Informe de Responsabilidad y Sostenibilidad Empresarial

2013

Banesco Contigo

Índice

A Nuestros Clientes, Trabajadores, Accionistas y Socios Sociales ◗ 2

Perfil de la Organización

Misión, Visión y Valores ◗ 4

Principales Impactos, Riesgos y Oportunidades ◗ 5

Resumen Financiero ◗ 8

La Dimensión Interna de Nuestra Responsabilidad Social

Gobierno Corporativo ◗ 10

Nuestros Accionistas ◗ 17

Nuestro Capital Humano ◗ 19

La Dimensión Externa de Nuestra Responsabilidad Social

Nuestros Socios Sociales ◗ 37

Acción Social en la Comunidad ◗ 41

Voluntariado Corporativo Banesco ◗ 46

Nuestros Clientes ◗ 49

Banca Comunitaria Banesco ◗ 64

Nuestro Compromiso Ambiental ◗ 68

Nuestros Proveedores ◗ 74

Nuestro Compromiso con las Autoridades ◗ 78

Proceso de Elaboración del Informe de Responsabilidad y Sostenibilidad Empresarial ■ 80

Compromisos ■ 82

Balance Social Banesco 1998-2013 ■ 84

Información sobre el Enfoque de Gestión y/o Dirección ■ 85

Perfil, Estrategia y organización ■ 86

Informe de los Auditores ■ 88

Indicadores de Desempeño ■ 91

A Nuestros Clientes, Trabajadores, Accionistas y Socios Sociales

No s llena de satisfacción presentarles nuestro décimo informe de Responsabilidad Social Empresarial, que resume nuestra acción y relación con los distintos grupos de interés a quienes nos debemos.

Podemos afirmar que en Banesco Banco Universal, avanzamos hacia un modelo de negocio basado en la actividad responsable y comprometida con nuestros accionistas, clientes, empleados, proveedores y con la sociedad en general. Se trata de un modelo en el que la Responsabilidad Social Empresarial se convierte en un eje transversal de todas nuestras operaciones.

No sólo estamos comprometidos con la rendición de cuentas en este triple reporte: ambiental, social y económico, sino también en ejecutar un modelo de gestión de referencia que contribuya con el crecimiento del país.

El año 2013 fue de consolidación de nuestros programas de Responsabilidad Social Empresarial. En primer lugar, fortalecimos el Programa de Formación de Microempresarios de Banca Comunitaria Banesco y graduamos a 3.576 microempresarios quienes obtuvieron las herramientas necesarias para hacer crecer su negocio.

Realizamos la primera edición del Premio Empresario Banca Comunitaria Banesco; reconocimos a doce microempresarios exitosos de todo el país quienes a través de sus iniciativas han generado un impacto positivo en sus vidas y en sus negocios.

Me llena de orgullo el compromiso que nuestros colaboradores tuvieron con las distintas acciones que realizamos en el marco de nuestro Responsabilidad Social Empresarial a través de Voluntariado Corporativo Banesco.

En el plano económico, entregamos más de 44 mil créditos a microempresarios de todo el país que suman más de Bs. 2,57 millardos, en el resto de los segmentos mantuvimos el liderazgo en financiamiento a más de 4,4 millones de clientes con 484.834 créditos liquidados.

Nuestros clientes y usuarios contaban, para el cierre de 2013, con 417 puntos de atención, 75.708 puntos de venta y 1.661 cajeros automáticos. Comenzamos el proceso de remodelación de nuestras agencias para ofrecerles mayor seguridad y comodidad y al mismo tiempo promover la derivación de transacciones hacia los canales electrónicos.

En lo social, cerramos 2013 con una inversión de más de Bs. 86,07 millones para financiar proyectos de nuestros Socios Sociales y ofrecer más y mejores beneficios no contractuales a nuestros colaboradores.

Agradecemos a todos ustedes que confiaron en nosotros. Les ratificamos nuestro compromiso con el desarrollo económico y social del país.

Juan Carlos Escotet Rodríguez
Presidente de la Junta Directiva

Junta Directiva

Juan Carlos Escotet

Presidente de la Junta Directiva

Directores

María Josefina Fernández
Miguel Ángel Marcano
Daisy Josefina Véliz
Olga Elena Marcano
Sergio Saggese
Flavel Castañeda
Oscar Doval

Mision, Visión y Valores

Banesco Banco Universal, C.A. es una institución financiera venezolana, autorizada para realizar todas las operaciones permitidas por el Decreto con Rango, Valor y Fuerza de Ley de Reforma Parcial de la Ley de Instituciones del Sector Bancario.

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

Misión

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

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

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

Visión

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

Valores Banesco

- *Integridad y Confiabilidad*
- *Responsabilidad Individual y Social*
- *Innovación y Calidad de Servicio*
- *Emprendimiento*
- *Interdependencia y Liderazgo*
- *Renovación y Excelencia Personal*
- *Diversidad y Adaptabilidad*

Principales Impactos, Riesgos y Oportunidades

Banesco Banco Universal, C.A. ha enfocado parte de su estrategia en desarrollar los servicios financieros en la base de la pirámide, para lo cual ha implantado programas integrales específicos para la Banca Comunitaria, los Medios de Pago, los Canales Electrónicos, así como los segmentos PYME.

Adicionalmente, ha generado programas directamente relacionados con el desarrollo de la capacidad medular del Capital Humano y de la propia Responsabilidad Social Empresarial, para garantizar la alineación del negocio con la visión de la sostenibilidad.

Banesco Banco Universal, C.A. está consciente de que para lograr un impacto positivo en la población, la labor de bancarización debe ser sostenible desde un punto de vista económico y financiero.

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

El otorgamiento de las tarjetas de crédito y captación de nuevos requerimientos también está siendo progresivamente transferido a tecnologías más versátiles para reducir costos operativos y descongestionar las agencias ofreciendo un mejor servicio a nuestros clientes.

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

Para Banesco Banco Universal, C.A. es importante conocer y entender la opinión de sus grupos de interés en todos los proyectos que lleva adelante, es por eso que hemos emprendido acciones para desarrollar una estrategia en función de los temas relevantes para ellos. (Ver capítulos *Accionistas* pág. 17, *Nuestro Capital Humano* pág. 19, *Nuestros Socios Sociales* pág. 37, *Acción Social en la Comunidad* pág. 41, *Nuestros Clientes* pág. 49 y *Nuestros Proveedores* pág. 74).

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

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

Valor Directo Tangible

El valor económico generado (VEG) al cierre del año 2013 se ubicó en Bs. 22.017 millones, lo que representa un incremento de 68,28% respecto a los Bs. 13.083 millones del año anterior.

Creación de Valor Directo Tangible: Detalle por Grupos de Interés

Miles de Bs.

Grupo de Interés	Indicador de valor	2013	2012
Accionistas	Dividendos (1)	3.581.354	982.647
Empleados	Gastos del Personal (2)	2.934.485	2.342.323
Clientes	Interés y Cargas Asimiladas (3)	4.137.084	2.398.325
Proveedores	Otros Gastos Generales de Administración (4)	2.821.075	2.353.069
Sociedad	Impuestos (5) (*)	3.705.614	2.199.315
	Recursos Destinados al Apoyo de las Comunidades (6)	24.458	10.345

(1) Fuente: Gerencia de Unidad de Accionistas
(2) Fuente: Sudeban Estado de Resultado de Publicación o CONRP, Gastos de Transformación (Gastos de personal grupo 441)
(3) Fuente: Sudeban Estado de Resultado de Publicación o CONRP, Gastos de Captaciones del Público (Gastos Financieros por Captaciones Grupo 411)
(4) Fuente: Sudeban Estado de Resultado de Publicación o CONRP, Gastos de Transformación (Rubro 440 Gastos Generales y Administrativos excepto 441 Gastos de Personal, 449-12 Aportes al Fondo de Garantía de Depósitos y Protección Bancaria, 449-13 Aportes a la Superintendencia de Bancos y Otras Instituciones Financieras)
(5) Fuente: CONRP (Estados Financieros de Banesco Banco Universal, C.A:) :Incluye Impuesto Sobre la Renta, Impuestos Municipales, Impuestos al Valor Agregado, Aportes a la SUDEBAN, FOGADE, SSO,SPF, LPH, INCE y LOSEP. (Cuentas 445-01 Impuestos municipales, 445-99 Otros impuestos y contribuciones, 441-22 Aportaciones patronales, 449-12 Aportes al Fondo de Garantía de Depósitos y Protección Bancaria, 449-13 Aportes a la Superintendencia de Bancos y Otras Instituciones Financieras, 471 Impuesto sobre la renta, Aporte de la LOSEP ver Balance de Publicación. Al 31/12/2012 se incluye por nuevas disposiciones de la Ley el Aporte Social a las Comunas y el Aporte de LOCTI).
(6) Fuente: Sudeban Estado de Resultado de Publicación o CONRP, Gastos Extraordinarios (grupo 450)

Entre los rubros que componen al VEG, aproximadamente 99,17% en el año 2013, (21.835 millones), lo conforman el Margen de Intermediación y las Comisiones Netas proporción que se incrementó por segundo año consecutivo.

En relación con el nivel de actividad económica del país a lo largo del período, el Valor Económico Generado por Banesco Banco Universal, C.A. en el año 2013, representó un 1,35% del Producto Interno Bruto (PIB) de Venezuela. En 2012 fue de 0,80%.

La participación relativa de los componentes del Valor Directo Tangible al cierre del año 2013, fue la siguiente: los gastos de proveedores representaron un 21,63% del Valor Económico Distribuido, el gasto de personal alcanzó 22,50%, en tanto que los impuestos se ubicaron en 28,41%. Así, el complemento correspondiente a los dividendos fue de 27,46%.

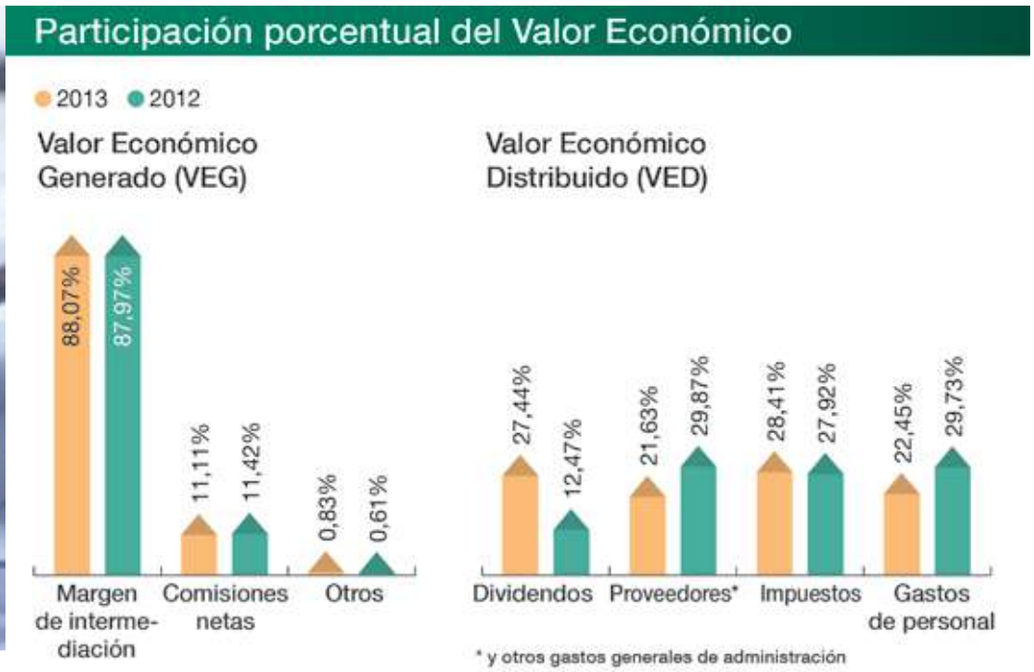
El Valor Económico Retenido (VER) alcanzó Bs. 8.968 millones, lo que representa un incremento de 72,39% con relación al año 2012.

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

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

El número total de trabajadores de Banesco Banco Universal, C.A. al cierre de 2013 se ubicó en 12.960 personas de los cuales 8.388 (64,72%) son mujeres y 4.572 (35,27%) hombres.

De acuerdo con las cifras publicadas por la Superintendencia de las Instituciones del Sector Bancario (SUDEBAN), para diciembre de 2013 los trabajadores de Banesco Banco Universal, C.A representaban un 15,50% del empleo bancario respecto al número de trabajadores del sistema financiero venezolano, que para el cierre del 2013 era de 83.570 personas.



Valor Indirecto e Inducido Generado

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

Algunos de los efectos indirectos de este último grupo son:

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

Algunos de estos efectos no son susceptibles de cuantificación (como la configuración de sistemas financieros sólidos, o el impulso a la innovación), a diferencia del volumen de proveedores directos y los montos cancelados a los mismos, en los que puede señalarse una disminución de 10,17% en la cantidad de proveedores contratados y un incremento del 152,89% en los montos cancelados a los mismos entre 2013 y 2012. (Ver Capítulo *Nuestros Proveedores* pág. 74).

Valor Económico Generado y Distribuido

Valor económico generado (VEG)	2013	2012
Valor económico generado (VEG)	22.016.685	13.083.088
Margen de intermediación[7]	19.389.430	11.508.924
Comisiones netas[8]	2.445.135	1.493.787
Otros ingresos ordinarios[9]	97.051	79.033
Otras ganancias y pérdidas netas[10]	85.070	1.344
Valor económico distribuido (VED)	13.042.528	7.877.354
Dividendos[1]	3.581.354	982.647
Proveedores y otros gastos generales de admon.[4]	2.821.075	2.353.069
Impuestos[5]	3.705.614	2.199.315
Gastos del personal[2]	2.934.485	2.342.323
Valor económico retenido (VER=VEG-VED)	8.974.157	5.205.734

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

Resumen Financiero

Expresado en Millones de Bs.	Primer Semestre 2012	Segundo Semestre 2012	Primer Semestre 2013	Segundo Semestre 2013	CRECIMIENTO II Semestre 2013 / I Semestre 2013 Absoluto	%	CRECIMIENTO II Semestre 2013 / II Semestre 2012 Absoluto	%
Total del Activo	86.878	123.582	148.962	223.889	74.927	50,3%	100.308	81,2%
Disponibilidades	15.427	28.317	24.894	54.315	29.422	118,2%	25.998	91,8%
Inversiones en Títulos Valores	16.363	26.237	43.724	60.276	16.552	37,9%	34.039	129,7%
Cartera de Créditos Neta	52.491	64.190	76.362	101.555	25.193	33,0%	37.365	58,2%
Captaciones del Público	76.165	109.055	131.215	198.990	67.774	51,7%	89.935	82,5%
Depósitos en Cuentas Corrientes	53.131	77.631	90.434	158.610	68.176	75,4%	80.979	104,3%
Depósitos de Ahorro	14.729	21.112	25.462	36.420	10.958	43,0%	15.308	72,5%
Depósitos a Plazo	473	455	465	433	-32	-6,9%	-22	-4,9%
Otros	7.831	9.857	14.854	3.527	-11.327	-76,3%	-6.330	-64,2%
Total del Patrimonio	7.907	10.474	11.998	17.392	5.394	45,0%	6.918	66,1%
Activos de los Fideicomisos	8.880	9.231	10.817	11.813	996	9,2%	2.582	28,0%
Régimen Prestacional de Vivienda y Hábitat	6.412	7.321	8.241	9.486	1.244	15,1%	2.165	29,6%
Ingresos Financieros	5.309	6.707	8.509	11.634	3.126	36,7%	4.928	73,5%
Gastos Financieros	1.069	1.369	1.843	2.321	478	25,9%	953	69,6%
Margen Financiero Bruto	4.240	5.338	6.665	9.313	2.648	39,7%	3.975	74,5%
Margen de Intermediación Financiera	4.962	6.547	8.051	11.338	3.288	40,8%	4.791	73,2%
Gastos de Transformación	2.725	3.052	3.575	4.024	450	12,6%	972	31,9%
Impuesto sobre la Renta	0	275	100	90	-10	-10,0%	-185	-67,3%
Resultado Neto	2.016	2.908	4.016	6.691	2.675	66,6%	3.783	130,1%
Cartera Agrícola Acumulada	11.321	10.585	12.985	16.585	3.599	27,7%	6.000	56,7%
Captaciones de Entidades Oficiales	4.967	3.572	5.396	5.360	-35	-0,7%	1.788	50,1%
Microcréditos	2.569	3.697	4.769	6.902	2.133	44,7%	3.205	86,7%
Créditos Comerciales	18.416	27.414	31.312	43.822	12.510	40,0%	16.408	59,9%
Créditos al Consumo	12.919	14.405	18.788	22.185	3.397	18,1%	7.780	54,0%
Vehículos	3.615	4.746	5.311	6.303	991	18,7%	1.557	32,8%
Tarjetas de Crédito	9.304	9.659	13.477	15.883	2.406	17,9%	6.224	64,4%
Préstamos Hipotecarios	5.453	5.932	6.394	7.907	1.513	23,7%	1.975	33,3%

RATIOS

Provisión Cartera de Crédito / Cartera Inmovilizada Bruta	310,5%	472,7%	364,2%	571,8%
Cartera Inmovilizada / Cartera de Crédito Bruta	0,7%	0,5%	0,7%	0,6%
Resultado Neto / Activo Promedio *	4,9%	5,3%	6,0%	6,8%
Resultado Neto / Patrimonio Promedio *	55,4%	60,2%	71,1%	82,9%
Liquidez Ampliada	28,1%	34,7%	30,7%	36,5%

** Porcentajes anualizados, calculados en base a saldos promedio*

La Dimensión Interna de Nuestra Responsabilidad Social

Banesco
Contigo

Gobierno Corporativo

Nuestra Política

Desarrollar capacidades que permitan la formación de una generación de relevo gerencial que pueda acceder a cargos de la Dirección Ejecutiva para así descentralizar las decisiones a través de la creación de distintas categorías y mecanismos de gobierno.

Nuestra Gestión

El Banco mantiene una estructura de gobierno compuesto por la Asamblea de Accionistas, la Junta Directiva de la Institución, el Presidente de la Junta Directiva, Presidente Ejecutivo, el Oficial de Cumplimiento de Prevención de Legitimación de Capitales y Financiamiento al Terrorismo, el Auditor Interno, así como los Comités Directivos y Ejecutivos

La vicepresidencia de Gobierno Corporativo es la encargada de definir y crear la base normativa para la constitución y desarrollo del gobierno de la institución bajo las mejores prácticas de gobierno empresarial que aseguren la preservación de la institución y la creación de valor para los accionistas y demás grupos de interés.

