quincenales o mensuales.

Por otro lado, Banca Comunitaria Banesco ofrece a los clientes el "Préstamo para Trabajar", diseñado para atender a los microempresarios. Es un préstamo de carácter productivo que va desde BsF 1.500 hasta BsF 50.000. Este producto es conocido tradicionalmente como microcrédito.

Finalmente, Banca Comunitaria Banesco, a través de Banesco Seguros, ofrece al mercado Vida Integral, una póliza adaptada especialmente para satisfacer las necesidades de los segmentos no bancarizados de los estratos socioeconómicos D y E, económicamente activos y ocupados, tanto del sector formal como del informal. Se trata de una póliza con cobertura por muerte natural o accidental, enfermedades graves e indemnizaciones adicionales por muerte o desmembramiento accidental, con sumas aseguradas de BsF 5.000, 10.000 y 20.000, que el cliente puede escoger en función de sus posibilidades. Las cuotas se mantienen fijas durante cinco años, con pagos mensuales, semestrales o anuales. Para acceder a este seguro solo se requiere llenar un cuestionario, es decir que no se exigen exámenes médicos.

Al cierre del año 2007, cuando se creó esta póliza, se habían afiliado 12 personas; durante el año 2008 se vendieron otras 221, para un total acumulado de 233 pólizas.

Productos

Al 31 de diciembre

Préstamo para trabajar

	2007	2008	Variación %
N° Préstamos otorgados	11.600	28.118	142,40
Monto liquidado (M BsF)	55.600	167.979	202,12
Morosidad (%)	1,01	1,87	

Préstamo personal

	2007	2008	Variación %
N° Préstamos otorgados	1.777	5.416	204,78
Monto liquidado (M BsF)[1]	3.849	11.625	202,03
Morosidad (%)	0,23	6,10	

Este producto fue lanzado en 2007 y desincorporado en mayo de 2008.

Cuenta Comunitaria

	2007	2008	Variación %
N° cuentas comunitarias	25.943	57.440	121,41
Saldo en cuenta (M BsF)[1]	5.900	12.052	104,27

Ahorro Paso a Paso

	2007	2008	Variación %
N° afiliaciones	12.802	39.629	209,55
Saldo en cuenta (M BsF)	804	1.508	87,56

(1) Los montos de 2007 difieren de los del informe anterior pues se han obtenido con mayor precisión.

Un innovador modelo de atención en expansión

Banca Comunitaria Banesco continúa ampliando su red de atención. Gracias al establecimiento de nuevas alianzas estratégicas con importantes comercios localizados en las zonas de influencia, hemos logrado llegar a más barrios y ampliar nuestros canales de atención en las zonas populares.

Al cierre de 2008, BCB cuenta con 13 Agencias Comunitarias en Catia, La Vega, Petare, Antímano, San Martín, El Cementerio, Guarenas, Higuerote, La Isabelica (Valencia), Puerto Cabello, Valencia Centro, Cúa y Los Roques. En las agencias se brinda información a los clientes y potenciales clientes, y se realizan todas las operaciones administrativas.

Por otra parte, se ha logrado aumentar a 46 el número de Barras de Atención y a 161 el número de PosWebs. Las Barras de Atención son taquillas atendidas por personal de BCB y allí se pueden realizar operaciones bancarias tales como: aperturas de Cuentas Comunitarias, afiliaciones de Ahorro Paso a Paso, afiliaciones a la Póliza de Vida Integral, solicitudes de referencias bancarias, depósitos, retiros y consultas de saldo. Asimismo, se brinda información sobre el Préstamo para Trabajar y se reciben y canalizan las solicitudes de visita que serán realizadas por los asesores comunitarios. Por otra parte, el PosWeb o punto electrónico es un terminal financiero atendido por los dueños o encargados de los locales comerciales, a través del cual se pueden realizar retiros de efectivo, depósitos, consultas de saldo y consultas de últimos movimientos.

Además, el cliente de BCB tiene acceso al internet banking a través de la página www.bancacomunitariabanesco.com, al IVR, los tradicionales puntos de venta Banesco en comercios de todo el país, a la red de cajeros automáticos y a equipos de autoservicio en agencias Banesco. Por otra parte, los clientes disponen del Centro de Atención Telefónica 0500-TUBANCO (0500-8822626).

Cabe destacar que al expandir nuestra red y canales de atención hemos incrementado significativamente nuestra clientela, logrando mantener una excelente calidad de la cartera, la cual presenta una mora al cierre de 2008 de apenas 1,87%.

Una iniciativa sostenible

Con la finalidad de complementar nuestra oferta de servicios, contribuir con el crecimiento de nuestros microempresarios y mejorar su calidad de vida, Banca Comunitaria Banesco, en alianza con la Vicepresidencia de Comunicaciones y Asuntos Sociales, inició en octubre de 2008 un Programa Piloto de Formación de Microempresarios, que brindó a los clientes de BCB nuevas herramientas de desarrollo personal, administrativas, gerenciales y tecnológicas que les permitirán optimizar el rendimiento de sus negocios. Este Programa de Formación fue totalmente gratuito.

Para su diseño y ejecución se establecieron alianzas con organizaciones de desarrollo social de reconocida trayectoria, encargadas de llevar a cabo las diferentes etapas establecidas en el proyecto. En tal sentido, el programa se impartió a través de tres módulos: uno enfocado hacia el crecimiento personal y desarrollo humano, ofrecido por el Instituto Venezolano de Capacitación Profesional de la Iglesia (Invecapi); otro sobre la formación financiera y de

mercadeo, que dictó la Universidad Católica Andrés Bello a través de los estudiantes del servicio comunitario de la Escuela de Administración y Contaduría, y finalmente, la inducción tecnológica a cargo del Voluntariado Corporativo de Microsoft.

Los beneficiados de este programa piloto fueron 56 microempresarios de la zona de San Martín, dedicados a diversos negocios: comerciantes de víveres y ropa, tipógrafos, taxistas, costureras, peluqueras, reposteras y hasta una fotógrafa, entre otros.

Posteriormente, para conocer si efectivamente hubo un proceso de adquisición y aplicación de las competencias por parte de los microempresarios y si los aprendizajes a través de módulos redundaron en el mejoramiento de la capacidad productiva de sus negocios, la consultora Foco Sustentable realizó una medición sobre los conocimientos previos y posteriores manejados por los mismos.

Entre los cambios significativos que encontramos se evidencian algunos aspectos básicos del funcionamiento del negocio:

- Al inicio del curso sólo 79% de los microempresarios tenía un plan de negocios; al finalizar el proceso de capacitación 87,5 % logró concretar un plan de negocios.
- Al inicio del curso, solo 43% de los microempresarios tenía un plan de mercadeo; al finalizar 71,7% lo ha elaborado, y de estos, el total de los microempresarios aplicó dicho plan al finalizar el taller.
- Al inicio del curso 37,8% de los microempresarios realizaba actividades de control para cada una de las áreas funcionales del negocio; una vez finalizada la capacitación, esta cifra aumentó a 71,4%.
- En relación con el asiento contable de ingresos y egresos, se observó también un incremento en aquellos microempresarios que registran estos rubros, pasando de 75% antes del curso a 91,7% al finalizarlo.
- Finalmente, al preguntar a los microempresarios si sabían si estaban ganando o no con el negocio, se evidenció un incremento sustancial, al pasar de 82,6% a 97,9%.

Satisfacción de Servicio

Al igual que en años anteriores, a finales de 2008 efectuamos un estudio de satisfacción de los clientes de la BCB realizado por consultores externos y a través de la VP de Mercadeo Táctico, para determinar el nivel de satisfacción de nuestros clientes e identificar oportunidades de mejora en procesos generales y ofertas de servicio.

La ficha técnica de este estudio fue:

- **Universo:** 35.095 clientes activos de BCB.
- **Muestra:** 500 entrevistas a clientes activos (300 en Caracas y 200 en Valencia).
- **Cobertura:** 12 zonas de atención de BCB.
- **Unidad de información:** clientes activos de BCB que usen al menos uno de sus productos.
- **Instrumento:** cuestionario estructurado de acuerdo con los objetivos del estudio, con una duración máxima de 15 minutos.
- **Técnica de recolección:** entrevistas telefónicas a clientes de BCB seleccionados al azar.
- **Fecha de campo:** octubre-noviembre 2008.
- **Empresa:** Dakduk Consultores

Entre los puntos más relevantes destacan:

- La percepción de BCB como una marca que apoya a las comunidades. Destacan entre sus fortalezas los pocos requisitos para tener acceso al Banco, la oferta de productos pensados para ese público-objetivo y la calidad del servicio.
- La necesidad de financiamiento sigue siendo el principal motivador para comenzar la relación con BCB. Sin embargo, para este año la intención de ahorro ha experimentado un crecimiento importante, duplicándose la proporción de clientes -sobre todo los de reciente captación- que iniciaron su relación con BCB fundamentalmente para ahorrar, lo que incrementó la demanda en comparación con la medición del año precedente (26% de los clientes con menos de 6 meses de antigüedad).
- La preferencia de uso por cada canal se mantiene igual que en 2007: Barras de Atención 37%, Agencias 36% y Posweb 7%, siendo la cercanía, la accesibilidad y la rapidez las principales razones por las que los clientes acceden a ellos.
- Al igual que en 2007, la intención de compra / recompra del Préstamo para Trabajar se mantiene alta (70% de quienes tienen actualmente Préstamos para Trabajar), sobre todo entre clientes captados con cuentas o experiencia crediticia previa a BCB. Esta fidelidad de los

clientes refleja su satisfacción con la marca Banca Comunitaria Banesco.

- En general, al igual que en 2007, tanto el grado de satisfacción obtenido con el portafolio de productos (9,2 puntos sobre 10), así como con los canales de transacción (8,0 puntos sobre 10) se mantienen muy positivos.

Resultados de la encuesta de satisfacción en 2007

- 50% de los clientes de BCB sólo posee productos 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 BCB 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 y 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 servicios/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 60% de los entrevistados.

Estudio del Impacto Social del Microcrédito otorgado por BCB

En abril de 2008 finalizó un estudio sobre el impacto de la banca comunitaria en la empresa, el individuo, el hogar, la familia y la comunidad, encargado por Banca Comunitaria Banesco a las empresas consultoras Advantis y Asunto Público. Se empleó una muestra representativa de aproximadamente 400 personas, que tenían al menos seis meses de haber recibido su primer crédito. Los resultados pueden sintetizarse de la siguiente manera (ver cuadro):

- Las empresas que reciben microcréditos venden y ganan más.
- Los individuos se incorporan al ahorro formal (bancos), por lo cual tienen a su disposición más productos bancarios y los emplean con mayor frecuencia.
- Se incrementa el número de familias que tienen vivienda propia, mejoran las características de esta, contratan servicios de comunicación y entretenimiento, se alimentan mejor y disponen de más seguridad ante imprevistos relacionados con la salud.
- Se incrementa la proporción de unidades productivas que pagan impuestos locales y sobre la renta.

Impacto social de la Banca Comunitaria Banesco

Ítem de medición	Grupo control*	Clientes BCB	Variación%
Ventas Mensuales Promedio de la Unidad Productiva (BsF)	8.250	14.331	73,71
Utilidad Mensual Promedio de la Unidad Productiva (BsF)	3.671	5.067	38,03
Acceso a Educación Primaria de los hijos	83%	87%	4,82
Acceso a servicios privados de salud (HCM)	8%	13%	62,50
Generación de Empleo (uno o más empleados)	15%	39%	160,00
Pagan Impuestos Municipales	5%	19%	280,00
Declaran ISLR	4%	16%	300,00
Participan en actividades comunitarias	8%	14%	75,00
Ahorran en un banco	41%	62%	51,22
Han realizado reparaciones a su vivienda en el último año	32%	40%	25,00
Acceso a Internet	13%	19%	46,15

* No ha recibido créditos de BCB.
Fuente: Advantis / Asunto Público: "Análisis de Impacto de Banca Comunitaria", Caracas, abril de 2008.

- La comunidad dispone de más y mejor empleo
- Se incrementa la participación en actividades de la comunidad.

Testimonios de Nuestros Microempresarios

Martha Ramos (Agencia Comunitaria San Martín)

Martha es una líder de su comunidad. Para Banca Comunitaria Banesco, Martha es más que un simple cliente, es un enlace clave para expandirse en el sector, en la medida en que conoce a muchas personas y posee un alto poder de convocatoria y convencimiento. Ella es el apoyo del asesor de la zona y también la consejera de sus vecinos, no sólo en lo personal sino también en lo económico.

Hoy en día, Martha puede sentirse orgullosa de ser una microempresaria integral: no sólo ha logrado levantar su pequeña bodega, sino que también ha establecido un estudio fotográfico en su casa. Al principio contaba únicamente con una computadora y una cámara fotográfica, pero ahora dispone de un espacio en el cual puede tomar todo tipo de fotografías y atiende todo tipo de clientes y requerimientos: fotos personales, solicitudes de colegios, álbumes, impresiones en camisas, tazas y material POP.

Martha dice: "Acudan a Banca Comunitaria, atrévanse a soñar y no tengan miedo, pues un crédito es la puerta de entrada a un camino de crecimiento y superación".

Andrés Rumualdo Ibarra (Agencia Comunitaria Los Roques)

"Trabajo con la pesca artesanal desde que tenía diez años, pues aunque vivía en Caracas, viajaba a La Guaira todos los fines de semana junto con mis amigos y pescábamos por entretenimiento. Cuando me di cuenta, me había enamorado de la pesca y estaba decidido a quedarme con ella.

"Ocho años después, cuando tenía 18 años, me fui a Los Roques aventurado con un amigo quien, al igual que yo, estaba en busca de un mejor porvenir. Poco a poco me fui quedando en la isla, donde me enamoré y tuve mis hijos. Solicité una parcela y construí mi casa y, a través de la Banca Comunitaria Banesco obtuve un crédito en poco tiempo y con pocos requisitos. En Banca Comunitaria confiaron en mí y yo cumplí con el pago. Me ha ido bien porque uno con la pesca produce y también con el turismo. Este crédito ha sido lo mejor, por eso le he recomendado a mis compañeros acudir a la Banca Comunitaria y ellos han crecido gracias a eso. Si me preguntan cuál es la clave del éxito, diría que es el trabajo constante y sostenido. Lo que hago lo hago por mi familia, por brindarle más comodidad y bienestar. Mi meta es tener otro crédito para acomodar mi casa, ampliarla y cambiar el techo, pues ya tengo el motor que necesito y un barco amplio, que me permite generar mayores ganancias".