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.

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.

Presidente ejecutivo

Es el responsable de dirigir y controlar la administración, los procesos y la gestión integral de Banesco Banco Universal, C.A., de acuerdo con sus facultades y las decisiones de la Junta Directiva, con el objetivo de brindar servicios financieros integrales, garantizando el liderazgo en el sector financiero, con la más alta calidad de servicios, la mayor rentabilidad al accionista, bienestar a nuestra comunidad, altos niveles de innovación, el mejor talento humano y una avanzada tecnología.

Secretario de la junta directiva

El secretario de la Junta Directiva está encargado de llevar el registro ordenado de las actas de sus sesiones, así como cooperar en la recaudación, elaboración y mantenimiento de la información

El Banco mantiene una estructura de gobierno compuesto por la Asamblea de Accionistas, la Junta Directiva de la Institución, el Presidente de la Junta Directiva, Presidente Ejecutivo, el Oficial de Cumplimiento de Prevención de Legitimación de Capitales y Financiamiento al Terrorismo, el Auditor Interno, así como los Comités Directivos y Ejecutivos

Miguel Ángel Marcano Presidente Ejecutivo de Banesco Banco Universal

Junta Directiva

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

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

Desde la decisión de la Asamblea Ordinaria de Accionistas del 30 de marzo de 2007, la Junta Directiva del banco pasó de estar conformada por un mínimo de ocho hasta un máximo de once miembros, a un número no menor de nueve ni mayor de trece.

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

Banesco Banco Universal C.A. ha dado cumplimiento a la Resolución N° 099-12 y N° 199.11 de la Superintendencia de las Instituciones del Sector Bancario (SUDEBAN), de fecha 10 de julio de 2012 y 14 de julio de 2011, respectivamente, mediante las cuales se establecen las normas que permiten determinar el Cumplimiento de los Requisitos de Calidad Moral y Ética Exigidos para el Ejercicio de la Actividad Bancaria. En este sentido, todas las designaciones efectuadas por la Asamblea General de Accionistas o la Junta Directiva se notifican al Organismo Regulador y sólo asumen sus cargos una vez que el Banco cumple con las formalidades de Ley.

Desde la decisión de la Asamblea Ordinaria de Accionistas del 30 de marzo de 2007, la Junta Directiva del banco pasó de estar conformada por un mínimo de ocho hasta un máximo de once miembros, a un número no menor de nueve ni mayor de trece.

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.

Participación De Los Trabajadores

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

Oficial de Cumplimiento de Prevención De Legitimación de Capitales y Financiamiento al Terrorismo

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

Dentro de sus funciones está presidir el Comité de Prevención y Control de LC/FT, e informar a la Junta Directiva sobre los resultados de sus actividades y la inversión de los recursos correspondientes a la capacitación y formación del personal de Banesco en esta materia.

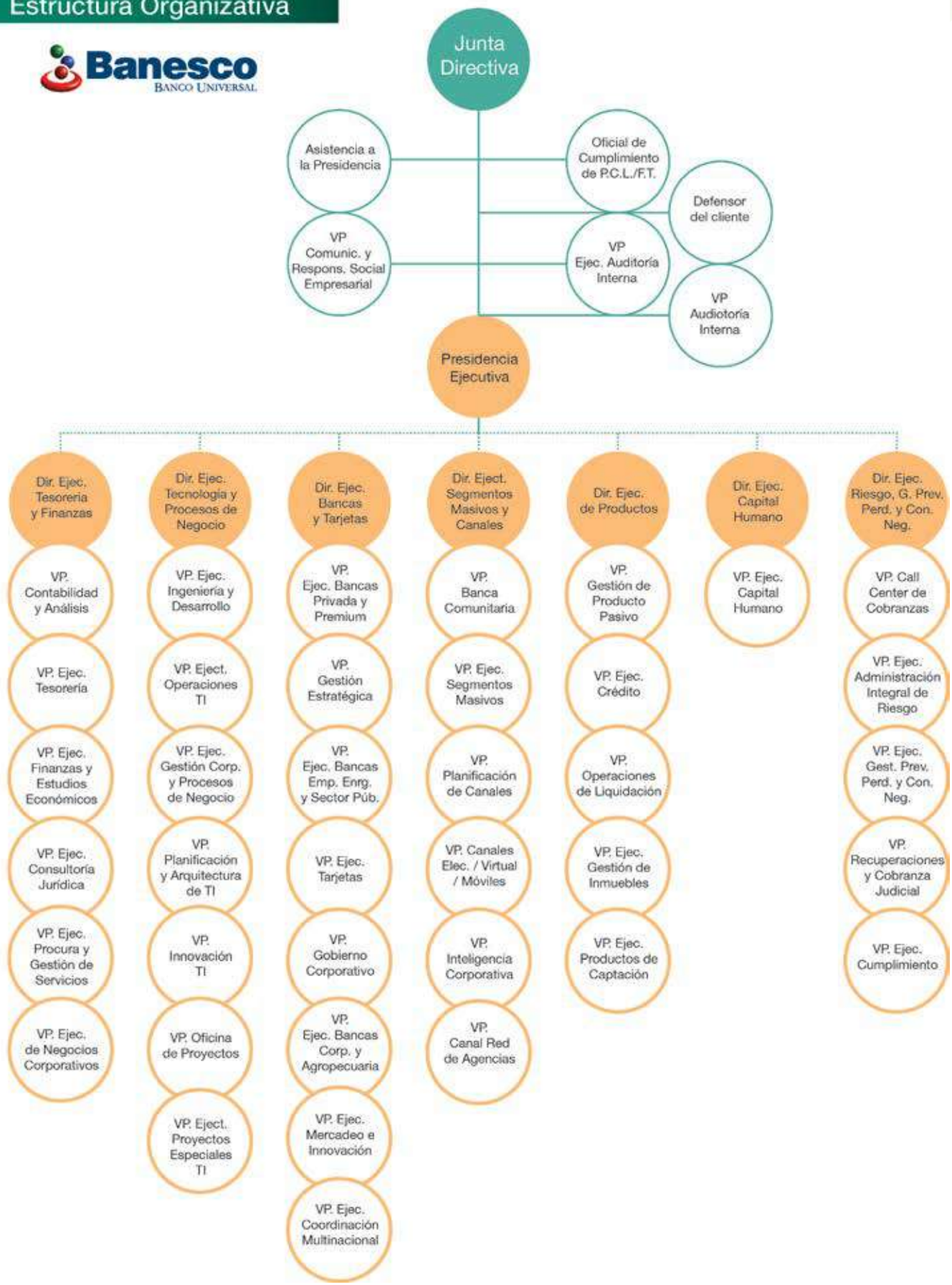
Participa con derecho a voz en el Comité de Riesgo, y reporta de manera inmediata a la Junta Directiva de la Organización.

Contralor Interno

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

Estructura Organizativa

Banesco
Banco Universal



COMITÉS TEMÁTICOS

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

Comités Temáticos Directivos

Comité de Activos y Pasivos

Cumple una labor de apoyo a la Junta Directiva. Para tales fines su marco de actuación está dirigido a diseñar, controlar y tomar las acciones que sean necesarias para cumplir con la estrategia financiera de la entidad. Le corresponde a este Comité, gestionar cada uno de los riesgos asociados a la gestión de activos y pasivos, identificados por las áreas de Finanzas, Tesorería, Riesgo, y Unidades de Negocio, entre otras, y también velar por el cumplimiento de las políticas de adecuación patrimonial.

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

Comité de Auditoría

La labor del Comité se circunscribe a conocer los estados financieros para ser considerados por la Junta Directiva y someterlos a la aprobación de la Asamblea de Accionistas, asistir a la Junta Directiva en la implantación de medidas destinadas a preservar la integridad de la información financiera de la sociedad, colaborar en la supervisión y seguimiento de la auditoría interna y externa del Banco, así como hacer las recomendaciones que estime necesarias a la Carta de Gerencia. En dicho Comité participan los Directores independientes. La información que provee el Comité de Auditoría contribuye a supervisar la identificación y gestión del desempeño de la organización. Este Comité cuenta con un Reglamento Interno (Estatutos) para su funcionamiento.

En el año 2013 y 2012, se revisaron 354 y 281 puntos de atención, es decir el 86% y 65% de las agencias con las cuales contaba Banesco Banco Universal a esa fecha, en cuanto a riesgo operativo, prevención de LC/FT. Asimismo se revisaron 50 y 64 áreas administrativas que representan el 55% y 75% de las áreas Centrales del Banco respectivamente.

Comité de Ética

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

Comité de Capital Humano

Sus objetivos generales son: a) Ser el órgano colegiado encargado de velar por el adecuado manejo del equipo humano en Banesco Banco Universal, C.A.; b) evaluar constantemente las demandas y requerimientos que se derivan de los cambios organizacionales, y de la estrategia y su interrelación con el capital humano, para procurar alineación entre las prácticas del manejo de personal y las necesidades reales del negocio.

Comité Central de Crédito

Este comitè decide sobre propuestas de renegociaciones de cualesquiera de los términos y condiciones de los créditos aprobados. La renegociaciones incluyen modificaciones en las condiciones aprobadas en cuanto a: plazos de pago, tasas de interés, prórrogas para amortización de crédito, sustitución, adición o liberación de garantías y cualquier otro aspecto relacionado con los créditos aprobados por la Junta Directiva y/o este comité

Comité de Riesgo

Su principal función es fijar los límites de riesgo en cumplimiento de políticas establecidas en cada una de las actividades del banco, de manera que exista una sana administración integral de riesgos operativos de crédito, de mercado, legal, de negocios, entre otros, conforme a la legislación interna y las mejores prácticas a nivel internacional. El Comité de Riesgo se reúne una vez al mes. Adicionalmente asesora tanto a la Junta Directiva como a los distintos Comités de Crédito en la toma de decisiones, y les fija los lineamientos y políticas que deben cumplir a fin de preservar el perfil de riesgo establecido.

Comité de Tecnología de Información

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

Comités Temáticos Ejecutivos

Comité de Calidad de Servicio y Canales

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

Comité de Comunicaciones y Responsabilidad y Sostenibilidad Empresarial

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

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

Este Comité es nombrado por la Junta de Directores del Banco y constituye el órgano directamente responsable de implantar y desarrollar la política de Responsabilidad y Sostenibilidad, con la participación de todas las áreas del banco.

Comité de Banca Comunitaria

Entre sus objetivos específicos se encuentran: a) Plantear y debatir estrategias y lineamientos que impulsen el posicionamiento de Banca Comunitaria Banesco en los sectores populares, a fin de lograr la masificación del negocio y el aumento de los niveles de bancarización del país; b) Proponer estrategias que permitan apalancar la rentabilidad del negocio a través de la venta de productos y servicios de Banca Comunitaria y su oportuna recuperación; c) Proponer nuevos productos y servicios que permitan ampliar la oferta de servicios a nuestros clientes y potenciales clientes; d) Crear espacios de intercambio y diálogo que promuevan la toma de decisiones oportunas y su debido seguimiento.

Nuestra Política Ética y de Derechos Humanos

Promovemos la igualdad entre nuestro personal y en el trato a nuestros clientes sin distinción por origen étnico, estatus socioeconómico, estado civil, edad, aspecto físico, discapacidad, afinidad política, credo religioso (o ausencia de él), orientación sexual o cualquier otra particularidad, respetando su dignidad y garantizando la igualdad de oportunidades.

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

Banesco Banco Universal, C.A. tiene presentes en todas sus actividades los temas sociales y ambientales, si bien aún no se dispone de políticas formales de voto relativas a estos asuntos en las entidades en las cuales la organización tiene derecho de voto o asesoramiento de voto. El Banco no ha incluido cláusulas de derechos humanos en sus acuerdos de inversión, ni analiza tales acuerdos.

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

Banesco comunica anualmente su progreso en la implantación de los Diez Principios a través de un reporte corporativo público.

Banesco Banco Universal, C.A. implantó estos compromisos como parte de su estrategia de negocios a través de:

- Realizamos una encuesta a nuestros principales proveedores, para determinar cuáles de los Diez Principios del Pacto Mundial cumplen. De 657 proveedores consultados, sólo 24 proveedores afirman tener en vigencia políticas sobre Derechos Humanos.
- A través de nuestros medios internos y externos (blog) se difundió el contenido de los Diez Principios del Pacto Mundial.

Regulación, participación gremial y empresarial

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

También participa y es miembro activo de:

- **Banco Central de Venezuela (BCV): Comité de Operaciones y efectivo a nivel Regional, Proyecto de Medios de Pago, Truncamiento e Imágenes, y Cámara de Compensación Electrónica (cheques, transferencias y créditos directos).**
- **Asociación Bancaria de Venezuela (ABV):**
  - **Comité de Asuntos Hipotecarios**
  - **Comité de Auditores Bancarios**
  - **Comité Ejecutivo Swift**
  - **Comité de Gerencia Legal**
  - **Comité de Manufacturas**
  - **Comité de Seguridad Bancaria**
  - **Comité de Servicios Agropecuarios**
  - **Comité Tributario**
  - **Comité de Turismo**

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

Desde la perspectiva de su acción social, Banesco Banco Universal, C.A. tiene membresía en la Cámara Venezolano-Americana de Comercio e Industria (Venamcham) a escala nacional.

Banesco Banco Univerasal, C.A. no realiza aportes financieros o en especie a partidos políticos o a instituciones relacionadas.

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

Banesco Banco Universal, C.A. en materia de Prevención y Control de Legitimación de Capitales y Financiamiento al Terrorismo se rige por la Resolución Nº 119-10 y Resolución Nº 427 de la SUDEBAN, en la cual se dictan "Normas Relativas a la Administración y Fiscalización de los Riesgos relacionados sobre Prevención, Control y Fiscalización de las Operaciones de Legitimación de Capitales y Financiamiento al Terrorismo, Aplicables a los Entes Regulados por la Superintendencia de Bancos y Otras Instituciones Financieras".

Adicionalmente, se rige por la Ley Orgánica Contra la Delincuencia Organizada, la Ley Orgánica de Drogas. Asimismo, Banesco Banco Universal, C.A. es supervisada por la SUDEBAN a través de la Unidad Nacional de Inteligencia Financiera (UNIF).

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

En este sentido, la Junta Directiva del Banco durante los años 2013 y 2012, ha elaborado, ajustado y aprobado los documentos que han sido requeridos, conforme a los requerimientos efectuados por el organismo regulador a través de la Resolución N° 119-10, así como los Oficios y/o Circulares relacionados con la Materia, emitidos por dicho Organismo.

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

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

Al 31 de diciembre de 2013 y 2012, el Banco mantiene 436 y 444, respectivamente, Responsables de Cumplimiento a nivel nacional, designados por la Junta Directiva, quienes en forma adicional a las funciones que desempeñan, deben de acuerdo a los Requerimientos de la SUDEBAN:

- Servir de enlace con el Oficial de Cumplimiento y Prestarle apoyo en las labores de prevención, control y administración de riesgos de LC/FT.

- Aplicar y supervisar las normas, políticas y procedimientos de prevención y control de las actividades de LC/FT en el área de su responsabilidad.
- Asesorar y apoyar al personal de su área de responsabilidad en lo relacionado a los procedimientos de prevención, control y en la normativa vigente que rige la materia.

Informe Sobre el Grado de Cumplimiento de Las Normas de Buen Gobierno Corporativo

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

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

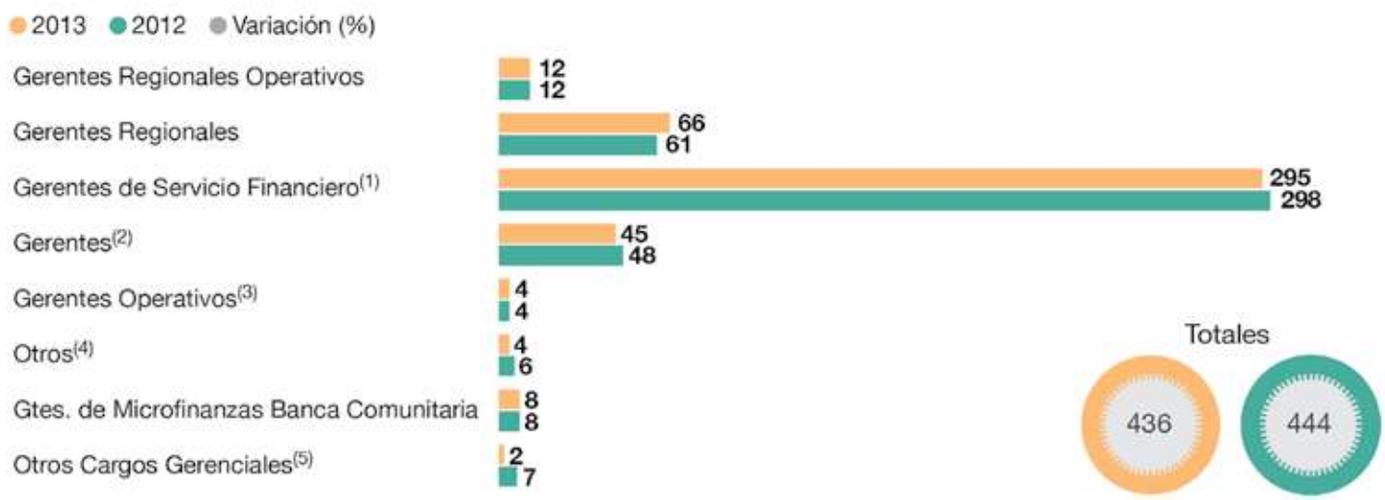
En Banesco Banco Universal, C.A. por tanto, seguimos el principio "una acción un voto". Reconocemos así la proporcionalidad que debe garantizarse entre el porcentaje de participación en el capital y el correspondiente derecho de participación en la formación de la voluntad de la institución, siempre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

Banesco Banco Universal, C.A., cuenta con la Vicepresidencia de Gobierno Corporativo, que evalúa y promueve la constitución de nuevos mecanismos de gobierno a través de Comités Temáticos Directivos y Ejecutivos, los cuales sirven de apoyo a la gestión de la Junta Directiva y su Dirección Ejecutiva, en beneficio y protección de los intereses de sus accionistas, clientes y trabajadores, así como la generación de líneas de acción para la administración del estímulo y disciplina gerencial.

Los Comités Temáticos Directivos tienen la responsabilidad de llevar el control y seguimiento de normativas internas y externas, así como la generación de políticas, planes y estrategias para ser presentadas ante la Junta Directiva para su aprobación.

Así mismo, se contempla un programa de capacitación y formación permanente para los Directores, Ejecutivos y Gerencia Media, en materia de Conocimiento de Gobierno Corporativo y sus mejores prácticas.

Distribución de los Empleados Responsables de Cumplimiento



(1) Red de Agencias, (2) Ubicados en las diferentes áreas Centralizadas, (3) Banca Comunitaria, (4) Capital Humano, (5) Áreas sensibles de riesgo

Nuestros Accionistas

Nuestra política

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

Respetamos los derechos de los accionistas minoritarios en cuanto al decreto de pago de dividendos. Tenemos una relación transparente con estos a través de las Asambleas de Accionistas y de la Gerencia de Unidad de Accionistas.

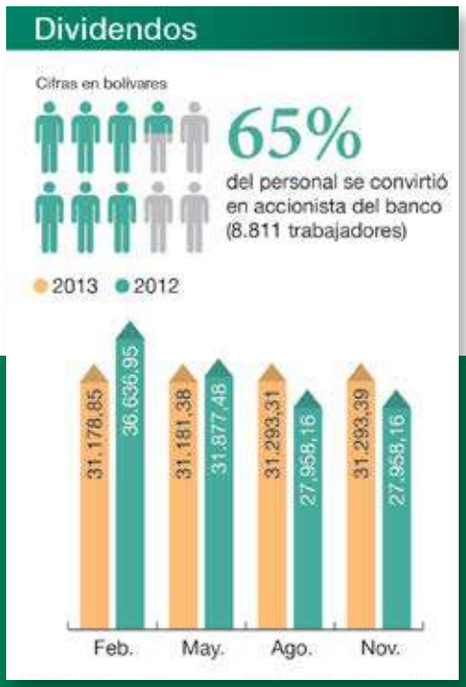
Contamos con una amplia base de particulares que se benefician de una alta rentabilidad y solvencia.

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

Realizamos anualmente dos Asambleas Ordinarias de Accionistas. En el año 2013, se celebraron el 18 de marzo y el 23 de septiembre y en el año 2012, se celebraron el 26 de marzo y el 24 de septiembre.

La Gerencia de Unidad de Accionistas

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



Acciones Preferidas

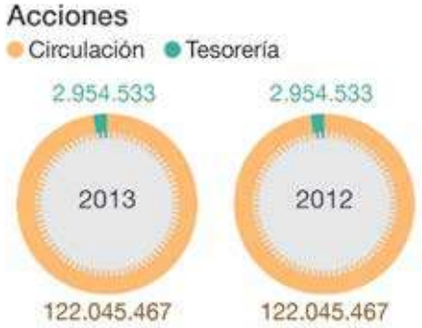
Al cierre de 2013, Banesco contaba con un total de 38.588 accionistas: 32.754 propietarios de acciones preferidas y 5.834 de acciones comunes.

Desde el año 2008, 8.811 trabajadores, equivalente al 65% del personal del Banco para ese momento, se convirtieron en accionistas de Banesco Banco Universal C.A, como reconocimiento a su labor y compromiso con la Organización. En agosto de 2008, se comenzaron a pagar los respectivos dividendos. A continuación se presenta una relación de los dividendos cancelados correspondientes al año 2013 y 2012, expresado en bolívares:

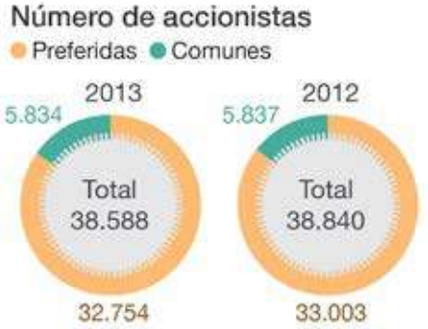
Rasgos Básicos

Capital Social (Bs.)

Acciones



Número de accionistas



Dividendos*

	2013	2012
En efectivo (Bs.)	2.500.000.000	300.000.000
Beneficio por acción	25,09	3,09
En efectivo (Bs.)	1.054.000.000	650.000.000
Beneficio por acción	10,34	6,52
En acciones	17.000.000	26.000.000
Beneficio por acción	0,017	0,027
En acciones	6.000.000	-
Beneficio por acción	0,006	-
Dividendos Acciones preferidas		
En efectivo (Bs.)	**27.374.187**	**32.647.310,91**

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

Diálogo con nuestros accionistas

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

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

Nuestro Capital Humano

Nuestra Política

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

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

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

Nuestra Gestión

En 2013 nos esforzamos en mantener nuestra plantilla de empleados, a pesar del impacto de la crisis económica mundial, garantizando la estabilidad y seguridad a nuestros colaboradores, dando cobertura a las posiciones vacantes. Para el cierre de 2013 nuestra plantilla estaba constituida por 12.960 empleados, lo que representa una disminución de 1,11% con respecto al cierre del año anterior.

La distribución de los empleados por cargo y por edades evidencia que somos una institución joven y dinámica, con una edad promedio de 33 años. Durante este año, 88,81% de nuestro capital humano, es decir, 11.510 trabajadores, tenía una edad comprendida entre los 18 y 45 años.

La intención de Banesco Banco Universal, C.A, es generar una fuente de trabajo estable y sin discriminación de ningún tipo, lo que se evidencia en que 85,06% de los empleados son fijos, 64,54% es de sexo femenino, y el personal que compone los cargos base representa 37,89% del total de las personas empleadas.

En nuestro empeño en mantener una comunicación constante y directa con nuestro Capital Humano, en 2011 creamos la Unidad Contigo Capital Humano, para atender los requerimientos de los ciudadanos Banesco vinculados a la gestión de Capital Humano que ameriten respuesta inmediata o en el corto plazo.

Las solicitudes recibidas son atendidas de manera articulada con las áreas vinculadas a su resolución. El trabajador recibe respuesta por medio de los canales diseñados:

- Correo interno (Correo Contigo_Capital_Humano@Banesco.com).
- Buzón para mensajes de voz.
- Buzón en la intranet para la recepción de los casos.
- Atención presencial a través de entrevistas personalizadas y visitas a los equipos de trabajo en las agencias y demás puntos de atención a nivel nacional.

Durante 2013 se atendieron un total de 4.364 solicitudes cumpliendo con los tiempos de respuesta establecidos, con un nivel de satisfacción de 9,2 / 10.

En 2013 nos esforzamos en mantener nuestra plantilla de empleados, a pesar del impacto de la crisis económica mundial, garantizando la estabilidad y seguridad nuestros colaboradores, dando cobertura a las posiciones vacantes.

Distribución por Rangos de Edad y Género

Edad	2013			2012			Variación		
			Total			Total			Total
15 - 17*	18	18	36	53	41	94	(66,04%)	(56,10%)	(61,70%)
18 - 25	1.663	845	2.478	1.599	804	2.403	2,13%	5,10%	3,12%
26 - 30	2.102	1.046	3.148	2.258	1.090	3.348	(6,91%)	(4,04%)	(5,97%)
31 - 35	1.896	904	2.800	1.911	962	2.873	(0,78%)	(6,03%)	(2,54%)
36 - 40	1.183	628	1.811	1.187	646	1.833	(0,34%)	(2,79%)	(1,20%)
41 - 45	747	526	1.273	714	525	1.239	4,62%	0,19%	2,74%
46 - 50	429	335	764	412	325	737	4,13%	3,08%	3,66%
51 - 55	239	193	432	209	164	373	14,35%	17,68%	15,82%
56 - 60	97	52	149	93	48	141	4,30%	8,33%	5,67%
61 - 65	31	14	45	36	12	48	(13,89%)	16,67%	(6,25%)
66 - 70	11	10	21	4	9	13	175,00%	11,11%	61,54%
71 - 75	1	1	2	1	1	2	0,00%	0,00%	0,00%
> 75	1	0	1	1	0	1	0,00%	0,00%	0,00%
Total	**8.388**	**4.572**	**12.960**	**8.478**	**4.627**	**13.105**	**(1,06%)**	**(1,19%)**	**(1,11%)**

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

Distribución por Rangos de Edad y Categoría de Cargo

Nivel/Grupos Edad	2013						2012					
	15-17*	18-30	31-40	41-50	> 50	Total	15-17*	18-30	31-40	41-50	> 50	Total
Base	36	3.136	1.244	353	142	**4.911**	94	3.244	1.245	388	163	**5.134**
Profesionales y Técnicos	-	2.138	1.995	565	159	**4.857**	-	2.308	2.326	612	135	**5.381**
Supervisorio	-	307	955	638	158	**2.058**	-	141	679	482	118	**1.420**
Gerencial	-	45	408	435	147	**1.035**	-	58	449	444	125	**1.076**
Vicepresidentes	-	-	9	42	39	**90**	-	-	7	46	33	**86**
Directores	-	-	-	4	4	**8**	-	-	-	4	3	**7**
Presidente	-	-	-	-	1	**1**	-	-	-	-	1	**1**
Total	**36**	**5.526**	**4.611**	**2.037**	**650**	**12.960**	**94**	**5.571**	**4.706**	**1.976**	**578**	**13.105**

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

Distribución por Género y Categoría de Cargo

Nivel / Género	2013			2012			Variación		
			Total			Total			Total
Base	3.037	1.874	**4.911**	3.171	1.963	**5.134**	(4,23%)	(4,53%)	**(4,34%)**
Profesionales y Téc	3.534	1.323	**4.857**	3.791	1.590	**5.381**	(6,78%)	(16,79%)	**(9,74%)**
Supervisorio	1.124	934	**2.058**	775	645	**1.420**	45,03%	44,81%	**44,93%**
Gerencial	640	395	**1.035**	686	390	**1.076**	(6,71%)	1,28%	**(3,81%)**
Vicepresidentes	49	41	**90**	51	35	**86**	(3,92%)	17,14%	**4,65%**
Directores	4	4	**8**	4	3	**7**	0,00%	33,33%	**14,29%**
Presidente	0	1	**1**	0	1	**1**	0,00%	0,00%	**0,00%**
Total	**8.388**	**4.572**	**12.960**	**8.478**	**4.627**	**13.105**	**(1,06%)**	**(1,19%)**	**(1,11%)**

Distribución por Relación Contractual y Género

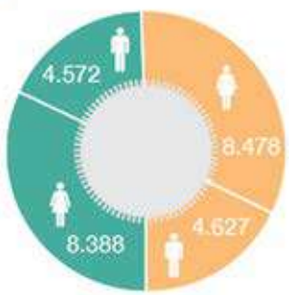
	Aprendices	Contratados	Empleados fijos	Total por género
2013 12.960	247 / 169	1.026 / 494	7.115 / 3.909	8.388 / 4.572
Var. % (1,11%)	(28,20) / (14,65)	14,51 / 17,62	(1,70) / (2,49)	(1,06) / (1,19)
2012 13.105	344 / 198	896 / 420	7.238 / 4.009	8.478 / 4.627

En nuestro empeño en mantener una comunicación constante y directa con nuestro Capital Humano, en 2011 creamos la Unidad Contigo Capital Humano, para atender los requerimientos de los ciudadanos Banesco vinculados a la gestión de Capital Humano que ameriten respuesta inmediata o en el corto plazo.

Principales Indicadores

Distribución por Género

● 2013 ● 2012



12.960
Var. (1,06%)

13.105
Var. (1,19%)

33 años es la edad promedio en 2013

Promedio de antigüedad

Var. 1,63%

Distribución Nacional

Región	2013 Trabajadores	2013 % del total	2012 Trabajadores	2012 % del total	Variación Trabajad.	Variación % del total
Capital	7.628	58,86%	7.693	58,70%	(62)	(0,81%)
Centro - Los Llanos	1.655	12,77%	1.692	12,91%	(16)	(0,95%)
Occidental Andina	1.297	10,01%	1.308	9,98%	(10)	(0,76%)
Oriente - Sur	1.342	10,35%	1.355	10,34%	(9)	(0,66%)
Occidental - Norte	1.038	8,01%	1.057	8,07%	(16)	(1,51%)
Total General	**12.960**	**100%**	**13.105**	**100%**	**(113)**	**(0,86%)**

Distribución Nacional

El Banco ha realizado una división territorial acorde con su estrategia de negocios, lo que representa una importante fuente de empleo en las distintas regiones del país. 85,06% de nuestra plantilla está integrada por empleados fijos.

La contratación en las diferentes regiones del país se realiza siguiendo las mismas normas y procedimientos que en la Región Capital.

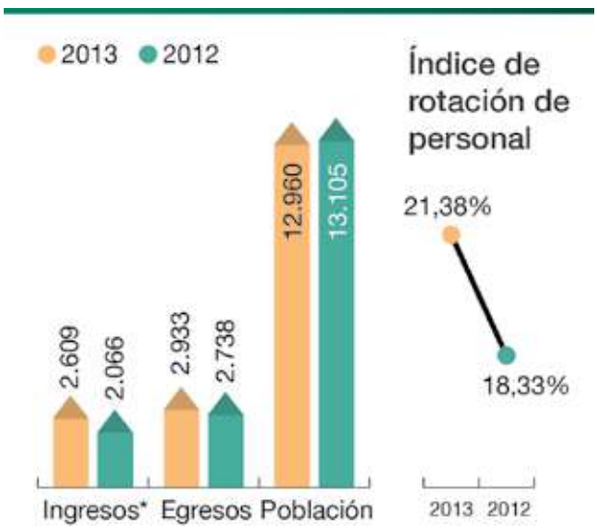
En el interior del país, los Vicepresidentes responsables de la Red de Ventas son oriundos de cada una de estas regiones, lo que les brinda un mejor conocimiento de la dinámica económica de cada localidad y de sus clientes.

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

Comportamiento de Ingresos y Egresos

El índice de rotación es una función del índice porcentual entre ingresos y egresos, en relación con el número de empleados del área en un período determinado. Entre 2012 y 2013 este índice pasó de 18,33% a 21,38%.

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.



El índice de rotación se calcula por medio de la fórmula {[(Ingresos + egresos)/2]/población al final de año x 100} (*) En Ingresos, no se consideró, los pases a fijos y renovaciones de contrato.

Índice de Rotación por Región

2013

Región	Población	Ing + Egre	Ind. Rotación
Centro Los Llanos	1.655	643	19,43%
Metropolitana	7.628	3.625	23,76%
Occidental - Andina	1.297	527	20,32%
Occidental - Norte	1.038	333	16,04%
Oriente Sur	1.342	414	15,42%
Total	**12.960**	**5.542**	**21,38%**

2012

Región	Población	Ing + Egre	Ind. Rotación
Centro Los Llanos	1.692	652	19,27%
Metropolitana	7.693	3.112	20,23%
Occidental - Andina	1.308	463	17,70%
Occidental - Norte	1.057	278	13,15%
Oriente Sur	1.355	299	11,03%
Total	**13.105**	**4.804**	**18,33%**

Índice Rotación por Región, Edad y Género

2013

Región	<18		18-30		31-40		41-50		>50	
Centro Los Llanos	0,00%	25,00%	28,50%	37,44%	12,12%	12,78%	5,00%	5,63%	7,14%	3,23%
Metropolitana	165,38%	126,92%	36,15%	37,65%	13,44%	16,27%	8,13%	10,29%	7,03%	8,54%
Occidental - Andina	250,00%	0,00%	35,74%	40,29%	12,24%	12,44%	5,47%	7,77%	8,70%	1,85%
Occidental - Norte	0,00%	0,00%	23,37%	29,74%	9,72%	13,16%	5,50%	1,45%	13,64%	2,50%
Oriente - Sur	216,67%	125,00%	24,63%	24,45%	10,36%	13,36%	5,70%	3,70%	2,94%	8,93%

2012

Región	<18		18-30		31-40		41-50		>50	
Centro Los Llanos	56,25%	59,09%	25,91%	31,98%	12,70%	7,61%	4,27%	7,38%	8,33%	10,00%
Metropolitana	145,00%	94,00%	29,19%	31,99%	11,10%	13,18%	8,17%	9,61%	8,89%	9,40%
Occidental - Andina	0,00%	0,00%	26,74%	30,93%	11,04%	13,25%	6,18%	7,45%	0,00%	4,35%
Occidental - Norte	0,00%	0,00%	21,48%	21,01%	8,96%	8,89%	4,95%	8,23%	8,14%	7,14%
Oriente - Sur	56,25%	75,00%	15,29%	27,10%	6,33%	7,77%	3,72%	7,08%	1,43%	6,00%

Índice Rotación por Región y Género

2013

Región	Población		Ingresos + Egresos		Rotación	
Centro Los Llanos	1.164	491	429	214	18,43%	21,79%
Metropolitana	4.880	2.748	2.288	1.337	23,44%	24,33%
Occidental - Andina	787	510	314	213	19,95%	20,88%
Occidental - Norte	681	357	209	124	15,35%	17,37%
Oriente - Sur	876	466	268	146	15,30%	15,67%
Total	**8.388**	**4.572**	**3.508**	**2.034**	**20,91%**	**22,24%**

2012

Región	Población		Ingresos + Egresos		Rotación	
Centro Los Llanos	1.164	528	439	213	18,86%	20,17%
Metropolitana	4.955	2.738	1.959	1.153	19,77%	21,06%
Occidental - Andina	742	566	252	211	16,98%	18,64%
Occidental - Norte	676	381	179	99	13,24%	12,99%
Oriente - Sur	941	414	181	118	9,62%	14,25%
Total	**8.478**	**4.627**	**3.010**	**1.794**	**17,75%**	**19,39%**

Evaluación de desempeño

Para cumplir con el ciclo de Evaluación de Desempeño, desde el año 2011 se habilitó por primera vez la medición de objetivos cuantitativos para toda la población del banco, todos los niveles organizacionales registran sus objetivos; y su desempeño es evaluado sobre la base de estos.

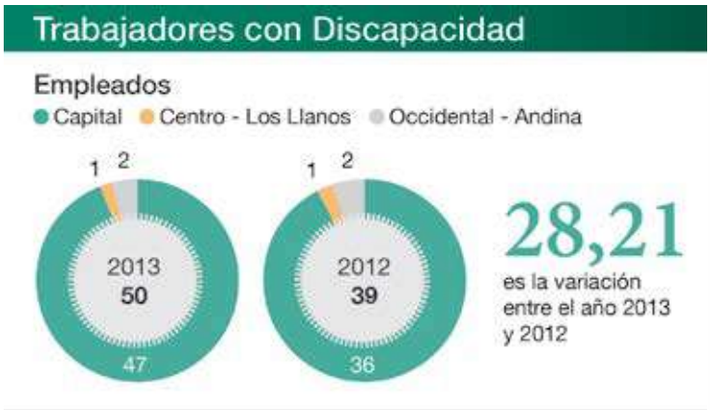
El total de trabajadores con evaluación de desempeño en 2013 fue de 12.035 empleados, lo que representa 92,86% de los colaboradores activos al cierre de ese año. El porcentaje restante corresponde a aquellas personas que ingresaron posterior a la fecha límite fijada para realizar el proceso, por lo que no les correspondía evaluación para ese período.