María Inés y Rosalba Pomareda recibieron el Premio Citibank para Microempresarios por su restaurant.

Premio Citibank para Microempresarios

El 23 de octubre de 2008 se entregó el Premio Citibank para Microempresarios. El objetivo de este premio es contribuir a aumentar el conocimiento sobre el importante papel que los microempresarios juegan en sus economías locales y la relevancia de las microfinanzas como una herramienta para aliviar la pobreza. Andrés Ibarra y María Inés Pomareda, dueña de un pequeño restaurante en Las Adjuntas (Caracas) y también clienta de Banca Comunitaria Banesco, recibieron reconocimientos por su esfuerzo, logrando hacerse acreedores al primer y tercer lugar respectivamente en la categoría Comercio. Además, un total de 7 microempresarios atendidos por BCB recibieron menciones en el citado galardón.

Andrés Ibarra recibió la suma de BsF.8.000 más otros BsF 4.000 para material POP. Por su parte, María Inés Pomareda, recibió junto al reconocimiento un monto de BsF 5.000. Ambos microempresarios fueron invitados a un curso que dicta Acción Internacional sobre Ahorro e Inversión.

Durante la ceremonia, Citibank Venezuela le otorgó un reconocimiento a Banca Comunitaria Banesco por promover el desarrollo de los pequeños empresarios, que permite que cada día Venezuela cuente con más casos de éxito que mostrar al mundo.

Convenios con Organizaciones de Desarrollo Social

Alineados con las Metas del Milenio de las Naciones Unidas, 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.

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:

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".

Clientes de Banca Comunitaria Banesco galardonados con el Premio Citibank para Microempresarios 2008.

Nuestro Compromiso Ambiental

Principales líneas de acción en 2007

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

Evolución de la gestión respecto a 2007 y principales líneas de acción en 2008

- Exigimos a las empresas contratistas de aires acondicionados que se certifiquen en "Buenas Prácticas en Refrigeración", certificado que otorga FONDOIN.
- Trabajamos en la preparación de campañas de reciclaje de papel para nuestras sedes principales.
- Incorporamos a Gelecon el archivo de TDC, y en el área de negocio Apertura de Cuentas.

Compromisos contraídos para 2009

- Implantar un sistema de reciclaje de papel, comenzando por nuestra sede central, Ciudad Banesco.
- Continuar la sustitución de los monitores CRT por los de cristal líquido en todas nuestras sedes y agencias.
- Implantar la nueva herramienta de correo electrónico LotusNotes 8.5, entre cuyas funciones se encuentra la audio y videoconferencia, mensajería instantánea y otras que pueden hacer innecesarios numerosos traslados y la impresión de documentos.
- Incrementar el uso de las teleconferencias para sustituir las reuniones personales.
- Desactivar más temprano las escaleras mecánicas de Ciudad Banesco, para reducir el consumo de electricidad.
- Apagar más temprano las luces de nuestras sedes administrativas.
- Comenzar a sustituir los equipos de aire acondicionado que se acercan al final de su vida útil por otros más eficientes.
- Comenzar a extender la medición de energía y agua consumida, así como residuos y gases generados, a las demás sedes en todo el país.
- Implantar en la Caja de Ahorros del personal (Cabanesco) un sistema de solicitudes de requerimiento a través de la Intranet, que sustituya las planillas impresas.

Nuestra política

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

Nuestro objetivo inicial es la reducción que sobre el entorno tienen nuestras actividades mediante el diagnóstico, evaluación, establecimiento de indicadores y metas tendentes a un mejor uso de los recursos naturales, ahorro energético y reciclaje de residuos. Por la naturaleza de nuestras actividades, nuestro impacto ambiental se limita a subproductos como el papel, los consumibles ya utilizados (toner, tinta) y la llamada "basura electrónica" (equipos obsoletos o inutilizables).

Por el momento, la única forma previsible en que el cambio climático podría afectar las actividades de nuestra organización sería en una mayor necesidad de acondicionamiento de aire en nuestras sedes y agencias, lo que incrementaría el consumo de energía eléctrica y las consiguientes emisiones a la atmósfera. Sin embargo, la Organización se dispone a sustituir a mediano plazo sus equipos de aire acondicionado por unidades nuevas, de tecnología más eficiente.

Nuestra gestión

Actualizamos nuestros indicadores para el año 2008 basados

Indicadores ambientales clave

		Consumo / emisión por persona			Consumo / emisión total			Unidad		
Indicadores de efecto directo: ecoeficiencia	**Unidad**	**2007**	**2008**	**Var. %**	**2007**	**2008**	**Var. %**	**2007**	**2008**	**Var. %**
Emisiones de CO_2 vehículos de empleados [1]	kg	96,11	91,23	(5,08)	1.209.416,00	1.236.672,00	2,25	--	--	--
Emisiones de CO_2 equipos diesel [1]	kg	1,46	11,24	669,86	18.455,00	36.768,00	99,23	--	--	--
Electricidad consumida [2]	KwH	8.566,00	7.058,00	(17,60)	107.781.492,00	95.676.000,00	(11,23)	--	--	--
Agua consumida [2]	m3	25,29	27,35	8,15	318.280,00	370.864,00	16,52	--	--	--
Papel consumido por empleado [3]	kg	2,51	2,82	12,35	31.489,00	38.270,00	21,53	--	--	--
Papel consumido por cliente [3]	kg	0,07	0,06	(14,29)	326.544,00	304.724,00	(6,68)	--	--	--
Equipos de computación desincorporados	N°	--	--	--	--	--	--	115	275	139,13
Mobiliario reciclado	N°	--	--	--	--	--	--	2.492	171	(93,14)

(1) Incluye únicamente las oficinas administrativas de Ciudad Banesco y El Rosal (Caracas)
(2) Incluye únicamente las oficinas administrativas de la Gran Caracas
(3) Total nacional

en el aumento de la plantilla del banco, el cálculo de los efectos del personal contratado, el incremento de oficinas y la ampliación de superficie ocupada, el crecimiento en el número de vehículos que se utilizan en y para el banco y las plantas eléctricas.

En el cuadro puede observarse que el consumo de energía eléctrica en nuestras oficinas de la Región Capital se redujo significativamente entre 2007 y 2008, tanto en términos absolutos como por empleado. De acuerdo con los registros también ha habido una disminución en el consumo de papel por cliente, así como en la emisión de CO_2 de los vehículos del personal en nuestras principales sedes administrativas. Sin embargo, en el último año se incrementó el consumo de agua y papel por empleado. Cabe señalar que el papel de oficina desechado en Ciudad Banesco se le entrega a una organización de beneficencia, Renacer, que lo vende a empresas recicladoras para procurarse fondos; sin embargo, Renacer no emite reportes que cuantifiquen el peso del papel así procesado.

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

En relación con el CO_2 producido por los equipos diesel, durante el año 2008 se presentaron varios apagones generalizados en Caracas, y además se ejecutaron varios ejercicios de simulacro con las plantas de Ciudad Banesco y El Rosal, lo cual incrementó notablemente estas emisiones.

Consumo indirecto de energía

Por la naturaleza de nuestra organización, Banesco consume únicamente energía eléctrica. Disponemos de generadores diesel de emergencia en Ciudad Banesco, El Rosal y otras sedes, que representan aproximadamente un 15% de nuestras instalaciones; estas plantas se activan en caso de una caída de la tensión en la red.

Reciclaje de agua

Nuestra sede central, Ciudad Banesco, es la única que por su magnitud podría justificar un sistema de reciclaje de aguas grises o sub-drenaje; sin embargo, se trata de una edificación preexistente que Banesco remodeló. Por ende, en los actuales momentos no disponemos de un sistema de reciclaje.

Mecenazgo ambiental
Fundación Científica Los Roques

Uno de nuestros Socios Sociales, la Fundación Científica Los Roques, tiene la misión de conservar el medio ambiente y la diversidad biológica en el archipiélago del mismo nombre, mediante la investigación y ejecución de soluciones que garanticen su protección y un uso sustentable de los recursos marinos.

En 2007, Banesco otorgó a esa Fundación un aporte por BsF 142.202 con el fin de llevar a cabo proyectos educativos así como unos trabajos de investigación en la Estación Biológica Marina Dos Mosquises y un Taller de Arqueología Submarina Prehispánica. Estos fondos no fueron empleados en su totalidad, por lo cual quedaron disponibles para inversiones posteriores (entre ellos el Programa Educativo-Ambiental 2008-2009), a los que se sumaron BsF 13.339 otorgados por Banesco en 2008.

Operaciones de Banesco que producen impacto ambiental

PRODUCTOS Y SERVICIOS: En los estudios de factibilidad que realizamos de los créditos al constructor, hacemos énfasis en los siguientes aspectos relacionados con el ambiente:

— Se verifica que el proyecto tenga los permisos otorgados por las autoridades correspondientes, especialmente en lo concerniente al estudio de impacto ambiental, que por mandato constitucional deben poseer todos los proyectos de construcción: viviendas, galpones industriales, hoteles, fábricas, centros comerciales y otros.

—En relación con el suministro de aguas blancas, se verifica que el proyecto disponga de las capacidades de servicio y 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 efectúan inspecciones para determinar que su ubicación en el proyecto no acarree consecuencias ambientales, y se verifica que en los documentos de condominio o parcelamiento existan los compromisos de mantenimiento de los pozos o plantas de tratamiento.

—Generalmente apoyamos los sistemas constructivos tradicionales. Cuando se presenta un proyecto con sistemas constructivos no tradicionales constatamos que hayan sido previamente ensayados y adaptados a las normas venezolanas. Se solicitan certificados de idoneidad técnica expedidos por institutos reconocidos como el INME (Instituto Nacional Modelos Estructurales). Asimismo, se constata que los elementos constructivos no incluyan altos contenidos de polímeros, acetatos o asbesto.

—Se procura que los proyectos cumplan con las distancias normativas a afluentes, torres de alta tensión y zonas protectoras, al tiempo que cumplan con los estándares de equipamiento urbano para un hábitat digno.

—Cuando los proyectos están en las costas, se verifica el cumplimiento de las normas especiales para este tipo de iniciativas, sean turísticas o habitacionales.

— 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 ello 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 y agrega mayor velocidad de respuesta para los trámites de crédito de los clientes.

Medidas que hemos tomado para reducir nuestro impacto ambiental

Nuestra sede central, Ciudad Banesco, es un edificio inteligente que incorpora diversos elementos constructivos e informáticos que minimizan su impacto ambiental:

- La mayor parte de la fachada es un *curtain wall* de color verde y baja reflectividad, que además propicia un ambiente de trabajo confortable y minimiza el gasto en aire acondicionado.
- La edificación cuenta con un software que maneja integralmente todos los comandos del circuito cerrado de televisión, los controles de acceso de seguridad y de electromecánica (aire acondicionado, ascensores, escaleras mecánicas e iluminación), lo que conlleva una mayor eficiencia en consumo energético y seguridad.
- Toda la sede cuenta con alfombras trabajadas con materiales no contaminantes, las cuales pueden reciclarse al final de su vida útil.

- Los ascensores son "inteligentes", y entran en función de "standby" cuando no se utilizan durante un lapso determinado.
- La grifería de los sanitarios es automática, es decir que tanto los lavamanos como los WC y urinarios se activan automáticamente y emplean sólo la cantidad de agua necesaria.
- Nuestra contratista para los servicios de alimentación en Ciudad Banesco, Restoven, emplea productos de limpieza biodegradables producidos por la empresa Ecolab.
- En lo posible, el mobiliario y los equipos electrónicos descartados se donan a entes públicos u organizaciones de beneficencia para darles nuevo uso. Asimismo, los cartuchos de toner se donan a nuestro socio social Fundana (ver capítulo *Nuestros Socios Sociales*).

Donación de mobiliario desincorporado

2008

Institución	Número de unidades
Div. Contra Homicidios del CICPC	12
CEI J.I. José Gregorio Monagas	23
Unidad Educativa Luis Hurtado Higuera	17
Fundación Siembra de Venezuela	27
Subdelegación del CICPC La Guaira	20
Cuerpo de Bomberos del Municipio Iribarren (Barquisimeto)	72
Total muebles 2008	**171**
Total instituciones beneficiadas 2008	**6**

2007

Fundabomberos	11
Escuela Canaima	9
Inst. Univ. Experimental de Tecnología Andrés Eloy Blanco (IUETAEB)	3
U.E. Nacional Tomás Vicente González	14
Cuerpo de Bomberos del Municipio Iribarren (Barquisimeto)	37
Escuela Técnica Popular María Auxiliadora	53
Casa Hogar Renacer	2.253
Div. de Seguridad Bancaria del CICPC	1
Consejo Comunal San José	19
Escuela Policarpo Krautle	37
Bomberos Metropolitanos	29
Arquidiócesis de Barquisimeto	26
Total muebles 2007	**2.492**
Total instituciones beneficiadas 2007	**12**

Desde finales de 2007 hemos llevado a cabo un proceso de reemplazo de equipos informáticos, sobre todo monitores de CRT por los de cristal líquido, en la Región Capital (Ciudad Banesco, El Rosal, Torre América), así como en varias del interior del país y en agencias del ámbito nacional, para alcanzar aproximadamente 60% de las instalaciones a finales de 2008. Estos equipos son más eficientes en el consumo de energía, y la sustitución continuará a lo largo de 2009.

Como parte de nuestra política, exhortamos a las empresas contratistas de aire acondicionado a que se certificaran en "Buenas Prácticas en Refrigeración" por el Fondo de Reconversión Industrial (Fondoin). Sin embargo, la mayor parte de estas compañías han alegado que debido a la alta rotación de su personal no les resulta rentable cumplir con este requisito. También tenemos previsto adiestrar a nuestros Gerentes de Conservación en el manejo de productos que degraden la capa de ozono con el Fondoin, lo cual estaba previsto para 2008, pero no se cumplió por razones administrativas.

En 2008 comenzamos a reemplazar el gas *halon* de los sistemas de extinción de incendio de nuestros centros de cómputo por el FM200, que no daña la capa de ozono. Esta sustitución finalizará en el año 2009.

Fomentamos un uso creciente de la banca electrónica, para reducir el uso de materiales impresos en las transacciones de nuestros clientes, además de la conveniencia que representa no tener que trasladarse a las agencias. Por otra parte, todas las comunicaciones con nuestros empleados, así como sus consultas y operaciones bancarias personales, se efectúan a través de la Intranet, por lo cual no generan consumo de papel, tinta o toner. A lo largo de los años se ha trabajado en la racionalización de la ubicación de los equipos de fotocopiado y escaneo en todas nuestras sedes.

En 2009 comenzaremos a implantar la nueva herramienta de correo electrónico LotusNotes 8.5, entre cuyas funciones se encuentra la audio y videoconferencia, mensajería instantánea y otras que pueden hacer innecesarios numerosos traslados y la impresión de documentos. Si bien no es factible calcular la reducción en emisiones atmosféricas de esta medida, de seguro habrá de incidir positivamente, además del ahorro de tiempo por los traslados que se harán innecesarios.

Por otra parte, en 2008 comenzamos a preparar un proyecto de racionalización de uso y reciclaje de papel, que comenzará a aplicarse en 2009 en Ciudad Banesco y se extenderá progresivamente a las demás sedes administrativas. Más

adelante implantaremos sistemas similares de reciclaje para los desechos de metal, plástico y la llamada "basura electrónica", como parte de la institucionalización de un programa ambiental comprehensivo para toda la organización.

Cabe señalar que las impresoras que se utilizan en buena parte de nuestras sedes administrativas de todo el país tienen certificación ISO 14001, lo cual implica que cumplen con los estándares internacionales de consumo de recursos y generación de contaminantes.

Desde 2007 estamos desarrollando la plataforma denominada Gelecon (Gestión Electrónica de Contenidos) con el fin de reducir el espacio que ocupan los documentos y agilizar su disponibilidad. En 2008 se superó la meta de digitalización de expedientes de tarjetas de crédito, que era de 215.279, pues se procesaron 292.394 (136% de la meta planteada). En 2009 se incorporará a esta plataforma el área de negocio de Apertura de Cuentas. A mediano plazo, la progresiva extensión de Gelecon a áreas adicionales del Banco habrá de incidir en un menor consumo de papel. La Caja de Ahorros del personal (Cabanesco) también eliminará en 2009 las planillas impresas de solicitud de requerimientos, para implantar el sistema en la Intranet.

A corto plazo se implantarán medidas para la reducción del consumo energético en Ciudad Banesco y otras sedes administrativas, tales como apagar más temprano las luces y escaleras mecánicas. Los equipos de climatización de Ciudad Banesco que se acercan al final de su vida útil serán reemplazados a corto plazo por otros más eficientes.

Banesco no ha recibido ninguna multa o demanda por incumplimiento de las normativas ambientales de carácter nacional o local.

Donación de computadoras desincorporadas

2008

Institución	Número de unidades
Arquidiócesis de Barquisimeto	5
Escuela Nacional Bolivariana Arichuna, Caracas	2
División Contra Homicidios del CICPC, Caracas	2
U.E.N. Bolivariana Pedro Fontes, Caracas	10
U.E. Nuestra Señora De Belén, Mérida	10
Guardería Preescolar Rafael María Baralt, Miranda	2
Escuela Básica Nacional Coquivacoa, Zulia	2
Particulares, Caracas	2
Instituto Pedagógico De Caracas	50
Colegio Claret María Luisa de Ponte, Caracas	15
CEI J.I. José Gregorio Monagas, Caracas	10
Ministerio de la Defensa, Caracas	10
Alcaldía de Baruta	25
Escuela de Comunicación Social de la UCV, Caracas	40
Colegio Fe y Alegría La Rinconada, Caracas	8
E.B.N. Diego Renato Mejías, Caracas	10
Alcaldía de Baruta / Módulo Concha Acústica, Caracas	2
Cátedra Paulo Freire - UCV, Caracas	15
Obras Misionales Pontificias, Caracas	10
Centro de Educ. Inicial Aminta de Manzanilla, Caracas	5
Fundación Champagnat, Caracas	20
Primera División de Infantería, Zulia	20
Total computadoras	275
Total instituciones o personas beneficiadas 2008	23

2007

Institución	Número de unidades
Inst. Autónomo de Infc, Obras y Servicios (INFRAMIR)	4
EFOFAC	4
Particular	1
Escuela El Niño Don Simón	8
Junta Parroquial San José	2
Inst. Corazón de Jesús, Hermanas Agustinas	5
A.C. Club de la Tercera Edad	1
A.C.I.E. Casa Hogar San Fernando	1
Unidad Psico-Educativa La Guaira	6
Jefatura Civil de Macarao	1
Orden Franciscana Seglar	20
U.C. Agustiniano Divina Pastora	10
U.E. Claret	10
U.E. Arquidiocesana Madre E. Jaramillo	10
Fundación Científica Los Roques	5
Cons. Metrop. de Der. de Niños, Niñas y Adolescentes	3
Bomberos de Miranda	1
Escuela Técnica Popular María Auxiliadora	5
U.E. Quebrada Seca	5
U.E. María Teresa Toro	4
Escuela Tomás Vicente González	8
Escuela Básica Creación Caucagua	1
Total computadoras	115
Total instituciones o personas beneficiadas 2007	22

Nuestros Proveedores

Principales líneas de acción en 2007

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

Evolución gestión respecto a 2007 y principales líneas de acción en 2008

- Creamos un Centro de Responsabilidad dirigido a la Excelencia Operacional alineado con el programa de Planificación Estratégica del Banco, para lograr que el 100% de los proveedores con transacciones importantes y/o estrategias cumplan con lineamientos del Comité de Procura.
- Ejecutamos el proyecto "*Assessment* Fase I" para determinar la planificación y ejecución del segundo semestre 2008 y los siguientes 2 años.
- Como metas de Centro de Responsabilidad dirigido a la Excelencia Operacional:

  a) Logramos que en Gelecon esté cargado el 100% de los expedientes de créditos comerciales de los mayores 500 deudores con saldo por encima de BsF 500.000 y BsF 750.000, 100% de los nuevos expedientes de crédito comercial y 30% de los expedientes de archivo TDC.

  b) Cumplimos con las actividades de formación en el uso de esta herramienta de las áreas que se incorporaran a la plataforma Gelecom (Banca Agropecuaria y de Energía).

  c) Redujimos los costos y tiempos de respuesta en el servicio, tanto de clientes internos como externos.

Compromisos contraídos para el año 2009

- Crear una nueva Vicepresidencia de Procura.
- Consolidar el Registro Único de Proveedores.
- Mejorar el uso de los módulos de SAP relacionados con la gestión de procura.
- Comenzar a aplicar anualmente encuestas de satisfacción entre nuestros principales proveedores.

Nuestra gestión

En 2008 adelantamos en la implantación de la plataforma Gelecon (Gestión Electrónica de Contenidos), cuyo objetivo es reducir el espacio que ocupan los documentos y agilizar su disponibilidad.
Durante el año 2009 crearemos una nueva Vicepresidencia de Procura, cuya misión será liderar y administrar el modelo de procura y contratación. El objetivo es optimizar el uso eficiente y transparente de los recursos del Banco a través del diseño de cada uno de los procesos que conforman la gestión, desde la planificación hasta el seguimiento de la adquisición, pasando por la selección de proveedores y la ejecución de la procura.
Asimismo, el próximo año se consolidará el Registro Único de Proveedores del Banco, mediante el establecimiento de un proceso estándar de evaluación que opere como base para seleccionar a los proveedores más calificados y confiables en todas las compras y contrataciones.
Como soporte para todo el proceso de procura, iniciaremos el mejoramiento del uso de los módulos del sistema SAP relacionados con nuestra gestión, con el fin de apalancar y agilizar los procesos corporativos, incrementando la transparencia y el control de las adquisiciones.

Nuestra política para la contratación de proveedores

Todos los proveedores deben consignar la documentación necesaria para el registro en nuestro sistema administrativo. Entre los documentos exigidos se cuentan:

- 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

Las compras mayores a un millón de BsF 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.

Para el año 2009 tenemos previsto comenzar a aplicar una encuesta de satisfacción entre los principales proveedores de

la organización, como parte del diálogo con nuestros grupos de interés. Asimismo estamos estudiando la incorporación, en nuestros futuros contratos con los proveedores, de cláusulas de compromiso sobre responsabilidad social, especialmente en temas ambientales y de derechos humanos.

Proveedores

	No. de proveedores			% sobre el total	
Servicio	**2007**	**2008**	**Variación %**	**2007**	**2008**
Ferretería, repuestos, materiales y otros suministros	116	183	57,76	6,54	7,03
Artículos de escritorio	31	31	--	1,75	1,19
Equipos de oficina	14	16	14,29	0,79	0,61
Hardware y software	23	17	(26,09)	1,30	0,65
Mobiliario	9	11	22,22	0,51	0,42
Impresos y papel valor	20	20	--	1,13	0,77
Tarjetas de débito y crédito	2	2	--	0,11	0,08
Artículos de limpieza	3	4	33,33	0,17	0,15
Accesorios para inmuebles	8	7	(12,50)	0,45	0,27
Ticket alimentación	2	2	--	0,11	0,08
Otros equipos	16	25	56,25	0,90	0,96
Inmuebles	3	17	466,67	0,17	0,65
Tecnología	44	35	(20,45)	2,48	1,34
Mantenimientos	151	134	(11,26)	8,51	5,15
Publicidad y mercadeo	250	258	3,20	14,09	9,91
Transporte, correo y mensajería	46	65	41,30	2,59	2,50
Hoteles y agencias de viaje	102	208	103,92	5,75	7,99
Honorarios y consultorías	292	610	108,90	16,46	23,43
Arrendamiento de inmuebles	174	221	27,01	9,81	8,49
Arrendamiento de equipos	13	17	30,77	0,73	0,65
Fotocopiado e Impresión	2	3	50,00	0,11	0,12
Notaría y registro	11	19	72,73	0,62	0,73
Vigilancia	10	8	(20,00)	0,56	0,31
Afiliaciones y suscripciones	18	18	--	1,01	0,69
Telefonía y telecomunicaciones	10	11	10,00	0,56	0,42
Limpieza	7	12	71,43	0,39	0,46
Condominios y administradoras	154	210	36,36	8,68	8,06
Adiestramiento	60	45	(25,00)	3,38	1,73
Energía eléctrica	19	23	21,05	1,07	0,88
Otros servicios	164	372	126,83	9,24	14,29
Total	**1.774**	**2.604**	**46,79**	**100,00**	**100,00**

Monto pagado a proveedores

Cifras en BsF			Monto	% sobre el total	
Servicio	2007	2008	Variación %	2007	2008
Ferretería, repuestos, materiales y otros suministros	26.239.607	27.683.233	5,50	2,80	2,30
Artículos de escritorio	15.659.288	15.286.133	(2,38)	1,67	1,27
Equipos de oficina	29.122.865	37.133.049	27,50	3,10	3,09
Hardware y software	26.105.043	84.123.169	222,25	2,78	7,00
Mobiliario	11.332.243	2.552.535	(77,48)	1,21	0,21
Impresos y papel valor	14.901.931	46.898.735	214,72	1,59	3,90
Tarjetas de débito y crédito	3.701.981	7.978.631	115,52	0,39	0,66
Artículos de limpieza	3.694.166	5.965.329	61,48	0,39	0,50
Accesorios para inmuebles	4.735.295	1.778.457	(62,44)	0,50	0,15
Ticket alimentación	11.586.382	6.915.572	(40,31)	1,23	0,58
Otros equipos	4.198.677	1.263.853	(69,90)	0,45	0,11
Inmuebles	21.520.680	30.794.161	43,09	2,29	2,56
Tecnología	87.322.846	96.135.689	10,09	9,30	8,00
Mantenimientos	142.867.986	175.987.230	23,18	15,22	14,65
Publicidad y mercadeo	75.951.565	120.333.275	58,43	8,09	10,01
Transporte, correo y mensajería	106.489.815	128.611.274	20,77	11,35	10,70
Hoteles y agencias de viaje	13.600.959	12.253.147	(9,91)	1,45	1,02
Honorarios y consultorías	75.265.030	85.892.313	14,12	8,02	7,15
Arrendamiento de inmuebles	53.254.359	50.112.285	(5,90)	5,67	4,17
Arrendamiento de equipos	55.129.107	59.234.798	7,45	5,87	4,93
Fotocopiado e impresión	7.910.468	9.651.217	22,01	0,84	0,80
Notaría y registro	1.566.777	407.204	(74,01)	0,17	0,03
Vigilancia	15.789.193	13.333.955	(15,55)	1,68	1,11
Afiliaciones y suscripciones	966.338	742.119	(23,20)	0,10	0,06
Telefonía y Telecomunicaciones	33.098.596	51.138.741	54,50	3,53	4,26
Limpieza	12.904.361	19.185.464	48,67	1,37	1,60
Condominios y administradoras	13.326.159	16.790.825	26,00	1,42	1,40
Adiestramiento	8.988.985	9.099.495	1,23	0,96	0,76
Energía eléctrica	7.458.185	9.375.239	25,70	0,79	0,78
Otros servicios	53.883.168	75.017.781	39,22	5,74	6,24
Total	**938.572.055**	**1.201.674.908**	**28,03**	**100,00**	**100,00**

Alianzas

Sumamos esfuerzos con nuestros proveedores con el fin de reforzar nuestra acción social en la comunidad. Nuestros proveedores están conscientes de la importancia de crear alianzas para mitigar los problemas sociales y ofrecer mejor calidad de vida a los ciudadanos. Junto a ellos y a nuestros Socios Sociales ejecutamos las siguientes actividades en 2008:

Inversión social de nuestros proveedores

		2007		2008
Proveedor	Alianza	Inversión BsF	Alianza	Inversión BsF
Restoven de Venezuela	Refrigerios para fiestas en Fundana	5.176,04	Refrigerios para fiestas en Fundana	680,36
		--	Colaboración Subasta Fundana	680,36
		--	Colaboración Subasta Zapata	962,12
		--	Evento de Damas Salesianas	55.985,00
		--	Colaboración equipo softball	550,00
		--	Dotación uniforme softball	2.160,00
		--	Donación evento Asodeco	5.000,00
Recrea Entertainment	Transporte y recreación para fiestas de Fundana	8.000,00		--
Total BsF		**13.176,04**		**66.017,84**