Política de Remuneración

Banesco Banco Universal, C.A., tiene el compromiso de evaluar continuamente las necesidades de sus empleados así como también otorgar mejores condiciones laborales. En abril de 2013, se otorgó un incremento promedio general de 25% a todos los ciudadanos Banesco; adicionalmente en octubre se realizó una mejora en el beneficio de bono de alimentación entre un 44% y 58%.

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.



Promociones

Dirección	2013	2012	Var. %
Presidencia Junta Directiva	11	2	450%
Dir. Ejec. Admon. y Servicios Grales.*	0	35	(100%)
Dir. Ejec. Bancas Especializadas	79	65	22%
Dir. Ejec. Multinacional Capital Humano	23	12	92%
Dir. Ejec. Desarrollo Corporativo*	0	6	(100%)
Dir. Ejec. Productos e Infraest. Física	80	67	19%
Dir. Ejec. Tesorería y Finanzas	37	48	(23%)
Dir. Ej. Mult. Riesg In.Prev.Perd.Cont Negocio.	46	6	667%
Dir. Ejec. Segmentos Masivos y Canales	700	699	0,14%
Dir. Ejec. Multin. Tecn. Proc. y Operac.	87	25	248%
Total Promociones de Cargo	**1.063**	**965**	**10%**

* Se mantiene por histórico 2012

Promociones de cargo

Creemos en el talento de nuestros empleados, por eso, ofrecemos la posibilidad de crecer internamente hacia puestos de mayor responsabilidad a través de nuestra política de promoción interna. En 2013 promovimos a 1.063 trabajadores como fuente primordial para la cobertura de las vacantes.

Capacitación por Niveles de Cargo

	Trabajadores Adiestrados			Horas Hombre			Horas Promedio		
Nivel	**2013**	**2012**	**Var.**	**2013**	**2012**	**Var.**	**2013**	**2012**	**Var.**
Base	4.599	4.935	(6,81%)	121.849	102.446	18,94%	26,49	20,76	27,63%
Profesional/Técnico	4.992	5.355	(6,78%)	158.491	174.069	(8,95%)	31,75	32,51	(2,33%)
Supervisorio	2.199	1.507	45,92%	96.392	63.780	51,13%	43,83	42,32	3,57%
Gerencial	1.014	1.079	(6,02%)	44.056	43.268	1,79%	43,45	40,11	8,31%
Vicepresidentes	75	83	(9,64%)	890	1.445	(38,87%)	11,87	17,54	(32,35%)
Directores	1	8	100,00%	1	33	100,00%	1,00	4,13	100,00%
Total General	**12.880**	**12.967**	**(0,67%)**	**421.679**	**385.041**	**9,51%**	**32,74**	**29,70**	**10,25%**

Capacitación

	Horas /Personas Adiestramiento		
Descripción	**2013**	**2012**	**Var.**
Banca, Finanzas y Seguros	89.930	64.934	38,49%
Competencias Gerenciales	32.965	29.814	10,57%
Control de Gestión	13.101	19.548	(32,98%)
Desarrollo Personal	25.855	26.840	(3,67%)
Especializado	97.881	39.819	145,81%
Legal y Regulatorio	67.329	117.914	(42,90%)
Mercadeo, Ventas y Servicios	66.895	65.735	1,76%
Seguridad Industrial y Física	1.664	1.411	17,95%
Tecnología y Seguridad de la Información	26.569	19.054	39,44%
Total Horas Adiestramiento	**422.187**	**385.068**	**9,64%**
Total Trabajadores	**12.960**	**13.105**	**(1,11%)**
Horas Promedio de Adiestramiento	**32,78%**	**29,70%**	**10,37%**
Total Trabajadores Adiestrados	**12.880**	**12.967**	**(0,67%)**
% de Trabajadores Adiestrados	**99,38%**	**98,95%**	**0,44%**

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

Impulsando la Cultura de Innovación en Banesco

Conscientes de la necesidad de hacer de la innovación el territorio de toda la organización, el nuevo Modelo Corporativo de Negocios, demandó la transferencia de conocimiento, hasta ahora concentrado en un área especializada, hacia las distintas áreas de negocios que ahora cuentan con la función “Gestión de Innovación”.

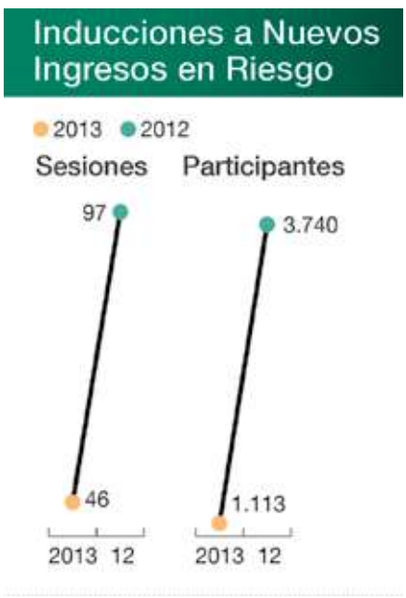
A través de dos importantes líneas de acción, garantizamos la alineación y sinergias de la gestión de innovación corporativa.

Transferencia de Conocimientos

Durante 2013 iniciamos de manera exitosa la gestión de iniciativas competitivas del banco, así como la discusión de las tendencias del mercado y macro tendencias globales.

Talleres y adiestramiento en riesgo integral

En el año 2013, el mantenimiento de niveles de pérdidas acorde a las aspiraciones financieras y el apetito de riesgo definido por el banco, continuó siendo uno de los elementos clave de la Administración Integral de Riesgo, la cual estuvo impulsada a su vez, por el efecto multiplicador del área de riesgo en el resto del banco, a través de la asesoría, acompañamiento y la transferencia de conocimientos.



En esta función, el despliegue del Plan de Cultura de Riesgo de Banesco, mediante el trabajo conjunto y la participación de los responsables de los procesos dentro la organización, representó una iniciativa clave para reforzar y apalancar la continuidad de las acciones de comunicación, medición y capacitación a los ciudadanos Banesco en materia de Administración Integral de Riesgo y la metodología para su gestión.

Talleres de Adiestramiento Especializado en Riesgo Integral

	2013		2012	
Áreas	**Adiestramientos**	**Particip.**	**Adiestramientos**	**Particip.**
Procesos de Negocio / VPE Gestión Corp. y Proc. de Negoc / Vp. Procesos Capacidades y Apoyo	1	1	3	31
VP. Banca Comunitaria	1	1	--	--
Auditoría	--	--	3	60
Oficial de Cumplimiento de Prevención y Control de LC/FT	2	24	--	--
VPE. de Administración Integral de Riesgo	1	8	3	33
VPE. Bancas Especializadas	--	--	2	14
VPE. Ing. Des. Captación e Información	1	4	--	--
VP. Ing. Des.Crédito, Tarjetas y Riesgo	3	9	--	--
VP. Ingeniería y Desarrollo	2	8	--	--
VP. Ingeniería, Desarrollo, Captación e Información	1	3	--	--
VP. Planificación y Arquitectura de TI	2	2	--	--
VP. Ing. Sist. Fin. Core y Ext/Int	1	1	--	--
VP. Contabilidad y Análisis	1	1	--	--
VPE. Operaciones TI	1	1	--	--
VP. Ing. Des. Canales Virtuales y Agencias	1	2	--	--
VP. Administración de Cartera	2	46	--	--
VP. Procura y Gestión de Servicios	1	3	--	--
VP. Documentación de Crédito	1	23	--	--
VP. Ejec. Crédito	1	7	--	--
VP. Op. Crédito de Vehículo	1	7	--	--
VP. Op. de Crédito Hipotecario y Turístico	1	5	--	--
VP. Op. de Crédito Comercial	1	16	--	--
Total	**26**	**172**	**11**	**138**

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

Prevención y Control de Legitimación de Capitales y Financiamiento al Terrorismo

En su deber de cumplir con las normativas legales vigentes, sobre la prevención, control y fiscalización de las operaciones que puedan realizarse a través de nuestra Institución Financiera, para Legitimar Capitales y/o Financiar al terrorismo, provenientes de actividades ilícitas en general con el objetivo de hacer buenos negocios, responsables y seguros, como forma de poder sobrevivir ante los ataques del crimen organizado y la eventualidad de un error judicial que afecte a terceros inocentes, Banesco Banco Universal, C.A., ejecuta un programa Anual de Adiestramiento, que involucra a todos los empleados

Adiestramiento en el área de Prevención y Control de Legitimación de Capitales y Financiamiento al Terrorismo

	Números de Trabajadores			Monto Bs.		
Nivel	**2013**	**2012**	**Var.**	**2013**	**2012**	**Var.**
Nuevos Ingresos	2.795	1.485	88,22	0 (*)	7.840	(100%)
Personal Activo	9.442	8.910	5,97	1.120.840	2.423.437	(54%)
Total	**12.237**	**10.395**	**17,72**	**1.120.840**	**2.431.277**	**(54%)**

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.

Los años 2010 y 2011 dictamos talleres para la divulgación y respeto a los Derechos Humanos. Durante 2012 y 2013 no se dictaron talleres sobre este tema. Para el año 2014 retomaremos la capacitación en esta materia.

Desarrollo de Competencias

Durante 2013 a través del Portal de Autoservicios se realizó el Diagnóstico de Competencias de todos los empleados de Banesco Banco Universal, C.A.; con una participación del 88,29% de la población. Con los resultados de este diagnóstico, los empleados cuentan con una guía para identificar sus fortalezas y áreas de mejora, información con la que cada unidad puede planificar su plan para cierre de brechas y fortalecer sus talentos.

Así mismo, se da continuidad a la Plataforma de Aprendizaje Virtual, orientada al desarrollo de las competencias y conocimientos críticos que cada empleado debe contar según su rol para desempeñar exitosamente su cargo. En 2013 los trabajadores de Banesco Banco Universal, C.A. estudian temas vinculados a Experiencia de Servicio, Desarrollo de Competencias y el programa de Prevención y Control de Prevención de Legitimación de Capitales y Financiamiento al Terrorismo.

Programa de Pasantías

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

Anualmente recibimos un grupo de 30 estudiantes de Bachillerato y Técnicos Medios provenientes Fe y Alegría con la cual se mantiene un convenio para la realización de sus pasantías ocupacionales, brindándoles la oportunidad de cumplir con su requisito académico para la culminación de sus estudios y proporcionándoles la experiencia teórico-práctica para que puedan incorporarse a la fuerza laboral activa del país.

Calidad de vida, tiempo libre y desarrollo personal

Durante el año 2013 se desarrollaron diferentes actividades deportivas, recreativas y culturales y de voluntariado como parte del Plan Calidad de Vida, logrando con esto contribuir en mejorar la Calidad de Vida de los Trabajadores y motivarlos a hacer mejor uso del tiempo libre, propiciando de esta manera un espacio para la Conciliación entre la Vida Laboral y la Vida Personal del ciudadano Banesco. Dentro de las actividades realizadas podemos enumerar las siguientes:

Actividades Deportivas, Recreativas y Culturales

	2013		2012	
Actividad	**Beneficiarios**	**Inversión**	**Beneficiarios**	**Inversión**
Actividades deportivas y recreativas (Tonificación)	546	348.512,64	286	456.630,48
Entrenamientos Continuos en diferentes disciplinas	602	1.847.233,19	2019	1.006.708,95
Mini Olimpiadas	2.160	4.109.568,34	--	--
Jornadas Deportivas	-	--	1.384	2.500.138,14
Plan Vacacional(1)	3.575	5.225.827,60	1.641	5.694.254,91
Teatro/Presentación de Obras	1.494	1.038.826,79	643	90.720,00
Talleres de Cultura Culinaria	141	181.792,45	294	51.435,00
Club de Corredores	681	387.437,46	347	221.972,80
Escuelita de Fútbol Sala (Hijos de Trabajadores)	38	304.361,01	40	247.469,22
Talleres de Canto Coral	40	138.880,00	47	100.800,00
Club de Lectores Banesco	64	23.038,51	60	23.176,00
Grupo Experimental Banesco	22	307.823,04	33	219.128,00
Sábado Familiar (Trabajadores y Núcleo Familiar)	0	--	1.429	1.033.916,00
Bowling	397	524.115,20	158	84.388,42
Actividad Recreativa-Preventiva Ciudad Banesco	553	401.503,24	--	--
Calidad de vida en las Agencias	1.074	2.036.657,55	--	--
Feria de Turismo	1.381	4.429,60	--	--
Jornada visual	456	--	--	--
Taller de imagen	58	44.006,58	--	--
Actividad Día Internacional de la lucha contra el uso indebido y el tráfico ilícito de drogas	127	70.649,60	--	
Clases de Guitarra	17	19.600,00	--	--
Cine foro Juvenil	35	37.744,00	--	--
Total		**17.052.006,80**		**11.730.737,92**

(1) A partir de 2013 el Plan Vacacional fue sustituido por la entrega de una Tarjeta Escolar Todoticket

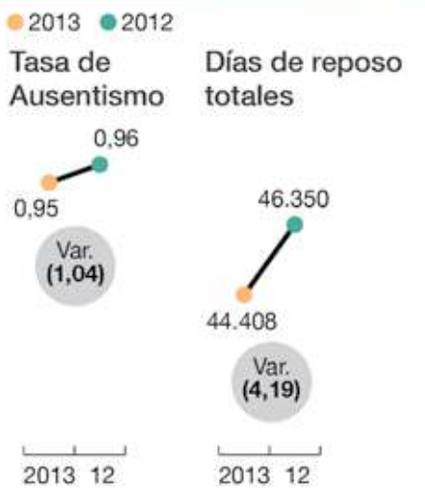
Como proyecto de responsabilidad social con la comunidad, se desarrollo, en nuestras sede del Rosal, un Proyecto de Inversión que contemplo el desarrollo de una Plaza la cual sirve como espacio para esparcimiento de los empleados, a consecuencia mejora visiblemente las áreas externas y la apariencia urbana. El monto de inversión fue de Bs. 24.992.229,00.

Continuamos con la remodelación de oficinas bajo el concepto Open Space, para promover el trabajo en equipo y la comunicación directa de nuestros colaboradores, mejorando el rol del supervisor y el funcionamiento de los servicios de A/A, iluminación y seguridad.

Con la remodelación de las oficinas de Ciudad Banesco y del C.C. El Recreo bajo este concepto se lograron los siguientes beneficios:

- Mayor número de puestos de trabajo por m^2.
- Centralización de los departamentos, promoviendo las comunicaciones y optimizando los procesos.
- Producto de las acciones de racionalización de espacios se generaron ahorros por servicios generales en el presupuesto operativo
- La inversión de la remodelación de las oficinas de Ciudad Banesco fue de Bs. 13.332.145, mientras que las ubicadas en el C.C. El Recreo fue Bs. 7.625.092.

Indicadores de Salud Laboral



Seguridad y Salud Laboral

Hemos ideados estrategias formativas y preventivas con el objetivo de fomentar 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.

Impulsamos acciones preventivas de accidentes dentro y fuera de las instalaciones del banco, así como la aparición de enfermedades que puedan relacionarse con el trabajo a través de la capacitación, educación y formación en temas de salud y seguridad laboral, con el fin de mitigar procesos peligrosos laborales que puedan impactar en la salud, seguridad y por ende calidad de vida de nuestros trabajadores.

Durante el año 2013, se diseñaron y planificaron 15 actividades formativas logrando la ejecución de 193 eventos a nivel nacional:

Actividades de Seguridad Laboral

	Número de eventos			Total
Actividad	**Metropolitana**	**Regiones**	**Eventos**	**Participantes**
Charla de Higiene y Seguridad Industrial	26	22	48	801
Ergonomía en el puesto de trabajo	5	13	18	935
Higiene y seguridad industrial	1	8	9	107
La lopcymat y nuestra responsabilidad	1	--	1	26
Lopcymat para Delegados	--	2	2	26
Manejo integral de emergencias	1	13	14	217
Medidas de Seguridad Personal	1	1	2	123
Nociones básicas de primeros auxilios	--	8	8	101
Práctica de Higiene Postural (estrategia en agencia)	11	6	17	364
Que hacer en simulacros de desalojos	1	--	1	43
Riesgo Psicosocial Base	5	11	16	1090
Riesgo psicosocial supervisorio	8	16	24	674
Seguridad en el Manejo de Extintores	8	23	31	551
Taller de Prevención de Incendios	1	--	1	28
Taller de Prevención Sísmica	1	--	1	93
Totales	**70**	**123**	**193**	

Relaciones Laborales

La Convención Colectiva de Trabajo de Banesco Banco Universal, C.A, ampara a todos los empleados contratados a tiempo indeterminado y a tiempo determinado, que presten servicios en cualquier lugar del país, con excepción del Presidente de la Junta Directiva, el Presidente Ejecutivo, Directores, Vicepresidentes, Pasantes y Aprendices INCES.

La Convención Colectiva de Trabajo contempla beneficios socioeconómicos competitivos en el mercado, tales como Póliza de Hospitalización, Cirugía y Maternidad que ampara al trabajador y familiares (cónyuge, hijos), al igual que becas de estudio para los trabajadores, juguetes para los hijos de los trabajadores, ayuda para útiles escolares, entre otros. Es el resultado de aplicar el principio de Responsabilidad Social a nuestro principal activo, su capital humano, a los fines de generar bienestar, mejoras en las condiciones laborales y en su calidad de vida.

A partir del mes de noviembre de 2013 se mantiene la Póliza Básica de Seguro de Hospitalización y Cirugía y la Cobertura de Maternidad.

Así mismo, la Convención Colectiva de Trabajo en algunas cláusulas, prevé ajustes anuales, tales como en las becas, ayuda para útiles escolares, contribución por matrimonio, nacimiento de hijos, muerte de familiares, etc.

Libertad de asociación

En Banesco Banco Universal, C.A, se garantizan todos y cada uno de los derechos consagrados en la Constitución Nacional, en la Ley Orgánica del Trabajo y su Reglamento y demás leyes laborales, en especial el derecho de asociación con fines lícitos y el derecho a la sindicalización. Se garantiza que estos derechos sean efectivamente ejercidos por sus empleados, sin más restricciones que las establecidas en las mismas leyes. Como ejemplo de ello, podemos mencionar para el cierre de diciembre de 2013, la afiliación de 10.339 trabajadores al Sindicato Nacional de Trabajadores del Grupo Financiero Banesco Banco Universal, C.A, (SITRABANESCO), que agrupa al 79,58% del total de la nómina del Banco. Igualmente como otra expresión de la libertad sindical, se garantiza el derecho a la negociación colectiva y a celebrar Convenciones Colectivas de Trabajo, de hecho se han suscrito varias Convenciones Colectivas con SITRABANESCO.

Medidas Tomadas Como Respueta a Incidentes de Corrupción

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

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

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

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

Igualdad y no Discriminación

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

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

Nuestras actividades se suscriben en áreas donde no se presentan situaciones con los derechos de los indígenas.

Explotación infantil

La esencia de la actividad bancaria demanda actividades y funciones que con suma dificultad favorecen la explotación infantil. Los trabajadores que conforman la plantilla de Banesco Banco Universal, C.A son mayores de edad, excepto aquellos que se desempeñan como aprendices, cuya labor está centrada en el aprendizaje de funciones administrativas y contables, reguladas y supervisadas por el INCES. Por tanto, no se han identificado riesgos de incidentes de explotación infantil.

Trabajo Forzoso

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

Relación Entre Salario Base por Género

Hombres y Mujeres

Indicador	2013	2012
Base	1,03	1,01
Profesionales y Técnicos	1,06	1,19
Supervisorio	1,08	0,99
Gerencial (*)	1,01	1,07
Vicepresidentes	0,98	0,92
Directores	0,76	0,87

(*) Categoría separada en el año 2011

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

En el mercado laboral venezolano existe más oferta de hombres que de mujeres para ciertas áreas y posiciones. Ofrecemos igualdad de oportunidades por género, lo cual se evidencia en el hecho de que el 54% de nuestros vicepresidentes son mujeres.

Beneficios que reciben nuestros trabajadores

Año tras año se dirigen esfuerzos para evaluar las condiciones socioeconómicas de nuestro país y así ofrecer a nuestro capital humano beneficios competitivos y las mejores condiciones para la mejora de su calidad de vida. Es por ello que nuestro programa de beneficios está dirigido a todo nuestro personal sin distingo de su condición laboral, ya que están incluidos quienes laboran a tiempo parcial y a tiempo determinado.

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

Beneficios No Contractuales

Debe señalarse que los trabajadores temporales (contratados por un tiempo determinado) disfrutan de los beneficios establecidos en la Convención Colectiva de Trabajo y de los Beneficios Contractuales que Banesco Banco Universal, C.A, ofrece a sus trabajadores fijos.

Beneficios Contractuales

	Inversión (Bs.)			No. de beneficiados		
Beneficios Contractuales	2013	2012	Var. (%)	2013	2012	Var. (%)
Aporte a la Caja de Ahorros	95.907.621,69	70.026.747,26	36,96%	15.684	14.634	7,18%
Ayuda a Familiares por Fallecimiento del Trabajador	314.814,00	80.410,80	291,51%	13	6	116,67%
Ayuda para Útiles Escolares	2.172.395,13	2.163.400,00	0,42%	4.021	4.031	(0,25%)
Becas de Estudio	222.000,00	97.560,00	127,55%	176	124	41,94%
Contribución para Cajeros y Promotores	848.063,80	795.098,10	6,66%	5.217	4.918	6,08%
Contribución por Deceso de Familiares Directos	22.020,00	26.400,00	(16,59%)	86	111	(22,52%)
Contribución por Día de la Madre	241.050,00	240.300,00	0,31%	4.822	4.807	0,31%
Contribución por Matrimonio	29.560,00	26.880,00	9,97%	191	195	(2,05%)
Contribución por Nacimiento de Hijos	113.880,00	104.000,00	9,50%	668	639	4,54%
Juguetes Navideños	4.857.830,45	4.404.384,16	10,30%	7.967	8.378	(4,91%)
Política de Distinciones - Reconocimiento Antigüedad	5.356.981,65	4.394.085,33	21,91%	1.515	2.411	(37,16%)
Póliza de Seguro Colectivo de H.C.M.[1]	160.202.002,60	150.173.832,88	6,68%	36.585	36.384	0,55%
Subsidio Familiar	310.970,00	239.730,00	29,72%	3.772	3.664	2,95%
Uniformes y Equipos	15.408.115,33	10.781.238,62	42,92%	6.004	6.841	(12,24%)
Vacaciones y Bono Vacacional	56.124.989,59	50.478.610,19	11,19%	10.365	10.933	(5,20%)
Total	**342.132.294,24**	**294.032.677,34**	**16,36%**			

(1) Beneficio para empleados y grupo familiar

Beneficios No Contractuales

	Inversión (Bs.)			No. de beneficiados		
Beneficios No Contractuales	2013	2012	Var. (%)	2013	2012	Var. (%)
Préstamo Quirografario para adquisición de vivienda	12.695.773,74	26.233.977,80	(51,61%)	369	876	(57,88%)
Subsidio de Estacionamiento	2.569.865,32	2.011.548	27,76%	1.468	1.579	(7,03%)
Subsidio Comedor	28.296.250	15.969.756	77,19%	6.590	6.953	(5,22%)
Servicio Médico	2.583.033,81	1.983.241,00	30,24%	7.456	7.504	(0,64)
Ayudas médicas por enfermedades Extremas	299.866,00	285.543,00	5,02%	41	53	(22,64)
Total General	**46.444.788,87**	**46.484.065,80**	**(0,08%)**			

Tabla de Obligaciones Legales

	Inversión (Bs.)			Beneficiados		
Obligaciones Legales	2013	2012	Var. (%)	2013	2012	Var. (%)
Guarderías	20.204.535,12	14.729.881,66	37,17%	2.191	2.018	8,59%
INCES	23.216.991,22	17.861.011,44	29,99%	16.063	542	0,61%
Ley de alimentación de Trabajadores	158.457.183,54	108.903.546,14	45,50%	14.768	13.002	13,58%
Ley de Empleo	18.037.674,90	14.139.277,75	27,57%	15.626	15.667	(0,26%)
Ley de Vivienda y Hábitat	30.298.613,12	22.930.152,72	32,13%	16.217	15.965	1,58%
Seguro Social Obligatorio	90.182.551,53	64.177.270,06	40,52%	15.626	15.667	(0,26%)
Adiestramiento Prev. y Control de LC/FT	1.120.840,00	2.431.277,00	(53,90%)	12.232	10.395	15,98%
Totales	**341.518.389,43**	**245.172.416,77**	**39,25%**			

Programa Tu Casa con Banesco

	Inversión (Bs.)			Beneficiados		
Tu casa con Banesco	2013	2012	Var. (%)	2013	2012	Var. (%)
Crédito Hipot. Adquisición (Recursos Propios)	411.552.917,83	261.934.541,10	57,12%	497	584	(14,90%)
Crédito Hipot. Remodelación (Recursos Propios)	136.186.778,22	19.423.409,56	601,15%	64	104	(38,46%)
Total	**547.739.696,05**	**281.357.950,66**	**94,68%**			

Programa Tu Casa con Banesco

Desde el año 2005, Banesco Banco Universal, C.A estableció metas concretas dentro su planificación estratégica en cuanto a que todos sus trabajadores con antigüedad mayor a un año tengan vivienda propia. Al cierre del 2013, este programa tiene un acumulado de 4.242 trabajadores beneficiados con una inversión de Bs. 1.287.567.985,26

Otros beneficios otorgados a los trabajadores

	Inversión (Bs.)			Beneficiados		
Beneficios	2013	2012	Var. (%)	2013	2012	Var. (%)
Aporte Emergencias Médicas de la Caja de Ahorros	861.917,29	322.611,00	167,17%	65	38	71,05%
Crédito Vehículos	47.507.000	76.466.032,00	(37,87)	264	728	(63,74%)
Plan Vacacional para Hijo de Trabajadores[1]	5.295.827,60	5.694.254,91	(7,00%)	4.260	1.641	159,60%
Jornadas Deportivas, Actividades Recreativas	4.127.346,58	4.075.073,04	1,28%	2.168	3.257	(33,44%)
Mini Olimpiadas[2]	3.281.190,03	0,00	100,00%	2.160	-	100,00%
Promoción al Deporte (Entrenamiento Continuo)	2.575.218,25	1.006.708,95	155,81%	1.694	2.019	(16,10%)
Programas de Formación y Capacitación	23.957.782,16	19.672.763,63	21,78%	12.880	14.828	(13,14%)
Actividades Culturales	1.466.905,28	954.701,02	53,65%	1.695	1.802	(5,94)%
Totales	**89.073.187,19**	**108.192.144,55**	**(17,67%)**			

(1) En el 2013 se sustituyó el Plan Vacacional por beneficio Tarjeta Todo Ticket Útiles
(2) Esta actividad no se realizó durante el 2012

Índice de Satisfacción de Empleados

Puntuación

Programa	2013	2012
Comedor	7,50	6,90
Todo Ticket Juguetes(1)	--	7,50
Plan Vacacional	7,50	9,00
Póliza Colectiva de Salud(2)	--	8,42
Índice de Satisfacción	7,50	7,96

(1) En el 2013 no se realizó encuesta de Satisfacción de Mini Olimpiadas Nacionales
(2) Para 2013 se sustituyó el Plan Vacacional por la tarjeta TodoTicket Útiles para todos los hijos de trabajadores.

Estudio de Clima Organizacional

En 2013 Banesco Banco Universal, C.A., aplicó un instrumento de evaluación adaptado a las necesidades del banco, donde además del clima se diagnosticaron los aspectos asociados a la cultura organizacional.

Los resultados de este estudio reflejaron en el año 2013, que nos encontrábamos ubicados cercanos a una fortaleza, equivalente a obtener un 72%; lo que refleja que se potencia un clima y cultura de alto desempeño y el compromiso de seguir trabajando por desplazarnos cada día más a un mejor resultado.

Gestión de las comunicaciones internas

De acuerdo a una encuesta realizada entre 372 trabajadores éstos declaran conocer aproximadamente 5 de los 13 canales de comunicación interna y 7 de 13 en 2012.

La satisfacción general fue de 8.5/10 a 8.4/10 en comparación a la medición pasada, sin embargo la percepción general de los canales internos de comunicación se mantiene en la zona estándar, se considera un medio importante a través del cual el empleado obtiene información actualizada y de fácil lectura que contribuye en el desenvolvimiento optimo laboral.

En promedio, los empleados declaran un Nivel de Información (8.4/10), Nivel de Interés (7.4/10) y de Satisfacción en (8.4/10) por debajo de los promedios alcanzados en la última medición y dentro del nivel estándar de la oferta de servicios de comunicación interna sin embargo, el Índice de Efectividad pierde casi 2 puntos en relación a la medición anterior.

Los medios internos existentes son:

- **Boletín Semanal Banesco**
- **Intranet *Tiempo Banesco***
- **Biblioteca Virtual Banesco**
- **Tablones de Anuncios-Intranet**
- **Información Banesco_Comunicados**
- **Fondo de Pantalla**
- **Carteleras de Baños**
- **Carteleras de Ascensores**
- **Carteleras de Agencias**
- **Boletín Semanal de Agencias**
- ***CableBanesco***
- **BanescOnline**
- **Boletín *Tu Bienestar* (Área Metropolitana).**

La Dimensión Externa de Nuestra Responsabilidad Social

Banesco
Contigo

Nuestros Socios Sociales

Nuestra Política

En Banesco Banco Universal, C.A. estamos comprometidos con el desarrollo sostenible, asumiendo un rol de liderazgo en nuestra propuesta de valor, conformada por productos y servicios que apalancan el desarrollo social, ambiental y económico de forma equilibrada, responsable y sostenible, respetando los derechos humanos, contribuyendo con la promoción del bienestar en los lugares donde tenemos presencia e interactuando de manera ética con todos sus grupos de interés.

Dirigimos nuestra inversión social a contribuir con proyectos vinculados con los sectores educación y salud y ejecutamos nuestra acción social de la mano de instituciones que, en todas partes de Venezuela, hacen posibles las causas e iniciativas de acción a favor de las comunidades.

Nos relacionamos con instituciones a las que hemos denominado Socios Sociales, para ejecutar proyectos a mediano y largo plazo de manera de que se garantice la continuidad de los mismos y para que los aportes no sean meras ayudas sino que constituyan un proceso de crecimiento de las organizaciones participantes. A tal fin se emplean instrumentos financieros y se efectúan regularmente encuestas, visitas e informes de progreso.

Una condición esencial e imprescindible para que una organización siga siendo Socio Social de Banesco Banco Universal, C.A. es que suministre información pertinente y detallada sobre el desarrollo de los proyectos que reciben apoyo del Banco.

Nuestra Gestión

Durante 2013 seguimos apoyando a nuestros Socios Sociales en iniciativas y proyectos que tienen como finalidad cubrir las necesidades básicas de las comunidades o grupos más desfavorecidos. Estas iniciativas se llevan a cabo en ámbitos como la educación y la salud.

Cerramos 2013 con una inversión social de más de Bs. 86,07 millones para financiar proyectos de Fe y Alegría, Asociación Civil Red de Casas Don Bosco, Fundación Amigos del Niño que Amerita Protección (Fundana), Fundación Museo de los Niños, Universidad Católica Andrés Bello (UCAB), Asociación Venezolana de Educación Católica (AVEC), Fundación Venezolana Contra la Parálisis Infantil, Asociación Audaz para Orientación y Estímulo de Personas con Necesidades Especiales (Apoye), Asociación Civil de Damas Salesianas, Fundación Musical Simón Bolívar (Fesnojiv), Asociación Civil Siempre Amigos y Fundación Científica Los Roques.

Con estas instituciones hemos mantenido diálogos constantes mediante reuniones, entrevistas y actividades que nos han permitido identificar posibles vías de colaboración que permitan a Banesco Banco Universal, C.A. contribuir con las necesidades reales de la sociedad.

A continuación reflejaremos el apoyo que durante años hemos otorgado a las instituciones que forman parte de nuestro Programa de Responsabilidad Social Empresarial.

Recaudación para rifas de nuestros Socios Sociales y otros eventos

Contribuimos activamente todos los años apoyando a nuestros socios sociales en la venta de los tickets de las rifas que les permiten recaudar fondos para su operatividad. Para ello, pusimos a disposición de nuestros clientes, amigos y relacionados nuestras agencias en todo el territorio nacional, con el fin de facilitar la adquisición de los boletos. Asimismo, nuestros trabajadores se comprometen con este esfuerzo y se encargan personalmente de su venta.

Recaudación para rifas de nuestros Socios Sociales

Organismo / Institución	Proyecto	2013	2012	Var. %
Fund. V. Contra la Parálisis Infantil	Súper Bingo de la Bondad	413.450,00	303.824,00	36,08
Fe y Alegría	Rifa de Fe y Alegría	288.471,88	473.750,00	(39,11)
Fundación Niños con Sida	El Buen Samaritano - Fundación Niños con Sida	660.801,76	427.644,02	54,52
Sociedad Anticancerosa	Gran Bono de la Salud	0	1.394.507,00	(100,00)
Fundana	Subasta de Fundana	9.326.000,00	3.272.000,00	185,02
Total		**10.688.723,64**	**5.871.725,02**	**82,04**

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

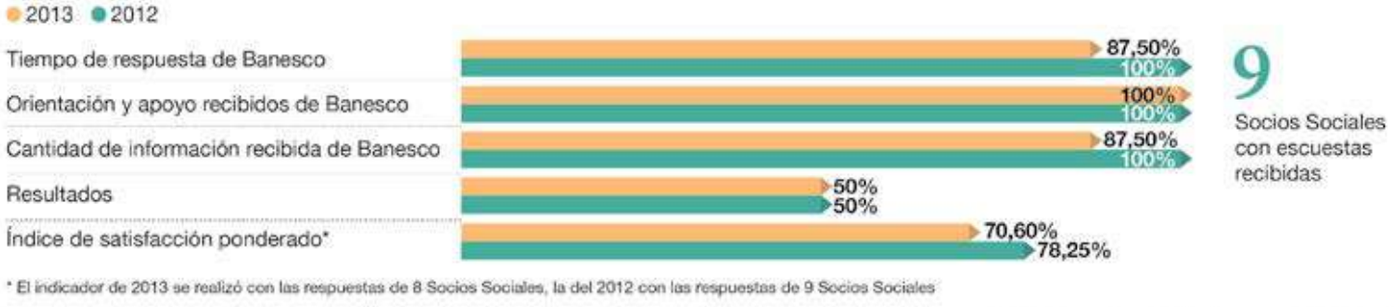
Rendición de cuentas

Anualmente realizamos una encuesta entre nuestros Socios Sociales, con el fin de monitorear la evolución de los proyectos en ejecución y su nivel de satisfacción. De esta manera podemos hacer un seguimiento a las diferentes iniciativas, así como a 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.