Proveedores más significativos de la Región Capital

Tipo de servicio	N° de proveedores	Promedio 2007 BsF	Promedio 2008 BsF	Variación %	% del total 2007	% del total 2008
Correo y mensajería	3	680.000,00	750.000,00	10,29%	34,14	35,01
Impresión y fotocopiado	2	712.000,00	777.000,00	9,13%	35,74	36,28
Papel Valor	2	600.000,00	615.000,00	2,50%	30,12	28,71
Total	**7**	**1.992.000,00**	**2.142.000,00**	**7,53%**	**100,00**	**100,00**

Proveedores más significativos de la Región Centro-Occidental

Incluye estados Zulia y Falcón

Tipo de servicio	N° de proveedores	Promedio 2007 BsF	Promedio 2008 BsF	Variación %	% del total 2007	% del total 2008
Hoteles y agencias de viaje	3	22.866,36	34.282,25	49,92	4,58	6,80
Energía eléctrica	2	68.433,09	80.090,44	17,03	13,69	15,88
Mantenimiento de equipos	5	62.799,03	137.429,47	118,84	12,57	27,24
Limpieza y mantenimiento de oficinas	1	345.599,05	252.697,59	(26,88)	69,16	50,09
Total	**11**	**499.697,53**	**504.499,75**	**0,96**	**100,00**	**100,00**

Proveedores más significativos de la Región Oriente

Tipo de servicio	N° de proveedores	Promedio 2007 BsF	Promedio 2008 BsF	Variación %	% del total 2007	% del total 2008
Hoteles y agencias de viaje	3	24.000,00	41.000,00	70,83	7,62	6,72
Arrendamiento y cond. de inmuebles	14	118.600,00	338.197,18	185,16	37,68	55,44
Limpieza y mantenimiento de oficinas	2	38.601,00	54.000,00	39,89	12,26	8,85
Transporte, correo y mensajería	1	26.000,00	43.000,00	65,38	8,26	7,05
Mantenimiento de equipos	4	61.800,00	113.000,00	82,85	19,63	18,53
Mobiliario	1	25.800,00	20.800,00	(19,38)	8,20	3,41
Honorarios y consultorías	0	20.000,00	--	(100,00)	6,35	0,00
Total	**25**	**314.801,00**	**609.997,18**	**93,77**	**100,00**	**100,00**

Proveedores más significativos de la Región Centro - Los Llanos [1]

Tipo de servicio	N° de proveedores	Promedio 2007 BsF	Promedio 2008 BsF	Variación %	% del total 2007	% del total 2008
Hoteles y agencias de viaje	1	15.288,00	8.700,00	(43,09)	4,80	1,53
Limpieza y mantenimiento de oficinas	3	207.291,90	488.531,00	135,67	65,12	85,86
Transporte, correo y mensajería	2	37.058,00	37.909,00	2,30	11,64	6,66
Mantenimiento de equipos	2	58.699,00	33.868,00	(42,30)	18,44	5,95
Total	**8**	**318.336,90**	**569.008,00**	**78,74**	**100,00**	**100,00**

(1) En el Informe correspondiente a 2007, la data de esta Región se reportó erróneamente como "Zulia-Falcón".

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.

Áreas de autogestión en compras

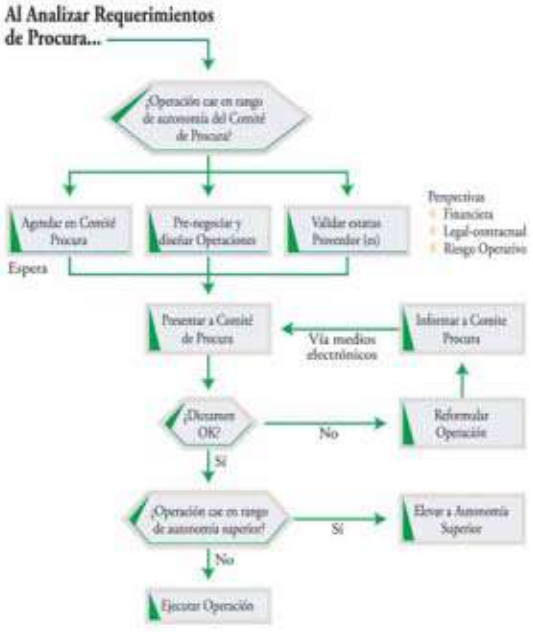
- Administración - Compras
- Tecnología de Información y Procesos
- Mercadeo
- Infraestructura Física
- Canales Electrónicos (incluyendo requerimientos de Tarjetas -Comercial)
- Conservación de Infraestructura Física y Operativa
- Tarjetas - Operaciones
- Capital Humano
- Seguridad

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.
- 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.

- A partir de 2008, las diferentes áreas deben solicitar esta información a sus proveedores que tengan o cumplan la cuota de BsF 1.000.000, y enviarla a la Gerencia de División de Pequeña y Mediana Empresa, donde se realizará la evaluación financiera. También deben adjuntar la Evaluación de Riesgo Operacional.

Nuestro compromiso con las autoridades

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.

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

Compromisos contraídos para el año 2009

- Conforme a las mejores prácticas de Gobierno Corporativo y en estricto cumplimiento a las normas aplicables, fortalecer las estructuras de gobierno de las áreas donde se exige control y seguimiento por parte de la Organización, con el propósito de garantizar a las autoridades altos niveles de transparencia y confiabilidad.
- Continuar realizando mesas de trabajo que permitan celebrar nuevos y mejores acuerdos de servicios, dentro de los cuales se incluya la remisión oportuna, eficaz y eficiente de todos los soportes tanto contables como legales solicitados por Sudeban, para responder de forma satisfactoria los reclamos presentados.
- Incluir a la Vicepresidencia Ejecutiva de Gestión de Prevención de Pérdidas y Continuidad del Negocio en el "Flujo de Trabajo" de la herramienta SCAV.

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.

En el año 2008 se diseñó e implantó una nueva estructura organizacional y administrativa para el manejo del Gobierno Corporativo de la Organización, conformada por una serie de Comités Temáticos que apoyan la labor y responsabilidades de la Junta Directiva, y representa mayores canales de comunicación con los empleados. Este nuevo esquema fortalece y hace más ágil el funcionamiento de nuestro Gobierno Corporativo.

Tomando en cuenta el volumen de denuncias manejado en el año 2008, la Vicepresidencia de Consultoría Jurídica efectuó una serie de mejoras en el proceso de atención de los reclamos remitidos por la Sudeban, dentro de los cuales se pueden destacar:

- Acuerdos de Servicio con las áreas relacionadas, que incluyen como punto fundamental el procesamiento de los soportes en menos tiempo, lo que permite un análisis más exhaustivo de las denuncias y mejoras en el tiempo de respuesta.

Impuestos por operaciones propias

Cifras en miles de BsF	2007	2008	Variación %
Impuesto sobre la Renta	76.600,00	74.710,35	(2,47)
Impuesto sobre Actividades Económicas (1)	42.892,00	78.267,71	82,48
Impuesto a las Transacciones Financieras (2)	5.597,35	17.534,38	213,26
Impuesto al Valor Agregado	78.590,00	85.270,72	8,50
Impuestos Publicidad Comercial e Inmuebles Urbanos	579,00	775,70	33,97
Total	204.258,35	256.558,86	25,61

(1) Para el año 2008 hubo un incremento de aproximadamente 60% en los Ingresos Brutos efectivamente percibidos por las agencias de Banesco Banco Universal en comparación con los percibidos en 2007, los cuales constituyen la base cálculo del ISAE.
(2) Este impuesto entró en vigencia el 1ro de noviembre de 2007 y hasta la primera quincena del mes de junio de 2008.

Aportes a la Ley Orgánica de Ciencia, Tecnología e Innovación[1]

Cifras en miles de BsF	2007	2008	Variación %
Proyectos de Tecnología	40.135,27	24.733,31	(38,38)
Capacitación	1.801,41	472,78	(73,76)
Total	41.936,68	25.206,09	(39,89)

(1) Cifras tomadas del Sistema para Declaraciones y Control de Aporte, Inversión en Ciencia, Tecnología e Innovación (SIDCAI)

Ley de Alimentación de Trabajadores

Cifras en miles de BsF	2007	2008	Variación %
Ley de Alimentación de Trabajadores	16.393,03	26.951,29	64,41

- Fortalecimiento de la estructura interna, incluyendo abogados con dedicación exclusiva y a tiempo completo para la atención de este tipo de requerimientos.
- Revisión de los escritos presentados ante el organismo, adaptándolos a las solicitudes presentadas por el ente.
- Unificación de criterios y argumentos presentados ante la Sudeban.
- Revisión, actualización y mejoras en la herramienta SCAV, a través de la cual se canalizan todos los oficios, circulares o cualquier otra solicitud realizada por el ente supervisor.

En el año 2009 se incluirá el área de Prevención de Fraudes de la Vicepresidencia Ejecutiva de Gestión de Prevención de Pérdidas y Continuidad del Negocio en el "Flujo de Trabajo" de la herramienta SCAV, lo que permitirá disponer de un archivo digitalizado de todos los soportes emitidos por el área posterior a los análisis efectuados como consecuencia de los reclamos presentados.

Contribuciones parafiscales

Cifras en miles de BsF	2007	2008	Variación %
Ley de Vivienda y Habitat	10.472,64	10.300,03	(1,65)
Seguro Social Obligatorio	18.602,42	28.696,03	54,26
Ley de Empleo	4.104,50	6.423,64	56,50
INCES	5.241,56	8.312,58	58,59

Aportes a Fogade y Sudeban

Cifras en miles de BsF	2007	2008	Variación %
Fogade	87.026	105.921,14	21,71
Sudeban	30.346,00	34.220,74	12,77

Por otra parte, nuestra Consultoría Jurídica ha asignado a la Gerencia de División Legal Corporativa el análisis de los distintos proyectos de ley introducidos por el Ejecutivo en la Ley Habilitante que tuvieran efectos directos o indirectos

en el sector financiero, el cual se realizó de forma satisfactoria. Adicionalmente, se amplió el ámbito de estudio y análisis a cualquier ley o normativa que impactara a este sector. Asimismo, para asegurar una actualización permanente, se reseñaron de forma diaria las publicaciones en la Gaceta Oficial que impactaron al sector financiero.

Modernización del Sistema Nacional de Pagos

Durante el año 2008, Banesco participó activamente en las reuniones impulsadas por el Comité de Operaciones y el Sub-Comité de Cheques de la Asociación Bancaria de Venezuela para el desarrollo y toma de decisiones del Proyecto de Truncamiento de Cheques, que impulsan el Banco Central y las instituciones financieras hacia la modernización del Sistema Nacional de Pagos.

Dentro del marco de estas reuniones, se establecieron acuerdos sobre el intercambio físico de cheques y las normas para la Administración, Control y Custodia de Cheques e Imágenes, se identificaron los riesgos del intercambio y se circularizó el dossier informativo para el intercambio de imágenes. En julio se presentó el Proyecto al Comité de Legal de la ABV, para su revisión.

En el mes de noviembre se inició con los proveedores la revisión de los formatos de cheques para su unificación.

Charlas informativas

	2007	2008	Variación %
N° Charlas ofrecidas	60	83	38,33
N° personas asistentes	8.454	7.985	(5,55)
N° Ciudades atendidas	24	n/d	--

Reconversión Monetaria

En enero de 2008 procedimos al cierre del proceso de Reconversión Monetaria: se monitoreó la "Hora Cero", se dotó de Bolívares Fuertes a los cajeros automáticos y agencias a nivel nacional, se comenzó a canjear los bolívares (Bs) por bolívares fuertes (BsF) en toda la red de agencias, y a retirar las familias de billetes y monedas anteriores (convenio con el BCV). Se atendieron consultas del público a través del Centro de Atención Telefónica.

Así logramos un proceso de 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 BsF del mercado en nuestra extensa red de Cajeros Automáticos y Agencias, sin incidentes que atender producto de la reconversión. Por todo ello, Banesco recibió reconocimientos tanto del Banco Central de Venezuela como de la Superintendencia de Bancos.

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 ofrecen información detallada sobre los créditos de las carteras especializadas y la manera en que los interesados pueden acceder a este tipo de financiamiento.

En el año 2008 continuó esta actividad, a través de conferencias formativas sobre temas financieros, dirigidas a clientes y no clientes de la organización. En todo el país se atendieron invitaciones de 82 empresas (55 privadas y 27 oficiales), que coordinaron reuniones con su fuerza de trabajo para recibir información relacionada fundamentalmente con el área hipotecaria, ya que la inmensa mayoría

Carteras de crédito especializadas

Cartera	Monto alcanzado (miles de BsF)		% Requerido		% Mantenido	
Modalidad	2007	2008	2007	2008	2007	2008
Turística	270.676,50	249.173,44	3,00	3,00	3,05	1,52
Microempresario	765.590,02	881.170,19	3,00	3,00	6,59	5,03
Agrícola	1.581.644,00	2.700.887,06	21,00	21,00	22,48	21,35
Manufactura (*)	-	1.297.075,52	-	10,00	-	7,90
Hipotecaria Recursos Propios (Largo Plazo)	450.301,72	722.795,48	5,00	6,00	5,07	4,40
Hipotecaria Recursos Propios (Corto Plazo)	415.851,12	615.548,77	5,00	4,00	4,67	3,75

(*) A partir del año 2008

de sus trabajadores no contaban con vivienda propia, pues por desconocimiento de las características del crédito hipotecario lo consideraban inalcanzable.

En su mayoría estas charlas fueron requeridas directamente por las empresas e instituciones, como consecuencia de la experiencia de alguno de los asistentes a las conferencias dictadas el año anterior; en otras oportunidades fueron solicitadas por las Bancas y la Red.

Ponemos a disposición de los entes reguladores toda la información relacionada con los créditos que atendemos, en la medida que la solicitan.

Carteras de Crédito Especializadas

En el año 2008 las operaciones crediticias en todas sus modalidades representaron, por la complejidad de la economía nacional, un gran reto para las instituciones financieras. Es importante destacar el empuje que le dimos a las carteras especializadas, 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.