Nuestros Socios Sociales

Organismo / Institución	Proyecto	2013	2012	Var. %
Fe y Alegría	Donación de equipo	2.531,00	0	100,00
	Programa de Formación al Microempresario	850.000,00	1.580.000,00	(46,20)
A.C. Red de Casas Don Bosco	Proyecto ARIS - Unidad Móvil Bosco Bus	922.460,57	658.900,00	40,00
	Campaña Don un Regalo	170.000,00	0,00	100,00
Fundana	Cuota de Mantenimiento de Las Villas Los Chiquiticos	180.000,00	180.000,00	0,00
	Campaña Dona un Regalo	170.000,00	0,00	100,00
Fund. Museo de los Niños	Desarrollo página web www.curiosikid.com	10.000,00	5.000,00	100,00
UCAB	Construcción y desarrollo del Centro Cultural Padre Guillermo Plaza s.j.	10.800.429,00	0	100,00
	Aporte pago de 5 Becas-Ayudas	36.500,00	33.450,00	9,12
AVEC	Consolidación de Prog. Educativos y Recreativos	2.505.990,00	1.000.000,00	150,60
Fundación Venezolana Contra la Parálisis Infantil	Donación para adquisición de equipos de área quirúrgica	466.575,20	925.840,00	(49,61)
	Campaña Dona un Regalo	170.000,00	0,00	100,00
A.C. Apoye	Alquiler del 50% de la Sede	0,00	45.500,00	(100,00)
Asociación Civil de Damas Salesianas	Programa de Consolidación de la Capacitación para el Trabajo de jóvenes	250.000,00	250.000,00	0,00
	Donación para Centro ADS Mama Margarita, la Dolorita	0,00	25.000	(100,00)
Fund. Musical Simón Bolívar	Apoyo Gira Nac. Orquesta Latino Caribeña S. Bolívar	1.000.000,00	1.000.000,00	0,00
Asoc. Civil Siempre Amigos	Becas, pago de salarios, capacitación laboral	0,00	50.000,00	(100,00)
Fund. Científica Los Roques	Programa educativo-ambiental	50.000,00	50.000,00	0,00
Total Bs.		**17.584.485,77**	**5.803.690,00**	**202,99**

Indicadores de Satisfacción de Nuestros Socios Sociales



* El indicador de 2013 se realizó con las respuestas de 8 Socios Sociales, la del 2012 con las respuestas de 9 Socios Sociales

Resultados de los proyectos realizados junto a nuestros Socios Sociales

			Benef. directos		Benef. indirectos		Estatus				
Socio	**Proyecto**	**Descrip.**	**2013**	**2012**	**2013**	**2012**	**2013**	**2012**	**Ejecución Final**	**Impacto Territorial**	**% ejecutado**
Fe y Alegría	Construcción de la Biblioteca del Instituto Universitario San Francisco de Fe y Alegria	Contrucción de la biblioteca que brindará espacios para la investigación, para la comunidad interna y externa, con parámetros universitarios	Proyecto Culminado	2.522 personas	Proyecto Culminado	12.610 personas. Se tomó el total de la población del IUSF y se multiplicó por 5	Proyecto Culminado	Construcción finalizada	Construcción finalizada	Municipio San Francisco, Edo Zulia y Barquisimeto Estado Lara.	**100%**
A.C. Red de Casas Don Bosco	Construyendo una Red Sin Droga	Proyecto Educativo de Prevención integral en materia del consumo de sustancias estupefacientes y psicotrópicas, alcohol y tabaco	No suministraron Información	425 Niñas, niños y adolescentes beneficiados por los diferentes planes vacacionales y talleres de formación	No suministraron Información	30 personas (Familiares)	No suministraron Información	Programa de ejecución permanente	Programa de ejecución permanente	Nacional	**95%**
A.C. Red de Casas Don Bosco	Unidad Móvil "Bosco Bus"	Atención y reintegración social de niños niñas y/o adolescentes (NNA) en situación de riesgo y de calle	No suministraron Información	60 Niños, niñas y adolescentes	No suministraron Información	300 Niños, niñas y adolescentes	No suministraron Información	Programa de ejecución permanente	Programa de ejecución permanente	Área Metropolitana de Caracas, Municipio Libertador, Chacao y Sucre; San Félix, El Tigre; Pto La Cruz, Acarigua, San Cristóbal, Mérida y Catia la Mar.	**30%**
Fundana	Las Villas de los Chiquiticos	Mantenimiento de Villas que son hogar para infantes abandonados o víctimas de maltrato	188 niños y niñas	No suministraron información	752 familiares	No suministraron información	Programa de ejecución permanente	Programa de ejecución permanente	Programa de ejecución permanente	Distrito Capital y Estado Miranda	**100%**
Fundación Museo de Los Niños	Página web CuriosiKid.com	Creación de la página web científica infantil CuriosiKid.com	Todos los niños y adultos que visiten la página	No suministraron información	Todos los niños y adultos que visiten la página	No suministraron información	Programa de ejecución permanente	Programa de ejecución permanente	Programa de ejecución permanente	Territorio Nacional	**100%**
Asociación Venezolana de Educación Católica (AVEC)	Consolidación de Infraestructura educativa	Contrucción, reparación o ampliación de espacios educativos de distintos centro AVEC a nivel nacional a fin de garantizar la calidad de los servicios	3.440 personas	4.781 personas	17.200 personas	23.905 personas	1.971 m2 construidos, 4.636 m2 restaurados, 758 m2 con video vigilancia, 4 aulas remodeladas, 5 áreas de deportes y recreación, laboratorios, auditorios y bibliotecas	1.038,6 m2 amp., 3 lab. informática equipados, 9 aulas construidas. 1 reparación de techo y paredes, 1 muro de contención, 3 reacond. lab. informática, 2 aulas construidas, techo y elect. de un plantel, 1 contrucción de aula	Programa de ejecución permanente	Territorio Nacional	**100%**

Resultados de los proyectos realizados junto a nuestros Socios Sociales

			Benef. directos		Benef. indirectos		Estatus				
Socio	Proyecto	Descrip.	2013	2012	2013	2012	2013	2012	Ejecución Final	Impacto Territorial	% ejecutado
Fundación Venezolana contra la Parálisis Infantil	Compra de equipos médicos área el Hospital Ortopédico Infantil	Adquirir equipos médicos para dotar el Servicio de Otorrinolaringología y el Servicio de Quirófanos del Hospital Ortopédico Infantil	2.438 pacientes	No aplica (nuevo proyecto)	273.441 pacientes	No aplica (nuevo proyecto)	Se ejecutó a satisfacción	Ejecutado a satisfacción	Programa de ejecución permanente	El Hospital es Centro de Referencia Nacional en las especialidad de Ortopedia y atiende a pacientes del todo el país	100%
A.C. Damas Salesianas	Continuidad del Programa de Capacitación para el Trabajo de la Asociación Damas Salesianas	Formar jóvenes de ambos sexos, de escasos recursos económicos que hayan desertado del sistema educativo	265 alumnos	176 alumnos	No suministraron información	528 personas (Calculado en base a tres personas de línea directa por alumno)	Ejecutada	Se ejecutó a satisfacción	Programa permanente que requiere continuidad en el tiempo	Distrito Capital y Estado Miranda	89,8%
Fundamusical Simón Bolívar	Programa de Educación Especial	Atender a niños y jóvenes con discapacidad funcional o discapacidad física o cognitiva	3. 200 niños	No suministraron información	12.800 personas (grupo familiar cosntituido por 4 miembros)	No suministraron información	Se ejecutó a satisfacción	No suministraron información	Programa permanente que requiere continuidad en el tiempo	16 estados: Anagua, Miranda, Distrito Capital, Guárico, Táchira, Falcón, Mérida, Zulia, Yaracuy, Trujillo, Lara, Portuguesa, Bolívar, Nueva Esparta, Vargas	100%
Fundación Científica Los Roques	Programa Educativo Ambiental Año Escolar 2013-2014 "El Conocimiento Científico de mano con la Comunidad del Parque Nacional Archipiélago Los Roques"	Permite la interacción entre la comunidad roqueña y la científica. Difunde el concimiento del patrimonio histórico-cultural y el pasado arqueológico	416 personas	356 personas	832 personas (2 personas por cada beneficiario directo)	712 personas	Se ejecutó a Satisfacción	Consolidación y Continuidad del programa	Programa anual permanente que requiere continuidad en el tiempo	Dependencia archipiélago de Los Roques	100%
UCAB	Remodelación de la Biblioteca Antigua	Actualización de la biblioteca antigua que será integrada al Centro Cultural P. Carlos Guillermo Plaza s.j. para ofrecer un Centro Cultural moderno, con espacios para el soporte y difusión del conocimiento	43.000 personas	--	--	--	61,18%	--	Finales de 2015	Distrito Capital	61,18%

Accion Social en la Comunidad

Nuestra Política

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

La acción social del Banco tiene múltiples facetas, que responden a nuestro énfasis en la inclusión de los grupos que aún no tienen acceso a la educación y la salud, por lo que ven reducidas sus posibilidades de romper el círculo vicioso de la pobreza.

Nuestra labor en este sentido incorpora becas de estudio, talleres, aportes para la realización de charlas educativas, donación de materiales y equipos, y una amplia y creciente labor por parte de nuestro grupo de voluntarios.

También otorgamos recursos en forma eventual a solicitudes para actividades y proyectos que representen un beneficio para la sociedad, exclusivamente si están relacionados con la educación y la salud.

Asimismo otorgamos gran importancia a las actividades culturales, ofreciendo a la comunidad opciones de enriquecimiento intelectual y estético.

Nuestra Gestión

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. Desde conciertos hasta congresos internacionales se han realizado en nuestras instalaciones recibiendo a miles de venezolanos.

Gracias a nuestra alianza con el Sistema de Orquestas de Venezuela, llevamos a la ciudad de Mérida a las Orquestas Latino Caribeña Simón Bolívar y a la Orquesta de Rock Sinfónico Simón Bolívar quienes se presentaron en el Centro Mucumbarila en el marco de la Feria Internacional del Libro Universitario FILU 2013.

Eventos Ciudad Banesco

2013

Institución	Actividad	Montos
Banesco Banco Universal, C.A	Bautizo Libro Los Roques desde el aire, la arena y el agua	21.499,12
	Bautizo Libro Gente que Hace Escuela en Maracaibo	14.040,56
	Exposición 70 años de Fotoperiodismo en Venezuela	66.196,00
	Presentación libro Gente que Hace Escuela El Buscón *	0,00
	Bautizo y Presentación Colección Papiros 2013	21.852,50
	Foros: Esto También es Venezuela	12.799,60
	Bautizo libro Gente que Hace Escuela, Mérida *	0,00
	Bautizo libro Gente que Hace Escuela, Margarita	45.091,60
	Exposición 70 años Fotoperiodismo en el CIEF	5.936,00
	Concierto en Mérida de la Orquesta Latino Caribeña Simón Bolívar y Sinfónica de Rock Simón Bolívar	441.764,15
	Feria Iberoamericana de Arte, FIA 2013	313.851,38
	Funciones de Cine Banesco en la Concha Acústica para Comun. de Bello Monte	14.056,00
	Bautizo del libro Vicente Gerbasi	25.439,00
	Bautizo libro Gente que Hace Escuela - Distrito Capital	42.950,73
	Encuentro Semana Peatonal	916,55
	Concierto Homenaje a Simón Diaz	99.820,60
	Exposición FIESTA de Alfredo Borjas	61.452,46
	Jornadas de Despistaje de Cáncer	4.340,00
	Transmisión en vivo del Programa Los Pasos Perdidos desde Ciudad Banesco	5.846,40
	Presupuesto Participativo con la Comunidad de Bello Monte	2.112,50
	Concierto Orquesta Latino Caribeña Simón Bolívar y Rock Sinfónico Caracas *	0,00
Fundación Bengoa	Congreso Internacional de Nutrición de la Fundación Bengoa *	0,00
Fundana	IX subasta de Fundana 2013	24.876,00
A.C. Apoye	Obra de Teatro El Árbol de la Vida (APOYE)	12.297,60
Colegio Nacional	Convención Colegio Nacional de Periodistas	37.759,61
de Periodistas	Tribunal Disciplinario del Colegio Nacional de Periodista	5.510,00
Avesid	Charla sobre el Alzheimer de AVESID *	0,00
British Council	Evento Ambiental del British Council *	0,00
Fundación Paso a Paso	Exposición Fotografías ganadoras del concurso de Fundación Paso a Paso	38.447,58
Invedin	Bingo Invedin *	0,00
Alcaldia de Baruta	Evento Baruta Emprende *	0,00

2012

Institución	Actividad	Montos
Banesco Banco Universal, C.A.	Actividades del Rincón de Lectura (7 sesiones)	16.756,10
	Concierto Latino Caribeña Simón Bolívar y Bautizo del libro de Simón Díaz	225.859,40
	Concierto de ópera María Fernanda Brea	38.453,09
	Concierto Coro Infantil Kanaima	64.532,69
	Realización del Presupuesto Participativo 2012	1.061,00
	Graduación Microempresario	21.053,58
	Subasta Un Corazón para Vicky *	0,00
	Presentación Obra Improsexual *	0,00
	Actividades Inauguración Plaza El Rosal	13.440,00
	Presentación obra de teatro Moncho Martínez	20,832,00
	Exposición Senos-Ayuda Banco Central del Cóndor	32.095,20
	Bautizo Libro No es cuento, es historia de Inés Quintero	27.322,04
	Bautizo Libro 5 en 5 en Maracaibo	13.957,28
Fundación Paso a Paso	Exposición - Respetando las Diferencias	1.422,20
	Exposición de Fotografía Paso a Paso	4.480,00
Invedin	Bingo Invedin *	0,00
	Simposio Invedin *	0,00
Colegio Nac. de Periodistas	Conferencias en Ciudad Banesco	10.578,90
UCAB	Charla CDO de Venezuela (UCAB)	0,00
Fundamusical	Orquesta Núcleo Infantil Los Chorros	10.036,90
	Concierto Ensambles de Metales de Venezuela	8.010,33
Cardiamigos	Presentación Documental *	0,00
Fundana	Exposición VIII Subasta	28.713,92
Avesid	Congreso Internacional de Síndrome de Down (AVESID)	10.510,00

* Esta actividad no generó costos para la Organización

Becas de Estudio y Becas de por Vida Banesco

Presupuesto Participativo Banesco-Colinas de Bello Monte

En el año 2008 Banesco Banco Universal C.A., tomó como iniciativa llevar a cabo un diálogo con uno de sus grupos de interés más resaltantes: la Comunidad de Colinas de Bello Monte, sector de la capital donde se encuentra ubicada su sede principal, Ciudad Banesco.

Esta iniciativa consiste en que organizaciones de la comunidad de la zona proponen proyectos de corte educativo, asistencial o de mejoramiento de infraestructura para el sector. Luego los participantes votan por cuáles se llevarán a cabo en el año, y en qué orden de prioridad.

El presupuesto ejecutado desde el 2008 al 2013 asciende a un total de Bs. 2.650.086,00 para iniciativas a ser desarrollados en la comunidad y por la comunidad.

Durante 2013 se destinaron Bs. 552.000,00 proyectos que procuran mejorar la calidad de vida de los habitantes de Colinas de Bello Monte. Estos fueron los seleccionados

Proyectos Bello Monte

	2013		2012	
Institución	**Proyecto**	**Monto**	**Proyecto**	**Monto**
Fundación Santo Domingo	Terapia Física y Rehabilitación para el adulto mayor de Colinas de Bello Monte	**85.108,00**	Jóvenes apartados del sistema educativo formal 2012	**150.417,00**
Fundación Paso a Paso	Respetando las Diferencias: Una Escuela para Todos"	**81.316,00**	Respetando las Diferencias: Una Escuela para Todos"	**67.098,00**
ART-Música	"La Parranda de Colinas"	**135.400,00**	Donación de instrumentos musicales para impartir clases de música a niños de la Comunidad de Bello Monte	**28.190,40**
Cyngular	--	--	Tertulias "Esto También es Venezuela"	**144.000,00**
Circuito Gran Cine	Proyección de películas cinematográficas en la Concha Acústica de Bello Monte	**55.726,00**	Proyección de películas cinematográficas en la Concha Acústica de Bello Monte	**57.750,00**
Opción Venezuela, A.C.	--		Inclusión Digital para Docentes	**50.000,00**
Invedin	Proyecto habilidades para la vida a través de la cocina	**120.000,00**	--	--
Fundación Telema	Laboratorio de Arte-Creación y reciclaje. Escuela Ecológica en Bello Monte	**74.450,00**	--	--
		552.000,00		**497.455,40**

Como es costumbre, la actividad contó con la participación del sociólogo y experto en temas urbanos Omar Hernández como moderador del evento.

Nuestro Compromiso con la Comunidad por área de atención

Área de Atención	2013	2012	Var. %
Atención a la Infancia en Riesgo, Ancianos y Discapacitados	61.753	30.404	103,11
Salud	565.990	621.536	(8,94)
Educación	3.459.576	1.939.857	78,34
Organismos Públicos	579.248	593.275	(2,36)
Entes Gremiales	92.857	57.200	62,34
Deportes	0	76.920	(100,00)
Cultura	632.180	154.176	310,04
Proyectos Editoriales	2.819.038	1.361.588	107,04
Otros	308.810	367.500	(15,97)
Total	**8.519.452**	**5.202.456**	**63,76**

Actividades de Responsabilidad Social de Banca Comunitaria

Apoyando la estrategia de Responsabilidad Social Empresarial que adelanta Banesco Banco Universal, C.A. y como un acercamiento a las comunidades en las que hacen vida, los empleados de Banca Comunitaria Banesco realizaron diversas actividades con los habitantes de su entorno.

Maracaibo Gran Bazar

En agosto del 2013 se realizó una actividad en la Casa Hogar San José de la Montaña con más de 70 adultos mayores que residen en esa casa hogar.

Durante la jornada se realizaron cortes de cabello, maquillaje, manicure, sesión de canto y baile, compartieron la cena y a cada persona se les obsequio un kit con artículos de higiene personal (papel, talco, champú, peine, aceite, jabón, etc).

Barinas

Los empleados de la agencia comunitaria de Barinas asistieron al Hospital Materno Infantil con motivo de la celebración del Día del Niño. La actividad fue denominada *Regala una Sonrisa a un Niño* y sirvió para que entregaran obsequios y compartieran con los niños hospitalizados en ese centro asistencial.

Barquisimeto Oeste

Con motivo a la celebración del Día del Niño los empelados de la agancia comunitaria Barquisimeto Oeste realizó una actividad en el Club de la UPEL dirigida a niños con cáncer en la que compartieron una tarde entre payasos, juegos y música.

Para apoyar esta actividad los empleados se organizaron y entregaron a los asistentes galletas, gelatinas, jugos, compotas, etc.