Con excepción de los sectores turístico (2008) e hipotecario (2007 y 2008), Banesco ha superado el cumplimiento de los niveles mínimos establecidos legalmente en relación con las carteras de crédito especializadas. Nuestro apoyo al sector Turismo continuó presente, atendiendo las solicitudes y fortaleciendo las relaciones iniciadas con los prestadores de servicios turísticos y recreativos a escala nacional y, en especial, a los ubicados en los Núcleos de Desarrollo Endógeno y Zonas de Interés Turístico. Financiamos importantes proyectos, fundamentalmente en el rubro de hospedaje y transporte turístico, principales ejes que impulsan el sector.

En materia de créditos hipotecarios para la adquisición de vivienda principal, hemos financiado a un número creciente de familias en todo el territorio nacional, con lo cual hacemos realidad el sueño de tener vivienda propia de muchos venezolanos. De esta manera ayudamos a mejorar la calidad de vida de nuestros clientes, así como la de su entorno familiar.

Campañas externas

Para atender nuestras diferentes audiencias, en el año 2008 se realizaron las siguientes campañas:

- Publicaciones en los sites de Banesco.
- Merchandising Agencias.
- 0500-FUERTE, centro de atención telefónica exclusiva sobre la Reconversión Monetaria.
- Encartes de folletería del BCV relacionada con la Reconversión Monetaria.

Campañas internas

- Entregables, boletines y carteleras sobre la Reconversión Monetaria y otros temas regulatorios.
- Relación existente con el ente regulador.

Regulaciones varias

En el año 2008 entraron en vigencia o se reformaron las siguientes normas legales, a las cuales se adaptó el funcionamiento del Banco para darle fiel cumplimiento:

- Ley de Tarjetas de Crédito, Débito, Prepagadas y demás Tarjetas de Financiamiento y Pago Electrónico.
- Ley para la Defensa de las Personas en el Acceso a los Bienes y Servicios.
- Ley de Crédito para el Sector Agrario.
- Ley del Régimen Prestacional de Vivienda y Hábitat.
- Ley Orgánica de Turismo.
- Ley de Beneficios y Facilidades de Pago para Deudas Agrícolas y Rubros Estratégicos para la Seguridad y Soberanía Alimentaria.
- Resolución de la SUDEBAN para el Tratamiento Especial que deben brindar las Instituciones Financieras a las Personas Discapacitadas, de Tercera Edad y Mujeres Embarazadas.
- Resolución de la SUDEBAN sobre condiciones para el registro y control de los créditos agrícolas sometidos al proceso de restructuración.
- Resolución del Ministerio de Vivienda y Hábitat sobre Tasas de Interés Social / Condiciones financieras que regirán el otorgamiento de los préstamos hipotecarios

con recursos propios y con recursos de los Fondos de la LRPVH.

- Resolución del Ministerio de Vivienda y Hábitat mediante la cual se establece el lapso de culminación de la obra y de la protocolización del documento de venta, en los contratos de opción de compra-venta o documentos equivalentes que tengan por objeto el financiamiento de viviendas en construcción o por construirse, otorgados por personas naturales o jurídicas no regidas por la legislación propia de las instituciones bancarias y financieras.
- Providencia de CADIVI sobre requisitos, controles y trámites para la adquisición de divisas destinadas al pago de consumos al exterior.

Por otra parte, Banesco da cumplimiento a lo establecido en la Ley Orgánica de Ciencia, Tecnología e Innovación (LOCTI), que establece un aporte de 0,5% de los ingresos brutos obtenidos anualmente en proyectos de innovación. En 2008, el banco destinó BsF 25.206.090 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 (LOCTICSEP) y el artículo 96 vinculado con la responsabilidad de las empresas en la prevención antidrogas que establece que "las personas jurídicas, públicas y privadas que ocupen cincuenta trabajadores o más, destinarán el uno por ciento (1%) de su ganancia neta anual, a programas de prevención integral social contra el tráfico y consumo de drogas ilícitas, para sus trabajadores y entorno familiar, y de este porcentaje destinarán el cero coma cinco por ciento (0,5%) para los programas de protección integral a favor de niños, niñas y adolescentes, a los cuales le darán prioridad absoluta. Las personas jurídicas pertenecientes a grupos económicos se consolidarán a los fines de cumplir con esta previsión.

Multas o Incumplimientos

Durante los años 2007 y 2008, Banesco no recibió por parte de la Comisión Nacional de Valores, Banco Central de Venezuela o Fogade ningún tipo de sanción por incumplimiento de la normativa establecida por dichos órganos competentes. Tampoco recibió ningún tipo de sanción por incumplimiento de los lineamientos establecidos por la normativa vigente en cuanto a la libre competencia o practicas monopolísticas. En relación con las comunicaciones recibidas de la Superintendencia de Bancos y Otras Instituciones Financieras, no se presentaron hechos que hayan tenido una incidencia significativa en la situación financiera y estructura patrimonial del Banco.

En 2008 el Indepabis aplicó a Banesco 45 sanciones relacionadas con supuestos inclumplimientos en la información suministrada a los clientes, o por faltas en medidas de seguridad. Todas estas sanciones han sido recurridas y se encontraban en estudio por parte del Indepabis al finalizar el año.

En relación a los litigios, contingencias, compromisos contractuales y fiscales, estos son revelados semestralmente en los Estados Financieros auditados del Banco, de acuerdo 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 2008 y 31 de diciembre de 2007. Estos estados financieros auditados pueden consultarse en la página de la Asociación Bancaria de Venezuela (www.asobanca.com.ve).

Asimismo, nos mantenemos atentos a dar estricto cumplimiento a las disposiciones de ley a las cuales como institución financiera nos encontramos sujetos; entre ellas: el Decreto con Rango y Fuerza de Ley General de Bancos y Otras Instituciones Financieras, la normativa e instrucciones impartida por la Superintendencia de Bancos y Otras Instituciones Financieras, a través de sus instructivos, circulares y oficios. Cabe destacar que, dado el crecimiento que ha tenido el 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 2008

Ciudad Banesco.

Principios para la definición del contenido del Informe

Banesco ha publicado anualmente su Informe de Responsabilidad Social Empresarial desde el año 2004, por lo cual esta es la quinta edición, y corresponde al período del 1° de enero al 31 de diciembre de 2008. El reporte anterior, que cubrió el período del 1° de enero al 31 de diciembre de 2007, fue publicado en diciembre de 2008. El reporte se hace en español e inglés (desde 2007 la edición en inglés solo se publica en nuestro sitio de Internet, www.banesco.com). La estructura del presente Informe se rige por la *Guía para la Elaboración de Memorias de Sostenibilidad de GRI,* versión G3.

El programa de planificación estratégica de la Responsabilidad Social Empresarial (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 al contenido del presente Informe. Reporta directamente a la Presidencia de la Junta Directiva.

A finales de 2008 se organizó una actividad de inducción destinada a nuestras vicepresidencias de Capital Humano, Administración, Infraestructura Física, Conservación de Infraestructura, Banca Comunitaria, Atención y Servicio al Cliente y Consultoría Jurídica, con el fin de explicar la importancia de los Informes de Sostenibilidad, el proceso de su elaboración, y la forma en que debían apoyar el presente reporte. Esto permitió agilizar la recepción de la data requerida en forma más fluida que en años anteriores.

Asimismo volvieron a analizarse las necesidades y expectativas de los empleados, accionistas, proveedores y clientes, mediante un intercambio con las áreas que se relacionan con ellas continuamente (Capital Humano, Innovación, Mercadeo, Ventas, Administración, etc.) y de este análisis surgieron como temas de interés:

- Acciones para mejorar la calidad de vida del empleado (por ejemplo el programa Tu Casa con 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 (charlas sobre finanzas para los

Clientes, encuentros con la comunidad de Colinas de Bello Monte, entre otros)

- Mutua satisfacción (entre empleados y organización, clientes y organización, socios sociales y organización)
- 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
- Disminuir el consumo de papel y energía.
- Bancarización y liderazgo de nuestros medios de pago
- Generación de valor para todos nuestros grupos de interés, que hemos definido como aquellos que impactan la actividad de la organización y/o son impactados por ella: nuestros accionistas, nuestro capital humano, nuestros socios sociales, nuestros clientes, nuestros proveedores y las autoridades, a lo que hay que agregar las comunidades inmediatas a nuestras sedes y la sociedad en general.

Al igual que en años anteriores, el Informe está organizado en dos grandes bloques: las dimensiones interna y externa de nuestra responsabilidad social, con capítulos específicos para cada grupo de interés. Se reportan las interacciones cumplidas con ellos durante 2008, en particular los levantamientos estadísticos (encuestas y grupos focales).

Este año se incorporaron nuevos indicadores, en la medida en que el Banco ha ampliado sus actividades de RSE, como la organización de cursos de derechos humanos para el personal, así como en el aspecto ambiental.

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

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

empleos indirectos a través de la distribución regional de sus proveedores, oportunidades y servicios regionales para los clientes y las donaciones regionales.

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

En relación con el **alcance**, el Informe incluye todos los aspectos que se dedujeron como relevantes para cada grupo de interés, con base en el conocimiento interno de los mismos, ya que no se abrió un proceso formal de consulta. No obstante, como se ha señalado previamente, la organización está trabajando en el establecimiento de mecanismos más formales de diálogo, de modo que el alcance sea menos general y más dirigido por las prioridades razonables de los grupos de interés.

La **cobertura** del Informe incluye solamente Banesco Banco Universal en Venezuela; se especifican, en lo posible, los resultados regionales del desempeño de la organización. La materialidad de la información se manifiesta en los indicadores que reflejan los impactos significativos de la organización en los ámbitos económico, social y ambiental.

Principios para definir la calidad del contenido del Informe

Para asegurar la calidad de la información reportada en el presente Informe, Banesco veló por el cumplimiento de los principios para definir la calidad de su elaboración indicados en la *Guía para la Elaboración de Memorias de Sostenibilidad de GRI*. Cumpliendo el principio de Equilibrio, se reportan los aspectos que consideramos importante destacar:

- En 2008 disminuyó el porcentaje de empleados que recibieron capacitación con respecto a 2007, pues en el año interior se había producido un incremento coyuntural a causa del entrenamiento específico motivado por la reconversión monetaria (entrada en vigencia del "bolívar fuerte"). Sin embargo, este año se asignó un énfasis mayor a la seguridad industrial (siguiendo lo establecido en la Ley Orgánica de Prevención, Condiciones y Medio Ambiente de Trabajo, LOPCYMAT), en los aspectos regulatorios, y en la tecnología y seguridad de la información.
- En cuanto al voluntariado corporativo, existe un amplio potencial para incrementar el número de participantes y de actividades en las que pueden dar su aporte. Se está trabajando en actividades conjuntas con nuestros Socios Sociales para incrementar ambas cifras en el futuro.
- Las jornadas de salud registradas disminuyeron con respecto a las realizadas en años anteriores, en buena parte debido a un nuevo énfasis preventivo.
- El consumo de papel y agua por empleado ha aumentado debido al incremento en el número de empleados, entre otros aspectos, pero ya están en proceso de diseño campañas de concienciación y reciclaje, así como de equipamiento tecnológico, que deberían reducir estos factores a partir del año 2009.

Las cifras reportadas se encuentran detalladas para 2007 y 2008 con las respectivas tasas de variación, lo que permite la **comparabilidad** del desempeño en estos dos períodos.

Parte de las tareas que se espera profundizar en los próximos Informes para cumplir este principio serán las comparaciones con los resultados de otras instituciones financieras en las variables de carácter público *(Benchmarking)*.

Con el fin de garantizar la **precisión** de la información, se han utilizado los protocolos técnicos del GRI para entender y formular los indicadores cuantitativos y cualitativos presentados. Los indicadores cuantitativos en general se reportan acompañados las variables que dan origen a su cálculo, lo cual facilita la comprensión de cómo se obtienen.

Los datos reportados corresponden a los registros de la Organización en sus diferentes sistemas de manejo de información o mecanismos internos. En términos generales corresponden a información publicada y reportada a los organismos regulatorios, es decir que es perfectamente verificable.

Como ya se ha indicado, la **periodicidad** con que se presenta el Informe es anual. El reporte se publica en el segundo semestre del año siguiente al reportado en su contenido.

Otra premisa es la **claridad**, de allí que el presente Informe contiene los elementos más relevantes en un documento legible en cuanto a la sencillez de su lenguaje, la visualización de las cifras y expresiones gráficas de la gestión, y el volumen de páginas.

Para garantizar la **fiabilidad** de la información presentada y de los procedimientos seguidos en la elaboración del Informe, se documentan todas las fuentes internas de cada aspecto que se reporta, y se somete a la verificación de auditores externos antes de ser publicada.