Acción Social de Banesco por Regiones del país durante el 2013

1. Capital (Distrito Capital, Miranda y Vargas)	
IESA	3.180.000,00
A.C. Fundación Venezuela Sin Limites	20.000,00
Alcaldía de Baruta	450.000,00
Alcaldía de Sucre	77.380,00
Asociación Civil de Damas Salesianas	250.000,00
Asociación Civil Guataca	224.000,00
Asociación Civil Red De Casas Don Bosco	1.092.461,00
Asociación Venezolana de Síndrome de Down	20.000,00
Centro Nacional Para La Competitividad	13.500,00
Circuito Gran Cine	55.726,00
Colegio Nacional de Periodistas	36.136,98
Cyngular Asesoría 357, C.A.	1.052.800,00
Editorial Ex Libris	520.200,00
Editorial Libros Marcados	4.500,00
Fundación Amigos De La Tercera Edad	10.032,74
Fundación Amigos del Niño con Cáncer	100.000,00
Fundación Artesanogroup	1.297.238,00
Fundación Cardioamigos	20.000,00
Fundación Casa Hogar al Fin	15.000,00
Fundación Centro Gumilla	112.000,00
Fundación Científica Los Roques	50.000,00
Fundación Iberoamericana de Arte	95.200,00
Fundación Museo de los Niños	10.000,00
Fundación Paso a Paso	81.316,00
Fundación Santo Domingo	85.108,00
Fundación Schola Cantorum de Caracas	200.000,00
Fundación Telema	74.450,00
Fund. Venezolana Contra la Parálisis Infantil	636.475,20
Fundadown Venezuela	10.000,00
Fundana	350.000,00
Fundaupel	43.680,00
Gob. Territorio Insular Francisco de Miranda	40.000,00
Hermandad Gallega	20.292,00
Instituto de Prensa y Sociedad de Venezuela	50.000,00
Instituto Venezolano para el Desarrollo (Invedin)	120.000,00
Joanel Peralta	896,00
La Academia Para El Arte y La Música	135.400,00
Linda Lee Briceño Rivas	30.940,00
Maestro Abreu	275.018,00
Senosayuda, A.C.	100.000,00
Sociedad Anticancerosa de Venezuela	345.990,00
UCSAR	20.160,00
Universidad Católica Andrés Bello	10.800.429,00
Universidad Metropolitana	20.000,00
Universidad Simón Bolívar	450.000,00
Total	22.653.608,92

2. Centro - Los Llanos (Carabobo, Aragua, Guárico, Cojedes y Apure)	
Universidad de Carabobo	100.000,00
Total	100.000,00

3. Occidental - Andina (Lara, Yaracuy, Portuguesa, Mérida, Táchira, Trujillo y Barinas)	
Cámara de Comercio el Estado Lara	6.720,00
Total	6.720,00

5. Occidental - Norte (Zulia y Falcón)	
Universidad Católica Andrés Bello	36.500,00
Gobernación del Estado Zulia	11.868,00
Maczul	50.000,00
Total	98.368,00

Territorio Nacional	
Programa de Formación	4.399.943,00
Fundación Musical Simón Bolívar	1.000.000,00
Asoc. Venezo. de Educación Católica (AVEC)	2.505.990,00
Total	7.905.933,00

Total Nacional	30.764.629,92

Voluntariado Corporativo Banesco

Nuestra política

El Voluntariado Corporativo Banesco refleja el compromiso solidario de los Ciudadanos Banesco, quienes fomentan y apoyan la estrategia de la Política de Responsabilidad Social Empresarial de la institución financiera.

La Vicepresidencia Ejecutiva de Capital Humano, a través de la Gerencia de Calidad de Vida, es la responsable de la administración del Voluntariado Banesco, garantizando su capacitación de acuerdo a las actividades a realizar en las áreas prioritarias de atención definidas en nuestra Política de Responsabilidad Social Empresarial.

Las actividades del Voluntariado Banesco se desarrollarán a favor de los grupos atendidos por nuestros Socios Sociales; las comunidades que se encuentran cercanas a las distintas sedes del banco, haciendo énfasis en la atención de niños y jóvenes. Los Ciudadanos Banesco y sus familias; los clientes y terceros que participen en las actividades de Responsabilidad Social promovidas por el banco; y en casos excepcionales y por situaciones especiales se atenderán las necesidades de otros grupos poblacionales distintos a los indicados.

El programa de voluntariado cuenta con un presupuesto asignado dentro de la Vicepresidencia de Capital Humano. Este presupuesto está dirigido a cubrir los gastos de actividades logísticas y operativas del programa en todo el territorio nacional. Bajo ningún concepto tendrá como fin el otorgamiento de donaciones.

Áreas de Acción del Voluntariado Banesco

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

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

Voluntariado por niveles de cargo / Horas

Al 31 de diciembre	2013		2012	
Categoría de Cargo	Volunta.	% del total	Volunta.	% del total
Aprendices / Pasantes / Tesistas	11	0,97	16	3,21
Base	104	9,21	60	12,05
Profesionales y técnicos	893	79,10	328	65,86
Supervisorio y Gerencial	118	10,45	87	17,47
Vicepresidentes	3	0,27	7	1,41

Tipología de Voluntariado

- **Eventos puntuales de acción social:** Aquellas acciones de voluntariado donde se presta apoyo de protocolo o logística en eventos corporativos.
- **Proyectos grupales:** Acciones de voluntariado donde el equipo de voluntarios planifica, diseña y ejecuta la actividad a realizar, bajo la supervisión de la Coordinación del Voluntariado.
- **Voluntariado Profesional:** Conformado por un equipo de profesionales del banco que facilitan experiencias de aprendizaje a nuestros Socios Sociales a través de talleres, conferencias, asesoría y aspectos organizativos.
- **Dedicación de tiempo libre:** Acciones de voluntariado donde uno o varios voluntarios, por iniciativa propia, aportan su tiempo o talento en beneficio de los Socios Sociales.

Nuestra Gestión en 2013

Durante 2013, 79,10% de nuestros voluntarios pertenece a las categoría profesional y técnico.

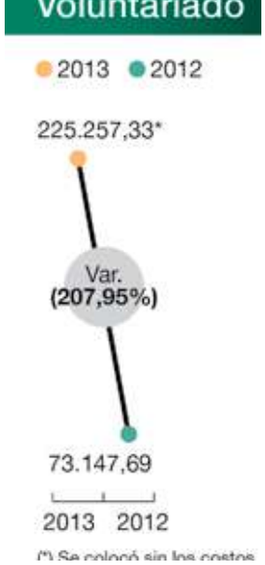
El promedio de horas de trabajo por voluntario fue de 3,83 horas, dando cuenta del compromiso y dedicación de nuestro personal con la comunidad y grupos atendidos por nuestros Socios Sociales.

La mayor cantidad de horas de trabajo de este año se dedicaron a la capacitación del Voluntariado Corporativo y a las actividades con foco social en las que se emplearon 422. Este año centramos los esfuerzos para que la capacitación al voluntariado incluyera una dotación de herramientas para el desarrollo de habilidades sociales como la oratoria, planificación de actividades en grupo y manejo de grupos.

Durante 2013 se empleó el apoyo del Voluntariado Corporativo en actividades culturales propias de la organización como personal de protocolo y logística. Este tipo de actividades permite que los Voluntarios se familiaricen cada vez más con nuestra cultura Banesco, acercándose a los valores de la institución desde otra perspectiva para posteriormente modelar las conductas que se esperan de nuestros colaboradores.

Modelo de participación

Inversión en Voluntariado



(*) Se colocó sin los costos de Capacitación

Voluntariado Social:

La participación del Voluntariado Corporativo sumó esfuerzo en apoyar las iniciativas entre los que destacan Casa Hogar Rafael Rangel, A.C. Red de Casas Don Bosco, Fundana, Hospital Ortopédico Infantil, así a la Fundación Paso a Paso con el programa de “Best Buddies”.

Actividades realizadas con nuestros Socios Sociales

Socio	Actividad	Horas de voluntariado
Casa Hogar Rafael Rangel San Bernardino	Visita casa hogar Rafael Rangel "San Bernardino"	337
FUNDANA	Decoración Navideña en Fundana	65,50
	Entrega de regalos en FUNDANA	39
	Subasta Fundana 2013	72
	Visita a Fundana	136
IUJO Catia	Capacitación en IUJO	8
Ortopédico Inf.	Entrega de regalos Ortopédico Infantil	21
Otro Socio Social	Acción de Voluntariado: Hablando de Empresario a Empresario	270
	Actividad Día Mundial de la Tierra	102
	Concierto Orquesta Latino Caribeña	45
	Concierto Orquesta Rock Sinfónico	24
	Día Mundial de Playas 2013 - Estado Vargas	210
	Jornada por el Día de La Paz 2013	18
	Mini Olimpiadas Nacionales 2013	65
	Reunión planificación visita casa hogar	22
	Actividad en el Instituto Dora Burgueño	21
	Actividad Protocolo Evento CB	28
	Formación microempresarios	176
Red de Casas Don Bosco	Entrega de regalos Red de Casas Don Bosco	30
	Actividad Casa Don Bosco	132
Total Horas de voluntariado		1.821,50

Nuestra política

Fomentamos relaciones ganar-ganar basadas en tres premisas: rentabilidad, reciprocidad y calidad de servicio. Promovemos la bancarización masiva, apoyados en productos y modelos de negocio tecnológicamente innovadores. Estamos comprometidos con todos nuestros clientes, naturales y jurídicos, es por ello que seguimos en una constante revisión y mejora de nuestra oferta de productos y servicios, para que la misma sea cada vez más competitiva y acorde con las necesidades financieras de corto, mediano y largo plazo de nuestros clientes, incorporando novedosos planes de financiamiento, especialmente dirigidos a profesionales y emprendedores.

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

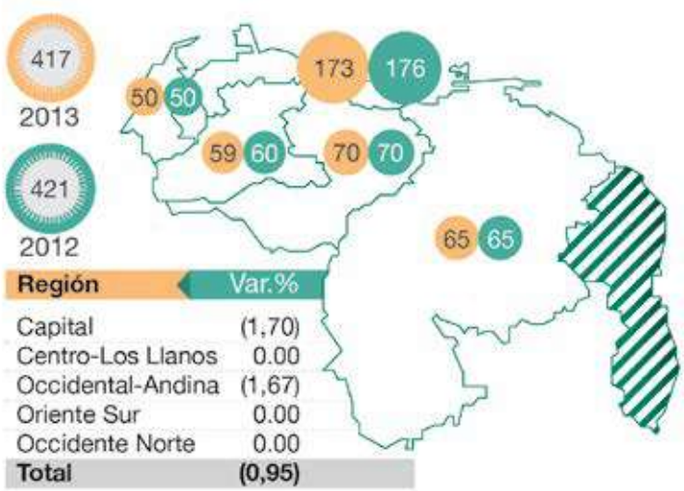
Banesco Banco Universal cuenta al cierre de 2013 con 417 puntos de atención, 75.708 puntos de venta y 1.661 cajeros automáticos.

Remodelamos 106 agencias y en 90 de ellas se construyeron lobbies operativos en los que se instalaron 265 cajeros automáticos multifuncionales y 265 monofuncionales para ofrecer mayor seguridad y comodidad a nuestros clientes y usuarios, permitiéndonos cumplir con la derivación de transacciones hacia los canales electrónicos. Los equipos de autoservicio permiten realizar transacciones como depósitos y pagos de tarjeta de crédito en cheque o efectivo, retiros, consultas de saldo y movimientos y referencias bancarias, entre otros.

También incorporamos 36 Kioscos Multimedia con acceso a Banesconline y a la Banca Telefónica.

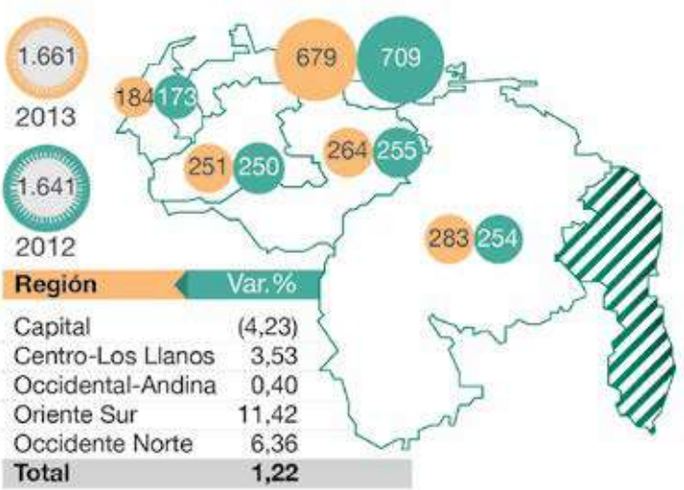
En 2013 inauguramos dos nuevas agencias en el C.C. Costa Azul en la Isla de Margarita.

Puntos de atención



Región	Var.%
Capital	(1,70)
Centro-Los Llanos	0.00
Occidental-Andina	(1,67)
Oriente Sur	0.00
Occidente Norte	0.00
Total	**(0,95)**

Cajeros automáticos



Región	Var.%
Capital	(4,23)
Centro-Los Llanos	3,53
Occidental-Andina	0,40
Oriente Sur	11,42
Occidente Norte	6,36
Total	**1,22**

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

Puntos de atención

Al 31 de diciembre

Banca	2013	2012	Var. %
Red de Agencias	4.249.370	4.056.320	4,76%
PYMEs	19.496	16.439	18,60%
Segmento Premium	47.660	46.958	1,49%
Banca Comunitaria	71.738	221.472	(67,61%)
Banca Privada	6.572	6.266	4,88%
Banca de Empresas	10.734	10.156	5,69%
Banca Corporativa	848	800	6,00%
Banca de Energía	1.178	1.131	4,16%
Banca Sector Público	639	602	6,15%
Banca Agropecuaria	4.241	3.611	17,45%
Total	**4.412.476**	**4.363.755**	**1,12%**

Detalles de cuentas por Banca

Al 31 de diciembre

Banca	2013	2012	Var. %
Red de Agencias	5.887.439	4.680.813	25,78%
PYMEs	23.166	18.195	27,32%
Premium	94.490	92.569	2,08%
Banca Comunitaria	129.959	221.472	(41,32%)
Banca Privada	13.967	13.374	4,43%
Banca de Empresas	15.002	14.590	2,82%
Banca Corporativa	1.724	1.626	6,03%
Banca de Energía	1.712	1.660	3,13%
Banca Sector Público	2.470	2.640	(6,44%)
Banca Agropecuaria	5.791	4.953	16,92%
Total	**6.175.720**	**5.051.892**	**22,25%**

Total Créditos Liquidados

Al 31 de diciembre

Banca	2013	2012	Var. %
Red de Agencias + PYMEs	404.269	232.405	73,95%
Premium	15.253	11.287	35,14%
Banca Comunitaria	50.140	40.626	23,42%
Banca Privada	4.837	1.969	145,66%
Banca de Empresas	4.523	7.757	(41,69%)
Banca Corporativa	723	320	125,94%
Banca de Energía	1.349	1.240	8,79%
Banca Sector Público	2	0	100,00%
Banca Agropecuaria	3.738	3.173	17,81%
Total	**484.834**	**298.777**	**62,27%**

Cantidad de Tarjetas de Créditos

2.508.570 2.041.672

Variación **22,87%**

Productos y Servicios

Principales Productos de Pasivo

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

Principales Productos de Crédito

- Tarjetas de Crédito.
- Multicréditos 48 Horas.
- ExtraCrédito Banesco.
- Crédito para vehículo: Credicarro por Internet.
- Créditos para vivienda: Fondo de Ahorro Obligatorio, Préstamo Hipotecario, Préstamo Hipotecario para Autoconstrucción, Ampliación y Mejoras de Vivienda Principal
- Créditos para los sectores Turismo y Construcción.
- Créditos Agropecuarios.
- Microcréditos.
- Línea de crédito en Cuenta Corriente.

Otros Productos Importantes

- Fideicomisos.
- Seguros.

BANCA ELECTRÓNICA

Cajeros Automáticos

Al cierre de 2013 contamos con 1.661 cajeros automáticos instalados en todo el territorio nacional, a través de los cuales se procesaron más de 67 millones de transacciones. Incrementamos los cajeros multifuncionales a 431 lo cual permite al cliente realizar transacciones de depósito en cuenta, pago de tarjetas de crédito en cheques y efectivo así como retiros. A través de este canal se realizaron 27,72 millones de transacciones por un total de Bs. 34,6 millones. Ampliamos el horario de recepción de depósitos en efectivo en los cajeros automáticos multifuncionales para que los clientes realicen sus operaciones de 7 a.m. a 10 p.m. de lunes a viernes y fines de semana.

Durante 2013, aumentamos el monto máximo de retiro diario en Cajeros Automáticos que pasó de Bs. 1.200 a Bs. 2.400.

Banesconline

Al cierre de 2013 Banesconline contó con 3.453.098 clientes afiliados quienes realizaron más de 800 millones de operaciones.

Lanzamos una nueva aplicación en la red social Facebook denominada Banesco Amigo, como parte de la estrategia multicanal de Banesco Banco Universal, de estar presente donde están nuestros clientes.

BanescoMóvil

Durante el año 2013 se realizaron más de 178 millones de transacciones. e incorporamos nuevas funcionalidades en BanescoMóvil:

- Se realizaron más de 178 millones de transacciones.
- SMS para clientes de la Banca Comunitaria Banesco.
- BanescoMóvil para usuarios de Blackberry 10.
- Publicación y liberación en el market de Windows la homologación de la experiencia y usabilidad de BanescoMóvil para Windows Phone.
- Simulador de Crédito, aplicación para Clientes y No Clientes Banesco.
- Buzón Personal, aplicación para Clientes y No Clientes Banesco, que permite el envío de información de interés de Banesco a través de mensajes push personalizados.

Banca Telefónica

Al cierre de 2013, nuestro centro de Atención Telefónica recibió más de 41,18 millones de llamadas a través de las cuales se realizaron 11,69 millones de transacciones.

Adecuamos y mejoramos las preguntas de seguridad de verificación positiva para la activación de tarjetas de crédito con el objetivo de mejorar la experiencia del cliente con el servicio.

Incorporamos a este canal la suspensión de tarjetas de crédito de forma automatizada en el Servicio Automatizado (IVR), logrando así la autogestión por parte del cliente sin necesidad de hablar con un operador, incrementando con ello su satisfacción y seguridad.

Fue implementada una mejora en los sistemas de tipificación de llamadas utilizados por los agentes telefónicos, para disminuir el tiempo de atención.

Canal Puntos de Ventas

Durante 2013 se incorporaron 23.408 nuevos puntos de venta, para totalizar 75.708 instalados en comercios en todo el territorio nacional. Se realizaron más de 132 millones de transacciones, observando un crecimiento de 32% con respecto al mismo período del año 2012.

Así mismo, se incorporó la funcionalidad de Extracrédito Compra en 56.685 Puntos de Ventas distribuidos en comercios de todo el país.

TARJETAS DE DÉBITO Y CRÉDITO

Las Tarjetas de Débito Banesco registraron un crecimiento en 2013 de 75 puntos porcentuales con respecto al año anterior, siendo el canal de preferencia de los clientes el Punto de Venta, con una participación de 73%, superior a la observada en 2012 en 12%.

Adicionalmente, 180.946 clientes pensionados tuvieron la ventaja de hacer uso de su pensión y aguinaldos decembrinos a través de los diferentes canales electrónicos.

Mantuvimos nuestro liderazgo en el mercado de Tarjetas de Débito con Bs. 110.375.585.666,74 al cierre de 2013.

Este liderazgo es producto de beneficios diferenciadores, tales como el incremento de límites diarios para comprar por los puntos de venta y retiros en Cajeros Automáticos en los diferentes productos de Débito.

Negocio Emisor Tarjetas de Débito

Mantuvimos nuestro liderazgo en el mercado de Tarjetas de Débito con Bs. 110.375.585.666,74 al cierre de 2013.

Este liderazgo es producto de beneficios diferenciadores, tales como el incremento de límites diarios para comprar por los puntos de venta y retiros en Cajeros Automáticos en los diferentes productos de Débito.