Para el año finalizado el 31 de diciembre de 2008, 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	Descripción	Páginas
1. Estrategia y análisis	**1.1** Declaración del máximo responsable de la toma de decisiones de la organización (Director General, Presidente o puesto equivalente) sobre la relevancia de la sostenibilidad para la organización y su estrategia.	3 - 4
	1.2 Descripción de los principales impactos, riesgos y oportunidades en relación con la sostenibilidad.	9 - 15
2. Perfil de la organización	**2.1** Nombre de la organización.	7
	2.2 Principales marcas, productos y/o servicios.	73-74, 99-100
	2.3 Estructura operativa de la organización, incluidas las principales divisiones, entidades operativas, filiales y negocios conjuntos.	21-26
	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 el Informe.	122
	2.6 Naturaleza de la propiedad y forma jurídica.	7
	2.7 Mercados servidos (incluyendo el desglose geográfico, los sectores que abastece y los tipos de clientes/beneficiarios).	72, 79
	2.8 Dimensiones de la organización informante, incluido: - Número de empleados. - Ventas netas (para organizaciones del sector privado) o ingresos netos (para organizaciones del sector público). - Capitalización total, desglosada en términos de deuda y patrimonio neto (para organizaciones del sector privado). - Cantidad de productos o servicios prestados.	16, 32, 73
	2.9 Cambios significativos durante el período cubierto por el Informe en el tamaño, estructura y propiedad de la organización, incluidos: - La localización de las actividades o cambios producidos en las mismas, aperturas, cierres y ampliación de instalaciones; y - Cambios en la estructura del capital social y de otros tipos de capital, mantenimiento del mismo y operaciones de modificación del capital (para organizaciones del sector privado).	29, 73, 77
	2.10 Premios y distinciones recibidos durante el período informativo.	18 - 19
3. Parámetros del Informe	PERFIL DEL INFORME	
	3.1 Período cubierto por la información contenida en el Informe (por ejemplo, ejercicio fiscal, año natural).	121
	3.2 Fecha del Informe anterior más reciente (si lo hubiere).	121
	3.3 Ciclo de presentación de Informes (anual, bienal, etc.)	121
	3.4 Punto de contacto para cuestiones relativas al Informe o su contenido.	121
	ALCANCE Y COBERTURA DEL INFORME	
	3.5 Proceso de definición del contenido del Informe, incluido: - Determinación de la materialidad. - Prioridad de los aspectos incluidos. - Identificación de los grupos de interés que la organización prevé que utilicen el Informe.	121 - 123
	3.6 Cobertura del Informe (por ejemplo: países, divisiones, filiales, instalaciones arrendadas, negocios conjuntos, proveedores).	122
	3.7 Indicar la existencia de limitaciones del alcance o cobertura del Informe.	122
	3.8 La base para incluir información en el caso de negocios conjuntos (joint ventures), filiales, instalaciones arrendadas, actividades subcontratadas y otras entidades que puedan afectar significativamente la comparabilidad entre períodos y/o entre organizaciones.	122
	3.9 Técnicas de medición de datos y bases para realizar los cálculos, incluidas las hipótesis y técnicas subyacentes a las estimaciones aplicadas en la recopilación de indicadores y demás información del Informe.	123
	3.10 Descripción del efecto que pueda tener la reformulación de información perteneciente a memorias anteriores, junto con las razones que han motivado dicha reformulación (por ejemplo: fusiones y adquisiciones, cambio en los períodos informativos, naturaleza del negocio, o métodos de valoración).	(1)
	3.11 Cambios significativos relativos a períodos anteriores en el alcance, la cobertura o los métodos de valoración aplicados en el Informe.	(1)

Perfil, estrategia y organización (Cont.)

Tema	Descripción	Páginas
	3.12 Tabla que indica la localización de los contenidos básicos en el Informe.	124 - 126
	VERIFICACIÓN	
	3.13 Política y práctica actual de verificación externa del Informe. Si el reporte de verificación en el informe de sostenibilidad no lo incluye, se debe explicar el alcance y base de cualquier otra verificación externa existente. También se debe aclarar la relación entre la organización informante y el proveedor o proveedores de la verificación.	123
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.	21 - 26
	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).	23
	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.	23
	4.4 Mecanismos de los accionistas y empleados para comunicar recomendaciones e indicaciones al máximo órgano de gobierno.	29 - 30
	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).	22
	4.6 Procedimientos implantados para evitar conflictos de intereses en el máximo órgano de gobierno.	21 - 22, 25
	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.	22
	4.8 Declaraciones de misión y valores desarrolladas internamente, códigos de conducta y principios relevantes para el desempeño económico, ambiental y social, y el estado de su implantación.	7 - 8
	4.9 Procedimientos del máximo órgano de gobierno para supervisar la identificación y gestión, por parte de la organización, del desempeño económico, ambiental y social, incluidos riesgos y oportunidades relacionadas, así como la adherencia o cumplimiento de los estándares acordados a nivel internacional, códigos de conducta y principios.	9 - 10, 25
	4.10 Procedimientos para evaluar el desempeño propio del máximo órgano de gobierno, en especial con respecto al desempeño económico, ambiental y social.	25
	COMPROMISO CON INICIATIVAS EXTERNAS	
	4.11 Descripción de cómo la organización ha adoptado un planteamiento o principio de precaución.	9 - 10, 25
	4.12 Principios o programas sociales, ambientales y económicos desarrollados externamente, así como cualquier otra iniciativa que la organización suscriba o apruebe.	8
	4.13 Principales asociaciones a las que la organización pertenezca (tales como asociaciones sectoriales) y/o entes nacionales e internacionales a las que la organización apoye, y: - Si está presente en los órganos de gobierno - Si participa en proyectos o comités - Si proporciona un financiamiento importante que exceda las obligaciones de los socios - Si tiene consideraciones estratégicas	27
	PARTICIPACIÓN DE LOS GRUPOS DE INTERÉS	
	4.14 Relación de grupos de interés que la organización ha incluido.	122
	4.15 Base para la identificación y selección de grupos de interés con los que la organización se compromete.	122
	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.	10 - 12, 47 - 48
	4.17 Principales preocupaciones y aspectos de interés que hayan surgido a través de la participación de los grupos de interés y la forma en que ha respondido la organización a los mismos en la elaboración del Informe.	12, 30, 47, 57, 66, 88 - 89

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

Información sobre el enfoque de gestión y/o dirección

		Páginas
Dimensión económica	**INFORMACIÓN SOBRE EL ENFOQUE DE GESTIÓN**	
	Desempeño económico	16
	Presencia en el mercado	72
	Impacto económico indirecto	15
Dimensión ambiental	**INFORMACIÓN SOBRE EL ENFOQUE DE GESTIÓN**	
	Materiales	106
	Energía	106
	Agua	106
	Biodiversidad	(1)
	Emisiones, vertidos y residuos	(2)
	Productos y servicios	106 - 107
	Cumplimiento normativo	109
	Transporte	(1)
	Aspectos generales	105 - 109
Dimensión social	**PRÁCTICAS LABORALES Y ÉTICA DEL TRABAJO** **INFORMACIÓN SOBRE EL ENFOQUE DE DIRECCIÓN**	
	Empleo	31 - 32
	Relación empresa/trabajadores	42 - 43
	Salud y seguridad en el trabajo	41 - 42
	Formación y educación	36 - 40
	Diversidad e igualdad de oportunidades	31
	DERECHOS HUMANOS **INFORMACIÓN SOBRE EL ENFOQUE DE DIRECCIÓN**	
	Prácticas de inversión y aprovisionamiento	111
	No discriminación	43 - 44
	Libertad de asociación y convenios colectivos	42 - 43
	Abolición de la explotación infantil	44
	Prevención del trabajo forzoso y obligatorio	44
	Quejas y procedimientos conciliatorios	30
	Prácticas de seguridad	42
	Derechos de los indígenas	(1)
	SOCIEDAD **INFORMACIÓN SOBRE EL ENFOQUE DE GESTIÓN**	
	Comunidad	51
	Corrupción	21 - 22
	Políticas públicas	(3)
	Comportamiento de competencia desleal	94 - 95, 120
	Cumplimiento normativo	21 - 27, 93
	RESPONSABILIDAD SOBRE PRODUCTOS **INFORMACIÓN SOBRE EL ENFOQUE DE GESTIÓN**	
	Salud y seguridad del cliente	83
	Etiquetado de productos y servicios	92 - 95
	Comunicaciones de mercadeo	92 - 95
	Privacidad del cliente	83 - 84
	Cumplimiento normativo	94, 95

(1) Aspectos considerados no prioritarios ni relevantes de las actividades realizadas por el Banco, por lo que no existen enfoques de gestión específicos.
(2) Las actividades de la organización no generan emisiones significativas ni derrames de sustancias peligrosas.
(3) No hay una política definida al respecto, sino que el Banco analiza cada caso de forma individual, y siempre en el marco del cumplimiento de la legalidad.

Darnos Todos Una Mano Es El Mejor De Los Balances

Balance Social Acumulado 1998 - 2008

	AÑO 2008	ACUMULADO 1998 AÑO 2008
TOTAL INVERSIÓN SOCIAL	29.930.891	119.306.418
TOTAL COMPROMISOS SOCIALES CONTRAÍDOS	4.778.244	4.778.244
TOTAL GENERAL INVERSIÓN SOCIAL MÁS COMPROMISOS CONTRAÍDOS	34.699.135	124.084.662

Cifras expresadas en bolívares.

Directores

Juan Carlos Escotet R. | Gonzalo Clemente R.
Luis Xavier Lugo P. | Fernando Crespo S.
Miguel Angel Manzano C. | Salvador Corte G.
María Josefina Fernández M. | Carlos Acosta L.
Nelson Becerra H.

Banesco
Responsabilidad Social Empresarial
Vocación y Convicción

Estás a tiempo para salir de los antiguos anuncios, cámbialos por los nuevos en los buses. www.escuelesviables.org.ve

RIF: J-07015850-8

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 2008,* Banesco Banco Universal, C.A.

AÑO TERMINADO EL 31 DE DICIEMBRE DE 2008

Horwath Venezuela
De la Vega, Márquez, Perdomo & Asoc.

Av. Diego Cisneros, Los Ruices,
Edf. Centro Monaca, Piso 2, Ofic. 2-A,
Torre Sur, Apartado 899,
Caracas 1010A - Venezuela
(58) (212) 235.01.47 | 235.43.06 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 2008, Banesco Banco Universal, C.A.

A la Junta Directiva y Accionistas de
Banesco Banco Universal, C.A.

Alcance de nuestro trabajo

Hemos aplicado los procedimientos acordados con ustedes y descritos en el aparte de este informe denominado **"Estándares y Procesos de Verificación"**, para la revisión de los Indicadores de Desempeño suministrados por el Banco, correspondiente al año terminado el 31 de diciembre de 2008, identificados en el **Anexo I** adjunto, y sustentados en el informe denominado por el Banco como **"Informe de Responsabilidad Social Empresarial 2008, Banesco Banco Universal, C.A."** La preparación del **"Informe de Responsabilidad Social Empresarial 2008, 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.

El alcance de una revisión limitada es sustancialmente inferior al de una auditoria o trabajo de seguridad razonable. Por lo tanto no proporcionamos opinión de auditoría sobre el "Informe de Responsabilidad Social Empresarial 2008, Banesco Banco Universal, C.A."

Estándares y Procesos de Verificación

Nuestro trabajo se realizó, tomando como base las normas de auditoría generalmente aceptadas, relativas a informes sobre procedimientos previamente convenidos, la Guía para la elaboración de Memorias de Sostenibilidad emitida por "Global Reporting Initiative" (GRI) versión 3.0, y de acuerdo con International Standard on Assurance Engagements Other than Auditis or Reviews of Historical Financial Information (ISAE 3000), emitida por la International Auditing and Assurance Standard Board (IAASB) de la International Federation of Accounts (IFAC), para realizar trabajos de seguridad, razonable o limitada, sobre información no financiera.

Nuestro trabajo de revisión ha consistido en la formulación de preguntas a la Dirección, así como a las diferentes unidades de Banesco Banco Universal, C.A., que han participado en la elaboración del **"Informe de Responsabilidad Social Empresarial 2008"**, y en la aplicación de ciertos procedimientos analíticos y pruebas de revisión de muestreo que se describen a continuación:

Horwath Venezuela

- Reuniones con el personal de Banesco Banco Universal, C.A., que intervienen en el proceso de recopilación de la información contenida en el informe denominado "Informe de Responsabilidad Social Empresarial 2008, Banesco Banco Universal, C.A." y en la elaboración de los indicadores objeto de nuestra revisión a los efectos de conocer los principios, sistemas, enfoques de gestión aplicados y obtención de la documentación soporte necesaria para su verificación.
- Análisis de los procesos llevados a cabo por el Banco para obtener y validar los datos presentados en el "Informe de Responsabilidad Social Empresarial 2008, Banesco Banco Universal, C.A.".
- Revisión de las actuaciones realizadas en relación con la identificación y consideración de las partes interesadas a lo largo del ejercicio a través del análisis de la información interna y los informes de terceros, disponibles.
- Contraste de que el contenido del Informe de Responsabilidad Social Empresarial 2008, no contradice ninguna información relevante suministrada por Banesco Banco Universal, C.A.
- Análisis y comprobación que los indicadores presentados por Banesco Banco Universal, C.A., contemplan los aspectos sugeridos por (GRI) en su guía para la elaboración de Memorias de Sostenibilidad emitida por "Global Reporting Initiative" (GRI) versión 3.0 y aseguran la relevancia de la información plasmada respecto a la situación del Banco.
- Análisis de la cobertura, relevancia e integridad de la información incluida en el Informe de Responsabilidad Social Empresarial 2008, en función al entendimiento de Banesco Banco Universal, C.A., de los requerimientos de los grupos de interés sobre los aspectos materiales descritos en el apartado "La Dimension Externa de Nuestro Programa de Responsabilidad Social".
- Comprobación, mediante pruebas de verificación en base a la selección de una muestra, del cálculo de la información cuantitativa y cualitativa incluida en el "Informe de Responsabilidad Social Empresarial 2008, Banesco Banco Universal, C.A.", correspondiente al año terminado el 31 de diciembre de 2008 y su adecuada compilación a partir de los datos suministrados por las fuentes de información del Banco.
- Revisión a través del análisis de la información interna suministrada de las actuaciones realizadas por las partes involucradas, a lo largo del ejercicio en relación con la identificación, obtención de la información y relaciones mantenidas.

Conclusiones

En base a los resultados obtenidos de la aplicación de los procedimientos descritos en el aparte de este informe **"Estándares y Procesos de Verificación"**, y los cuales fueron acordados con la Gerencia del Banco, a los efectos de la verificación de los Indicadores de Desempeño del año 2008, suministrados por ustedes para su revisión, incluidos en el Informe denominado **"Informe de Responsabilidad Social Empresarial 2008, Banesco Banco Universal, C.A."**, no hemos encontrado desviaciones ni omisiones significativas en la información revisada y no se ha puesto de manifiesto ningún otro aspecto, distinto a los mencionados en el Anexo I, adjunto al presente Informe, que nos haga creer que el "Informe de Responsabilidad Social Empresarial 2008, Banesco Banco Universal, C.A.", no ha sido preparado, en todos sus aspectos significativos, de acuerdo con la guía para la elaboración de Memorias de Sostenibilidad de GRI versión 3.0, elaborada por Global Reporting Initiative, consecuentemente se establece una calificación de **Nivel A +.**

Horwath Venezuela

Recomendaciones

Adicionalmente, hemos presentado a la Vicepresidencia de Comunicaciones y Asuntos Sociales de Banesco Banco Universal, C.A., nuestras recomendaciones relativas a las áreas de mejoras para consolidar los procesos, programas y sistemas ligados a la gestión de la Responsabilidad Social del Banco. La recomendación más relevante se refiere a:

- Mejorar el sistema de reporte de los datos relacionados con la información a ser incluida en el Informe de Responsabilidad Social, en especial lo relativo a los indicadores de desempeño ambiental, de forma que sea posible definir objetivos concretos a nivel global, que puedan ser medidos regularmente.

DE LA VEGA, MÁRQUEZ, PERDOMO & ASOCIADOS
(HORWATH VENEZUELA)

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

16 de octubre de 2009

Anexo I

Indicadores de desempeño — Banesco Banco Universal C.A.

ECONÓMICO Indicador GRI / Versión G3	Indicador	Verificación	Página
Aspecto: **Desempeño económico**			
EC1 Valor económico directo generado y distribuido, incluyendo ingresos, costes 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	13 - 14
EC2 Consecuencias financieras y otros riesgos y oportunidades para las actividades de la organización debido al cambio climático.	Principal	Verificado Parcial	105
EC3 Cobertura de las obligaciones de la organización debidas a programas de beneficios sociales.	Principal	Verificado	46, 97
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	14 - 15, 32, 35
EC6 Política, prácticas y proporción de gasto correspondiente a proveedores locales en lugares donde se desarrollen operaciones significativas.	Principal	Verificado	113
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	34
Aspecto: **Impactos económicos indirectos**			
EC8 Desarrollo e impacto de las inversiones en infraestructuras y los servicios prestados principalmente para el beneficio público mediante compromisos comerciales, pro bono, o en especie.	Principal	Verificado	55 - 56
EC9 Entendimiento y descripción de los impactos económicos indirectos significativos, incluyendo el alcance de dichos impactos.	Adicional	Verificado	59 - 66
AMBIENTAL Indicador GRI / Versión G3			
Aspecto: **Materiales**			
EN1 Materiales utilizados, por peso o volumen.	Principal	Verificado Parcial	106
EN2 Porcentaje de los materiales utilizados que son materiales valorizados.	Principal	(2)	105 - 109
Aspecto: **Energía**			
EN3 Consumo directo de energía desglosado por fuentes primarias.	Principal	Verificado Parcial	106
EN4 Consumo indirecto de energía desglosado por fuentes primarias.	Principal	Verificado Parcial	106
EN5 Ahorro de energía debido a la conservación y a mejoras en la eficiencia.	Adicional	Verificado Parcial	105 - 109
EN6 Iniciativas para proporcionar productos y servicios eficientes en el consumo de energía o basados en energías renovables, y las reducciones en el consumo de energía como resultado de dichas iniciativas	Adicional	Verificado Parcial	105 - 109
EN7 Iniciativas para reducir el consumo indirecto de energía y las reducciones logradas con dichas iniciativas.	Adicional	Verificado Parcial	105 - 108
Aspecto: **Agua**			
EN8 Captación total de agua por fuentes.	Principal	Verificado Parcial	106 - 108
EN9 Fuentes de agua que han sido afectadas significativamente por la captación de agua.	Adicional	(3)	
EN10 Porcentaje y volumen total de agua reciclada reutilizada.	Adicional	Verificado Parcial	106 - 107
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	(4)	
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	(5)	
EN13 Hábitat protegido o restaurado.	Adicional	(5)	

Indicadores de desempeño — Banesco Banco Universal C.A.

	Indicador	Verificación	Página
EN14 Estrategias y acciones implantadas y planificadas para la gestión de impactos sobre la biodiversidad	Adicional	(5)	
EN15 Número de especies, desglosadas en función de su peligro de extinción, incluidas en la Lista Roja de la IUCN y en listados nacionales y cuyos hábitats se encuentren en áreas afectadas por las operaciones según el grado de amenaza de la especie.	Adicional	(5)	
Aspecto: **Emisiones, vertidos y residuos**			
EN16 Emisiones totales, directas e indirectas, de gases de efecto invernadero, en peso.	Principal	(6)	
EN17 Otras emisiones indirectas de gases de efecto invernadero, en peso.	Principal	(6)	
EN18 Iniciativas para reducir las emisiones de gases de efecto invernadero y las reducciones logradas.	Adicional	Verificado Parcial	105 - 109
EN19 Emisiones de sustancias destructoras de la capa ozono, en peso.	Principal	(6)	
EN20 NO, SO y otras emisiones significativas al aire por tipo y por peso	Principal	(6)	
EN21 Vertidos totales de aguas residuales, según su naturaleza y destino	Principal	(6)	
EN22 Peso total de residuos gestionados, según tipo y método de tratamiento.	Principal	Verificado Parcial	59, 108 - 109
EN23 Número total y volumen de los derrames accidentales más significativos.	Principal	(6)	
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	(6)	
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	(6)	
Aspecto: **Productos y servicios**			
EN26 Iniciativas para mitigar los impactos ambientales de los productos y servicios, y grado de reducción de ese impacto.	Principal	Verificado Parcial	107 - 109
EN27 Porcentaje de productos vendidos, y sus materiales de embalaje, que son recuperados al final de su vida útil, por categorías de productos	Principal	(7)	
Aspecto: **Cumplimiento normativo**			
EN28 Coste de las multas significativas y número de sanciones no monetarias por incumplimiento de la normativa ambiental.	Principal	Verificado	109
Aspecto: **Transporte**			
EN29 Impactos ambientales significativos del transporte de productos y otros bienes y materiales utilizados para las actividades de la organización, así como del transporte de personal.	Adicional	Verificado Parcial	107
Aspecto: **General**			
EN30 Desglose por tipo del total de gastos e inversiones ambientales.	Adicional	Verificado Parcial	106, 109
PRÁCTICAS LABORALES Y ÉTICA DEL TRABAJO			
Indicador GRI / Versión G3			
Aspecto: **Empleo**			
LA1 Desglose del colectivo de trabajadores por tipo de empleo, por contrato y por región.	Principal	Verificado	32 - 34, 98
LA2 Número total de empleados y rotación media de empleados, desglosados por grupo de edad, sexo y región.	Principal	Verificado (8)	32 - 34
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	44 - 47

Indicadores de desempeño — Banesco Banco Universal C.A.

	Indicador	Verificación	Página
Aspecto: **Relaciones empresa / trabajadores**			
LA4 Porcentaje de empleados cubiertos por un convenio colectivo.	Principal	Verificado	42 - 43
LA5 Período(s) mínimo(s) de preaviso relativo(s) a cambios organizativos, incluyendo si estas notificaciones son especificadas en los convenios colectivos.	Principal	Verificado	34, 43
Aspecto: **Salud y seguridad laboral**			
LA6 Porcentaje del total de trabajadores que está representado en comités de salud y seguridad conjuntos de dirección-empleados, establecidos para ayudar a controlar y asesorar sobre programas de salud y seguridad en el trabajo.	Adicional	Verificado	41 - 42, 45
LA7 Tasas de ausentismo, enfermedades profesionales, días perdidos y número de víctimas mortales relacionadas con el trabajo por región.	Principal	Verificado	41
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	41
LA9 Asuntos de salud y seguridad cubiertos en acuerdos formales con sindicatos.	Adicional	Verificado	41 - 42, 45
Aspecto: **Formación y educación**			
LA10 Promedio de horas de formación al año por empleado, desglosado por categoría de empleado.	Principal	Verificado	37
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	39 - 40
LA12 Porcentaje de empleados que reciben evaluaciones regulares del desempeño y de desarrollo profesional.	Adicional	Verificado	35
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	23 - 27, 33
LA14 Relación entre salario base de los hombres con respecto al de las mujeres, desglosado por categoría profesional.	Principal	Verificado	35, 44
DERECHOS HUMANOS			
Indicador GRI / Versión G3			
Aspecto: **Prácticas de inversión y abastecimiento**			
HR1 Porcentaje y número total de acuerdos de inversión significativos que incluyan cláusulas de derechos humanos o que hayan sido objeto de análisis en materia de derechos humanos.	Principal	Verificado	21
HR2 Porcentaje de los principales distribuidores y contratistas que han sido objeto de análisis en materia de derechos humanos, y medidas adoptadas como consecuencia.	Principal	Verificado	21, 111
HR3 Total de horas de formación de los empleados sobre políticas y procedimientos relacionados con aquellos aspectos de los derechos humanos relevantes para sus actividades, incluyendo el porcentaje de empleados formados.	Adicional	Verificado	37
Aspecto: **No discriminación**			
HR4 Número total de incidentes de discriminación y medidas adoptadas.	Principal	Verificado	43
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	42 - 44
Aspecto: **Trabajo infantil**			
HR6 Actividades identificadas que conllevan un riesgo potencial de incidentes de explotación infantil, y medidas adoptadas para contribuir a su eliminación.	Principal	Verificado	32, 33, 44
Aspecto: **Trabajo forzoso**			
HR7 Operaciones identificadas como de riesgo significativo de ser origen de episodios de trabajo forzado o no consentido, y las medidas adoptadas para contribuir a su eliminación.	Principal	Verificado	44

Indicadores de desempeño — Banesco Banco Universal C.A.

	Indicador	Verificación	Página
Aspecto: **Prácticas de seguridad**			
HR8 Porcentaje del personal de seguridad que ha sido formado en las políticas o procedimientos de la organización en aspectos de derechos humanos relevantes para las actividades	Adicional	Verificado	37
Aspecto: **Derechos de los indígenas**			
HR9 Número total de incidentes relacionados con violaciones de los derechos de los indígenas y medidas adoptadas.	Adicional	(9)	
SOCIEDAD			
Indicador GRI / Versión G3			
Aspecto: **Comunidad**			
SO1 Naturaleza, alcance y efectividad de programas y prácticas para evaluar y gestionar los impactos de las operaciones en las comunidades, incluyendo entrada, operación y salida de la empresa	Principal	Verificado	55 - 56
Aspecto: **Corrupción**			
SO2 Porcentaje y número total de unidades de negocio analizadas con respecto a riesgos relacionados con la corrupción	Principal	Verificado	37 - 39
SO3 Porcentaje de empleados formados en las políticas y procedimientos anti-corrupción de la organización.	Principal	Verificado	37 - 39
SO4 Medidas tomadas en respuesta a incidentes de corrupción	Principal	Verificado	43
Aspecto: **Políticas públicas**			
SO5 Posición en las políticas públicas y participación en el desarrollo de las mismas y de actividades de "lobbying".	Principal	Verificado	27
SO6 Valor total de las aportaciones financieras y en especie a partidos políticos o a instituciones relacionadas, por países.	Adicional	(10)	
Aspecto: **Comportamiento de competencia desleal**			
SO7 Número total de acciones por causas relacionadas con prácticas monopolísticas y contra la libre competencia, y sus resultados	Adicional	Verificado	120
Aspecto: **Cumplimiento normativo**			
SO8 Valor monetario de sanciones y multas significativas y número total de sanciones no monetarias derivadas del incumplimiento de las leyes y regulaciones	Principal	Verificado	120
RESPONSABILIDAD SOBRE PRODUCTOS			
Indicador GRI / Versión G3			
Aspecto: **Salud y seguridad del cliente**			
PR1 Fases del ciclo de vida de los productos y servicios en las que se evalúan, para en su caso ser mejorados, los impactos de los mismos en la salud y seguridad de los clientes, y porcentaje de categorías de productos y servicios significativos sujetos a tales procedimientos de evaluación.	Principal	Verificado	92 - 95
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	92 - 95
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	92 - 95
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	93 - 95
PR5 Prácticas con respecto a la satisfacción del cliente, incluyendo los resultados de los estudios de satisfacción del cliente	Adicional	Verificado	92 - 94, 101 - 104

Indicadores de desempeño — Banesco Banco Universal C.A.

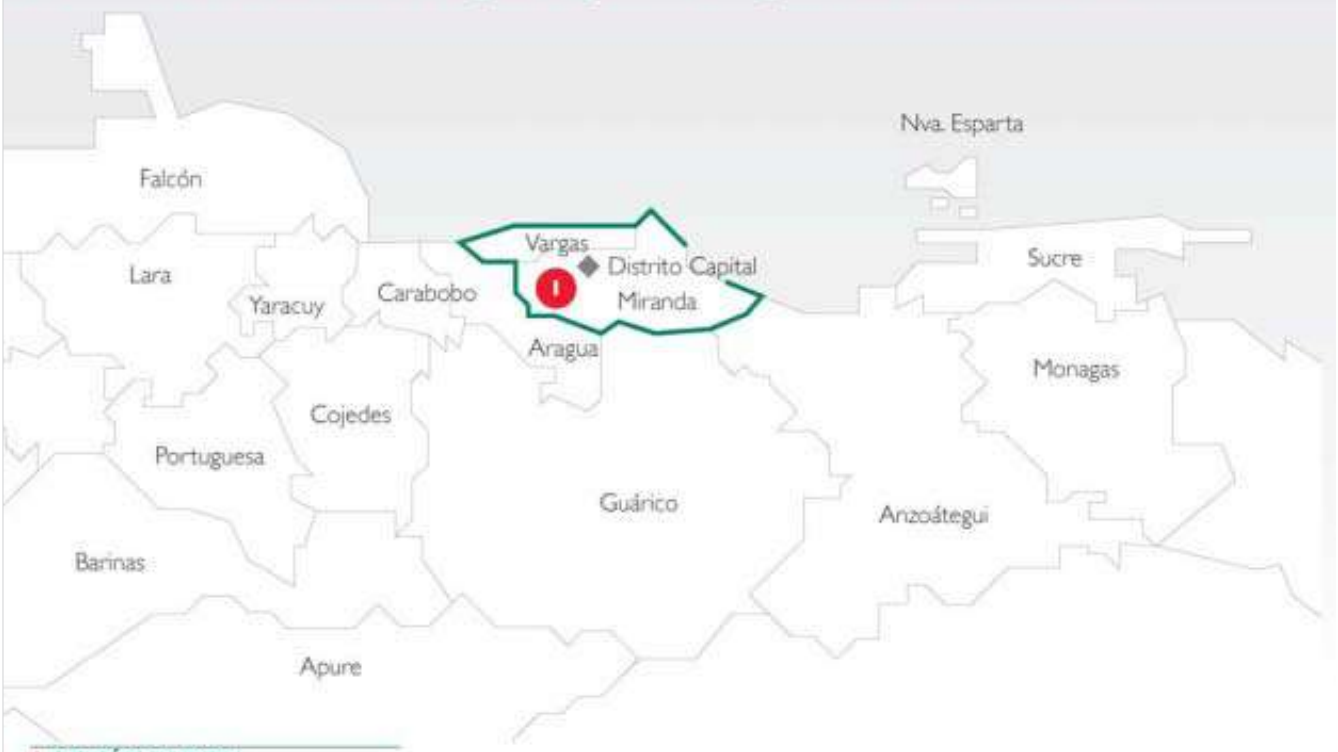
	Indicador	Verificación	Página
Aspecto: **Comunicaciones de mercadeo**			
PR6 Programas de cumplimiento de las leyes o adhesión a estándares y códigos voluntarios mencionados en comunicaciones de marketing, incluidos la publicidad, otras actividades promocionales y los patrocinios	Principal	Verificado	92 - 95
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	95
Aspecto: **Privacidad del cliente**			
PR8 Número total de reclamaciones debidamente fundamentadas en relación con el respeto a la privacidad y la fuga de datos personales de clientes	Adicional	Verificado	89,120
Aspecto: **Cumplimiento normativo**			
PR9 Coste de aquellas multas significativas fruto del incumplimiento de la normativa en relación con el suministro y el uso de productos y servicios de la organización	Principal	Verificado	95

Página: ubicación del Indicador en el Informe de Responsabilidad Social Empresarial 2008, Banesco Banco Universal, C.A.
(1) Durante el período que cubre este informe, no se han registrado ayudas financieras recibidas del gobierno.
(2) La organización no utiliza material valorizado, realizamos un programa de donación de mobiliario, computadoras y cartuchos de toner para darles nuevo uso.
(3) Todas las sedes de la Organización se encuentran en terrenos urbanos, por lo cual tanto el agua captada como la vertida se hace a través de la red urbana.
(4) 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.
(5) Todas las sedes de la Organización se encuentran en terrenos urbanos, por lo cual, no impactan áreas protegidas o restauradas.
(6) Las actividades de la Organización no generan emisiones significativas ni derrames de sustancias peligrosas.
(7) Las actividades de la Organización no generan productos que se recuperen al final de su vida útil.
(8) Para el año 2008 no se recabó información sobre la rotación del personal por regiones.
(9) Las actividades de la Organización se suscriben en áreas donde no se presentan situaciones con los derechos de los indígenas.
(10) La Organización no realiza aportes de esta naturaleza.

Verificado: Verificación de los datos tanto cuantitativos como cualitativos de la información suministrada tanto de la Vicepresidencia de Comunicaciones y Asuntos Sociales, como de las distintas áreas del Banco y reportada en el presente "Informe de Responsabilidad Social Empresarial 2008, Banesco Banco Universal, C.A."

Verificado Parcial: No fue posible verificar toda la información reportada en el presente "Informe de Responsabilidad Social Empresarial 2008, Banesco Banco Universal, C.A." relacionada con los indicadores establecidos en la "Guía para la elaboración de Memorias de Sostenibilidad" emitida por "Global Reporting Initiative" (GRI) versión 3.0.

Acción social de Banesco por regiones del país durante 2008 (BsF)



I. REGIÓN CAPITAL

Distrito Capital, Miranda y Vargas

A.C. UCAB Servicios	68.526,00
Alcaldía de Baruta	457.161,00
Alcaldía Santa Teresa del Tuy	5.000,00
Asociación Antiguos Alumnos Colegio San Ignacio	10.000,00
Asociación Civil Apoye	42.950,00
Asociación Civil de Damas Salesianas	295.525,00
Asociación Civil Siempre Amigos	40.000,00
Asociación ICARO	800,00
Asociación Venezolana para el Síndrome de Down	15.000,00
Asoden Colegio Los Campitos	3.000,00
Casa Hogar Madre Teresa de Calcuta	7.014,00
Casa Hogar Santo Domingo Savio	2.395,00
Centro Educacional Invidentes Francisco de Asís	500,00
CERSE	80.000,00
Colegio Santiago de León de Caracas	10.000,00
Congregación Hermanas Carmelitas	10.000,00
Cruz Roja Venezolana	381.683,00
Diario Últimas Noticias	310.000,00
Editorial C.E.C.	21.308,00
Escuelas de la AVEC	154.500,00
Eventos en Ciudad Banesco para la comunidad	195.415,69
Fe y Alegría	345.074,75
Federación Venezolana de Discapacidad Intelectual (FEVEDI)	1.200,00
Fesnojiv	2.750.000,00
Foco Sustentable	16.212,00
Fundación Amigos de la Tercera Edad	15.192,00
Fundación Amigos del Niño con Cáncer	119.940,00
Fundación ArtesanoGroup	32.508,00
Fundación Autismo en Voz Alta	230.794,00
Fundación Cardioamigos	15.000,00
Fundación Científica Los Roques	13.339,00
Fundación Circuito Sinfónico Latinoamericano Simón Bolívar	763,50
Fundación El Buen Samaritano	--
Fundación Ferias de Mamporal	5.000,00
Fundación Museo de los Niños	3.000,00
Fundación Paso a Paso	15.071,01
Fundación Saludarte	52.806,37
Fundación Santo Domingo	205.035,00
Fundación Schola Cantorum de Caracas	7.500,00
Fundación Teresa Carreño	150.000,00
Fundación Tricolor	--
Fundación Venezolana Contra la Parálisis Infantil	206.000,00
Fundación Venezolana-Alemana Colegio Humboldt	10.000,00
Fundailusión	100.000,00
Fundana	315.318,87
I.Q Historiadora	119.900,00
Iglesia Sagrada Familia de Nazaret	50.000,00
Invecapi	70.910,00
Mano Amiga A.C.	50.000,00
Obras Sociales Iglesia Madre Teresa de Calcuta	7.000,00
	101.370,00
Parroquia Santa María Madre de Dios	13.975,00
Particular	20.000,00
Particular	4.360,00
Particular	66.490,00
Particular	45.076,24
Particular	9.418,00
Red de Casas Don Bosco	407.175,00
Siempre Amigos A.C.	65.461,97
Sociedad Anticancerosa de Venezuela	52.288,00
Sociedad Venezolana de la Historia de la Medicina	7.650,00
Soluciones Data Show	20.000,00
SOS Aldeas Infantiles	1.000,00
UNEXPO	10.000,00
Universidad Católica Andrés Bello	153.000,00
Universidad Central de Venezuela	8.000,00
Universidad de Los Andes	9.530,00
Universidad Simón Bolívar	389.645,51
Venamcham	4.463,00
Total BsF	**8.407.244,91**

2. REGIÓN CENTRO-LOS LLANOS

Carabobo, Aragua, Guárico, Cojedes y Apure

A.C. Señor de los Milagros	5.000,00
Asopica, A.C.	30.000,00
Escuelas de la AVEC	85.000,00
Total BsF	**120.000,00**

3. REGIÓN OCCIDENTAL-ANDINA

Lara, Yaracuy, Portuguesa, Mérida, Táchira, Trujillo y Barinas

Alcaldía de Mérida	9.976,00
Alcaldía de Turén y Santa Rosalía	16.063,00
Asociación Venezolana de Educación Católica	350.000,00
Escuelas de la AVEC	412.000,00
Fundación Archivo Arquidiocesano de Mérida	5.000,00
Universidad Centro Occidental Lisandro Alvarado	15.000,00
Universidad de Los Andes	40.000,00
Total BsF	**848.039,00**

4. REGIÓN ORIENTE-SUR

Anzoátegui, Sucre, Monagas, Bolívar, Amazonas, Delta Amacuro, Nueva Esparta y Dependencias Federales

Escuelas de la AVEC	75.000,00
Fundación Científica Los Roques	13.339,00
Fundación Dr. Luis Beltrán Prieto Figueroa	3.000,00
Fundación Feria de Cantaura (Fundecan)	15.000,00
Iglesia de los Roques	1.188,00
Particular	100.000,00
Total BsF	**207.527,00**

5. REGIÓN ZULIA-FALCÓN

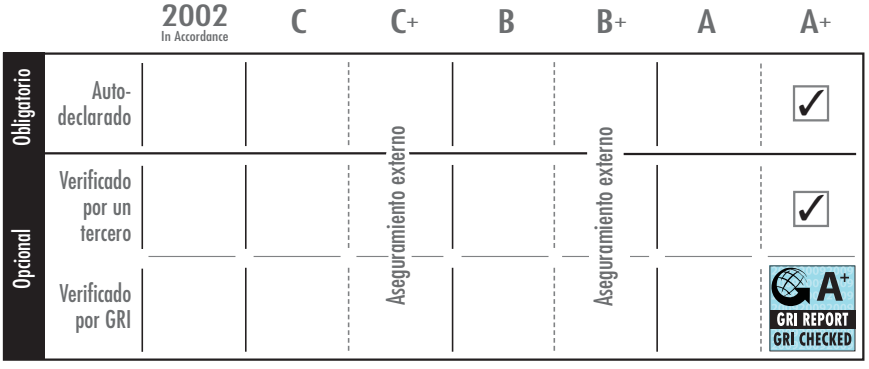
Asociación de Ayuda a la Infancia Necesitada (ADAIN)	30.000,00
Caja de Ahorro y Previsión Social de LUZ (CAPRELUZ)	3.000,00
Diario Panorama	319.245,00
Escuelas de la AVEC	139.500,00
Fe y Alegría	5.346.749,00
Feria Internacional de Artes y Antigüedades	27.470,00
Fundación Hogar San José de la Montaña	300,00
Fundación Universidad del Zulia	27.250,00
Museo de Arte Contemporáneo del Zulia	20.000,00
Revista CAPOJUD	5.000,00
Universidad Cecilio Acosta	3.000,00
Universidad Dr. Rafael Belloso Chacín	4.400,00
Total BsF	**5.925.914,00**

TERRITORIO NACIONAL

AVEC (otros aportes)	432.456,00
Becas de estudio	304.137,00
Donación de computadoras nuevas	10.829,32
Juguetes navideños	791.861,36
Total BsF	**1.539.283,68**

Banesco Banco Universal C.A.
Indicadores de desempeño

El año pasado, Banesco fue la primera organización venezolana en obtener una certificación del *Global Reporting Initiative (GRI),* el esquema de reportes de sostenibilidad económica, ambiental y social más empleado en el mundo, para su ***Informe de Responsabilidad Social Empresarial*** de 2007.
GRI ha certificado que el presente Informe, correspondiente a 2008, satisface los requerimientos del Nivel de Aplicación A+, por lo cual Banesco constituye una de las pocas entidades financieras latinoamericanas en alcanzar tal certificación.



Encuesta

Agradecemos nos haga llegar su opinión sobre este Informe a través del fax (+58 212) 901-8356, o escaneando esta hoja y enviándola al correo electrónico sami_rozenbaum@banesco.com. ¡Muchas gracias!

Nombre: _____ Dirección física: _____

Correo electrónico: _____ Teléfono: _____

Usted es:

☐ Accionista ☐ Empleado de Banesco Banco Universal ☐ Cliente ☐ Proveedor ☐ Contratista

☐ Representante de las autoridades ☐ Otro (favor especificar) _____

1. ¿Qué impresión general le produjo este Informe?

☐ Excelente ☐ Buena ☐ Regular ☐ Negativa

2. ¿Qué opina sobre la organización de los capítulos de este Informe?

☐ Excelente ☐ Adecuada ☐ Mejorable ☐ Inadecuada

Si lo desea, proponga las modificaciones que considere necesarias: _____

3. ¿Qué opinión tiene específicamente sobre cada uno de los capítulos? ☐ Excelente ☐ Buena ☐ Regular ☐ Negativa

Misión, Visión y Valores	☐ E ☐ B ☐ R ☐ N	Acción Social en la Comunidad	☐ E ☐ B ☐ R ☐ N
Principales Impactos, Riesgos y Oportunidades	☐ E ☐ B ☐ R ☐ N	Voluntariado Corporativo Banesco	☐ E ☐ B ☐ R ☐ N
La Marca Banesco	☐ E ☐ B ☐ R ☐ N	Nuestros Clientes	☐ E ☐ B ☐ R ☐ N
Gobierno Corporativo	☐ E ☐ B ☐ R ☐ N	Banca Comunitaria Banesco	☐ E ☐ B ☐ R ☐ N
Nuestros Accionistas	☐ E ☐ B ☐ R ☐ N	Nuestro Compromiso Ambiental	☐ E ☐ B ☐ R ☐ N
Nuestro Capital Humano	☐ E ☐ B ☐ R ☐ N	Nuestros Proveedores	☐ E ☐ B ☐ R ☐ N
Nuestros Socios Sociales	☐ E ☐ B ☐ R ☐ N	Nuestro Compromiso con las Autoridades	☐ E ☐ B ☐ R ☐ N

Si lo desea, proponga las modificaciones que considere necesarias: _____

4. ¿Qué opina sobre la claridad de la presentación de la información?

☐ Excelente ☐ Adecuada ☐ Mejorable ☐ Inadecuada

Si lo desea, proponga las modificaciones que considere necesarias: _____

5. ¿Qué opina sobre la claridad de la presentación de los cuadros y gráficos?

☐ Excelente ☐ Adecuada ☐ Mejorable ☐ Inadecuada

Si lo desea, proponga las modificaciones que considere necesarias: _____

6. ¿Qué opina en general sobre las actividades de Responsabilidad Social Empresarial que realiza Banesco?

☐ Excelentes ☐ Buenas ☐ Aceptables ☐ Insuficientes

Si lo desea, explique: _____

7. ¿Considera que le beneficia el hecho de que Banesco publique un Informe de Responsabilidad Social Empresarial? ¿Cómo?

_____

_____

_____

8. ¿Qué opina sobre el hecho de que estos Informes tengan certificación internacional?

☐ Muy importante ☐ Importante ☐ Indiferente

9. ¿Considera que Banesco lleva a cabo una suficiente rendición de cuentas con sus grupos de interés? Por favor explique

_____

_____

_____

10. ¿Considera necesario que estos Informes se publiquen en papel, o sería suficiente colocarlos en Internet?

☐ Impreso ☐ Solo en Internet

Vicepresidencia de Comunicaciones y Asuntos Sociales, BANESCO BANCO UNIVERSAL
Avenida Principal de Las Mercedes con Av. Guacapuro Torre Banesco 1, piso 12, El Rosal, Caracas 1060, VENEZUELA (+58 212) 901-8183

J-07013380-5