Negocio Emisor Tarjetas de Crédito

Consolidamos nuestro liderazgo en tarjetas de crédito en el mercado venezolano, reportando ventas por Bs. 44.814.948.369,99 y más de 1 millón de tarjetahabientes. lo que significa un crecimiento de la cartera de 59% en comparación al 2012, colocándose más de 440 mil TDC. El porcentaje de morosidad de la cartera de TDC, disminuyó y se sitúa en 0,66 puntos porcentuales.

Se ejecutaron diferentes procesos de otorgamiento y mantenimiento, para afianzar aún más la relación financiera con nuestros clientes y su lealtad. Entre estos procesos están:

- Otorgamiento proactivo de TDC Banesco a clientes pasivos de la institución. Se otorgaron 188 mil tarjetas.
- Otorgamiento proactivo de TDC MasterCard Movistar a clientes y empleados Movistar, (más 8.545tarjetas).
- Otorgamiento proactivo de TDC Banesco Plan alterno, (más de 29 mil plásticos).
- Aumento de línea de crédito con 2.653.515 tarjetas a 1.600.000 clientes.
- Se han entregado más de 98 mil tarjetas de las cuales se han activado más de 77 mil plásticos generando una comisión de Bs. 2.885.524.

- En el mes de septiembre se realizó el lanzamiento de la TDC Visa FIFA.
- Lanzamiento del producto ExtraCredito Compra por POS.

Para incentivar la fidelidad de los clientes realizamos Alianzas Comerciales y Promociones con las marcas más reconocidas del país entre las que destacan: Coach, Hertz, Victoria's Secret, VISA, MasterCard, American Express, Adidas y Cinex.

Defensor Del Cliente y Usuario Bancario

Durante 2013, el Defensor de Cliente y Usuario Bancario atendió a 8.557 clientes. De este número, se admitieron 3.673 casos que corresponden a Bs. 16.065.622.

Los casos no admitidos (4.884) fueron debidamente respondidos explicando la no admisión de la solicitud y son remitidos hacia la Unidad de Atención al Cliente que le hace seguimiento hasta su cierre.

En promedio, durante 2013, 35,50% de los casos admitidos, tramitados y resueltos se declararon favorables al cliente.

Los principales requerimientos atendidos de mayor a menor son:

- **Retiros no dispensados en cajeros automáticos**
- **Débitos no reconocidos (tarjeta de débito)**
- **Consumos no reconocidos (tarjeta de crédito)**
- **Situaciones con cheque**
- **Transferencias por Internet**

Banesco Banco Universal, C.A. responsable con sus clientes y grupos de interés tienen en su página web una sección dedicada al Defensor del Cliente y Usuario Bancario Banesco, donde los interesados encontrarán toda la información necesaria para realizar gestiones ante esta instancia.

PREVENCIÓN DE PÉRDIDAS

En 2013 seguimos trabajando para mejorar la calidad de los servicios prestados, focalizados a minimizar fraudes y reforzar la seguridad en nuestros canales, productos, medios de pagos y servicios, así como el fortalecimiento de los procesos internos de monitoreo y atención de requerimientos.

Definimos nuevas alertas internas asociadas a cheques Banesco depositados en nuestras agencias, lo que permite responder de forma oportuna ante patrones de fraude. Adicionalmente, implantamos la notificación por medio de SMS el depósito de cheques Banesco presentados en agencias de otros bancos, a fin de ofrecer mayor información sobre las transacciones que realizan nuestros clientes y a su vez prevenir pérdidas asociadas a este producto.

Con respecto a las Tarjetas de Crédito, se implementó el Sistema de Llave Virtual, gracias al cual se puede realizar la autogestión de los clientes con respecto a la disponibilidad del Cupo CADIVI, para transacciones de compras internacionales por Internet, logrando de esta forma el incremento de los niveles de seguridad para este producto. Así mismo, reforzamos la seguridad en las tarjetas chip de la franquicia American Express, implementado el método de autenticación dinámica de datos (DDA).

En lo que respecta a la Banca por Internet, se logró la optimización del servicio relacionado a transferencias múltiples, incorporando sistemas de monitoreo y manejo de diferidos, mejorando los tiempos de análisis, así como garantizando la sencillez del servicio y conveniencia para el cliente.

Protección

Tiene como objetivo medular el generar y preservar un ambiente laboral seguro, estable e idóneo para el desempeño de nuestros colaboradores, asociados, clientes y grupos de interés. En este sentido, superamos las exigencias establecidas en el marco jurídico vigente. Para alcanzar tal logro, fomentamos condiciones de trabajo seguras y consolidamos en nuestros colaboradores una cultura preventiva en todos los ámbitos de su cotidianeidad, a través de la capacitación en temas de salud y seguridad fomentando así la autogestión en esta materia.

- Continuamos el proceso de evaluación y reforzamiento de la seguridad en las agencias.
- Implementamos el sistema de vigilancia adecuado para lograr el resguardo de los inmuebles de la corporación.
- Participamos activamente con SUDEBAN y el Ministerio del Poder Popular para Relaciones Interiores de Justicia y Paz, en la elaboración de la normativa de regulación de protección de agencias Bancarias.

Continuidad del Negocio

Durante 2013 se continuó con la actualización y elaboración de procesos de continuidad basados en escenarios de recuperación, producto del análisis de entorno, necesidades y/o brechas del negocio y tecnológicas.

Se ejecutó el plan de simulacros con la finalidad de garantizar el correcto funcionamiento de los servicios de contingencia. Con el objetivo de mejorar las acciones a realizar ante eventos disruptivos de gran importancia, se ejecutó la prueba y certificación de manera simultánea de las plataformas correspondientes a los servicios críticos. Así mismo, se practicó el escenario mixto de desalojo de todo el personal de PB, con movilización del personal.

Rowan Gibson, presidente de la consultora Imagination Bridge y cofundador del site InnovationExcellence.com. durante una conferencia dictada a nuestros trabajadores.

Contamos con un Comité de Gestión de Crisis, orientado al monitoreo de entorno y de los servicios críticos del banco.

El Análisis de Impacto al Negocio (BIA) fue actualizado con el fin de determinar actualmente qué procesos son esenciales para la continuidad de las operaciones, así como también para determinar el posible impacto financiero a la organización ante un evento disruptivo.

Tecnología y Procesos de Negocio, Tecnología de Información y Operaciones

Alineados a nuestra Visión Estratégica de transformar nuestras acciones en oportunidades de negocio hemos enfocado nuestros esfuerzos hacia la optimización de los procesos buscando la excelencia operacional, haciendo énfasis en la entrega efectiva de soluciones, asegurando la continuidad en la operación de los servicios, de manera costo eficiente, impulsando la innovación, aplicando mejores prácticas y optimizando la arquitectura empresarial.

Innovación Tecnológica

En el área de Innovación Tecnológica, continuamos innovando y desarrollando productos y servicios orientados hacia las grandes tendencias tecnológicas mundiales (movilidad, computación en la nube, redes sociales y bigdata). Hemos implantado un proceso sistemático de gestión de tendencias y entrega de propuestas de soluciones innovadoras.

Asimismo desarrollamos un programa denominado Embajadores de Innovación de TI, en el que se busca generar participación del personal de tecnología de manera que se orienten a la búsqueda de valor estratégico con propuestas de ideas radicalmente superiores para los clientes, de manera de crear y brindar soluciones que nos permitan permanecer atentos a los cambios del entorno y a las necesidades de nuestros clientes.

Durante 2013 desarrollamos nuevos productos diferenciadores y primeros en su clase en Venezuela como: Banesco Amigos, primera aplicación de transacciones bancarias sobre Facebook en Venezuela; Juego Banesco Aventura, primer Banco en Venezuela que utiliza la tendencia de Gamificación; Habilitador de adquirencia web de transacciones a través de comercio electrónico, que permitirá fortalecer los servicios de pagos móviles.

Arquitectura

La Arquitectura Tecnológica en sus diferentes capas, provee los recursos para habilitar o automatizar los procesos de los negocios. Durante el año 2013, los esfuerzos del área de Arquitectura se concentraron en la medición de la complejidad, la estandarización y el nivel de actualización de la plataforma tecnológica.

Por otro lado, definimos las reglas y lineamientos generales para el uso y despliegue de los recursos y activos de Tecnología a lo largo de toda la empresa por cada una de las capas de aplicaciones, infraestructura tecnológica y datos.

Aseguramos que cada selección de componentes tecnológicos siga un proceso adecuado de evaluación que identifique la mejor opción para Banesco, tomando en cuenta soluciones alineadas con nuestros estándares y suministradas por grandes proveedores que nos acompañarán en la evolución organizada de nuestra plataforma tecnológica.

En 2013 se definieron las reglas y lineamientos generales para el uso y despliegue de los recursos y activos de Tecnología a lo largo de toda la empresa por cada una de las capas de arquitectura: aplicaciones, integración, infraestructura tecnológica, información y seguridad que logrará consolidar de manera óptima su desarrollo estructurado.

En la Gestión de Capacidad, se dio continuidad a los procesos y desarrollos que le permiten a nuestra plataforma estar preparada ante las necesidades de crecimiento del negocio.

Asimismo, aseguramos que cada selección de componentes tecnológicos siga un proceso adecuado de evaluación, con alcance corporativo que identifique la mejor opción para Banesco, tomando en cuenta soluciones alineadas con nuestros estándares y abastecidas por los grandes proveedores que nos acompañan en la evolución organizada de nuestra plataforma tecnológica.

Procesos de Negocios

Hemos impulsado la excelencia operacional en las cadenas de valor de los negocios del Banco. Para ello se ha adiestrado a los equipos de proyectos en las metodologías de Manufactura "Lean", con aplicación práctica en casos reales relacionados a los conceptos de calidad desde el origen o "cero error", eliminación de desperdicios y maximización de la eficiencia operacional en las cadenas de valor de Crédito, Tarjetas, Procura y Agencias, con resultados específicos en mejoras en los tiempos de atención y espera en la red de agencias a nivel nacional, el cumplimiento de las normativas expresadas en la Regulación de Servicios de Banca Electrónica, la definición de una Estrategia Corporativa para el manejo de la Gestión Documental del Banco (Banco sin papel), el incremento de las oportunidades de negocio, con la implantación de mejoras en los procesos de Gestión de Tarjetas de Crédito y la Optimización del Proceso para el otorgamiento de Crédito Comercial.

Así mismo, sensibilizamos a nuestros líderes sobre la importancia de la gestión de los procesos con una visión extendida, de "principio a fin", conformando equipos de trabajo con mecanismos de coordinación eficientes. Designamos "Dueños de Procesos", lo cual permitirá profundizar aún más en la gestión eficiente y mejora continua de los procesos del Banco. Se lograron avances muy importantes en la implantación de una gestión operativa bajo preceptos de excelencia operacional en las áreas responsables de los procesos de Crédito Comercial, Distribución y Entrega de TDC, Operaciones Cadivi y Ciclo de Egresos.

Se llevaron adelante sesiones de trabajo para la optimización de las transacciones en agencias, las denominadas "Mesas de Tiempo", las cuales contribuyeron a lograr una mayor eficiencia en la gestión de colas de clientes. Todo ello con foco en mitigar riesgos, reducir desperdicios y mejorar la calidad de servicio.

Oficina de Proyectos

Se estructuró la Oficina de Proyectos para garantizar una gestión focalizada y adherida a las mejores prácticas de Gestión de Proyectos, tal como se establece en la metodología del Project Management Institute.

Por otro lado, se revisaron los procesos del ciclo de vida de proyectos, desarrollando mecanismos que permiten optimizar la definición de las iniciativas en cuanto a alcance, tiempo, costo y recursos, minimizando los cambios durante la ejecución, habilitando instrumentos formales para documentarlos y poder tener la traza de los mismos. Asimismo, se establecieron esquemas para formalizar actividades clave en el ciclo de vida de proyectos, y se reforzaron el control y seguimiento sobre los proyectos más críticos, fortaleciendo de esta manera, nuestra capacidad de ejecución.

Todo lo anterior, ha permitido tener un mejor manejo de las expectativas y compromisos, así como generar los entregables de cada proyecto de manera más oportuna a las necesidades del Banco y sus clientes.

Ingeniería y Desarrollo

En el área de Ingeniería y Desarrollo seguimos avanzando en la incorporación de prácticas para el desarrollo más ágil de soluciones, incrementando la automatización y especialización en la ejecución de pruebas, fortaleciendo el gobierno y control de los ambientes no productivos para servicios críticos, estableciendo nuevos esquemas de trabajo para la generación de diseños más robustos y formalizando las prácticas de aseguramiento de la calidad en los proyectos de desarrollo. Todo esto con la finalidad de garantizar la calidad, costo y tiempo de las entregas de soluciones, acompañado con acciones para el fortalecimiento de nuestras capacidades internas y externas, así como una estrategia rigurosa de seguimiento y control de los entregables de nuestros proveedores clave.

Se mantiene nuestro foco en el desarrollo de arquitecturas simplificadas, instalación de plataformas con alta disponibilidad y contingencia, replicación de conocimiento en el personal que soporta servicios críticos y la alineación con Operaciones durante la ejecución de proyectos, requerimientos y mantenimientos para garantizar su continuidad operativa.

Así mismo, podemos destacar la estructuración del área de pruebas en un modelo "Fábrica", iniciativa que permitirá flexibilizar las capacidades y complementar las pruebas funcionales con pruebas técnicas, sobre nuevos ambientes que se instalaron para garantizar las mejoras continuas en la calidad y la estabilidad de los productos que entregamos a nuestros clientes.

Se ha avanzado en la automatización de prácticas de restauración de ambientes para minimizar los tiempos de pruebas de los diferentes proyectos en ambientes no productivos compartidos,

estableciendo nuevos y mejores esquemas de trabajo para la generación de diseños más robustos, controlados bajo prácticas de aseguramiento de calidad del producto y del adecuado uso de las metodologías de implementación en los proyectos, con la finalidad de garantizar la calidad, costo y tiempo de las entregas de soluciones.

Operaciones

En el área de Operaciones, iniciamos el primer semestre del año 2013 perfeccionando nuestra plataforma tecnológica, a través de la implantación del nuevo computador iSeries Power 7 HA (Alta Disponibilidad), lo que se traduce en un mayor nivel de disponibilidad y continuidad de las operaciones del Banco.

Hemos mantenido un seguimiento y control estricto de las acciones de gestión de riesgos sobre nuestros sistemas tecnológicos, logrando prevenir cualquier potencial impacto en los servicios al cliente.

Operaciones de TI

Bajo el slogan “funcionando 24 x siempre” en el área de Operaciones de TI, cerramos 2013 con los más altos niveles de confiabilidad y disponibilidad de la plataforma tecnológica. Nuestro foco hacia la ejecución de planes tecnológicos integrales de mejoramiento continuo, cubriendo las dimensiones de gente, procesos y tecnología dieron sus frutos, traducidos en la mejora continua de nuestros indicadores de desempeño, permitiendo reinventarnos y reorganizarnos en la manera de ofrecer nuestros servicios, y es así como nace y se instituye el Centro (único) de Servicios de Operaciones, mejor conocido por sus siglas como CSO, el cual viene a ofrecer mayor eficiencia en el monitoreo, operación y soporte de aplicaciones e infraestructura, garantizando una atención eficiente y de calidad ante cualquier evento que pueda poner en riesgo o impactar la calidad de los servicios del negocio.

Operaciones de Back Office

En Operaciones de Back Office, seguimos optimizando nuestros procesos mediante la implementación de herramientas que mejoren continuamente nuestra gestión, en este período con la puesta en producción del Módulo Inteligente de Proyecciones de Efectivo SAP CMO (Currency Management and Optimization) SAP, nos permitió optimizar la demanda de efectivo de los diferentes puntos de atención, agencias y cajeros automáticos.

Se optimizaron los procesos de recepción y procesamiento de depósitos de clientes corporativos, implantación y consulta de pagos y recaudaciones en línea por BanescOnline, homologación del proceso de gestión del sistema de ahorro habitacional (Banavih).

Certificado de Seguridad de McAfee

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

SEGMENTOS ESPECIALIZADOS

Personas Jurídicas

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

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

Banca Corporativa

Durante 2013 continuamos apalancando de manera sostenida el negocio transaccional del Banco, lo que impulsó de forma importante el crecimiento de los pasivos del banco. Teniendo como meta ser el Banco de referencia de nuestros clientes, hemos diseñado una cartera de productos dirigida a cada uno de los segmentos en los que se desempeñan. Como resultado de esta estrategia la Banca Corporativa, reflejó un crecimiento de más del 109% en sus pasivos.

Oficinas de Bancas Especializadas

2013 2012 Variación (%)

Región	Corporativa			Sect. Público			Energía			Agropecuaria			Empresas		
Capital	1	1	0	1	1	0	1	1	0	1	1	0	2	2	0
Centro - Los Llanos	1	1	0	2	2	0	1	1	0	3	3	0	2	2	0
Occidental - Andina	-	-	-	3	3	0	0	0	0	5	5	0	3	3	0
Oriente - Sur	-	-	-	2	2	0	3	3	0	0	0	0	3	4	0
Occidental - Norte	-	-	-	2	1	0	2	2	0	3	3	0	2	2	0
Total	**2**	**2**	**0**	**10**	**9**	**0**	**7**	**7**	**0**	**12**	**12**	**0**	**13**	**13**	**0**

Banca de Energía

La Banca de Energía focalizó su esfuerzo en atender a los diversos sectores que la componen, haciendo mayor énfasis en los clientes que se desempeñan en el área de hidrocarburos y gas.

Banca del Sector Público

En este segmento utilizamos un modelo integral de atención que nos permite llegar, mediante una oferta de productos y servicios de valor agregado, tanto a nuestros clientes pertenecientes al Gobierno Central como a la Administración Pública Descentralizada. El poder brindar soluciones de recaudaciones y pagos a nuestros clientes, ha permitido contar con resultados sostenibles en los incrementos de pasivos.

Banca Agropecuaria

Durante 2013, mantuvimos el liderazgo en atención a los clientes del sector agrícola. La actividad se ha basado en el otorgamiento de más de 3.500 créditos. Hemos direccionado las operaciones activas hacia productores primarios, empresas de servicio y agroindustriales lo que ha permitido el cumplimiento de la obligatoriedad de Ley, al igual que las sub-gavetas.

Banca de Empresa

Al cierre de 2013, la Banca de Empresas muestra un excelente desempeño respecto a la cartera activa que apoya diferentes sectores de la economía, se puede indicar que esta Banca apalancó de manera importante el crecimiento del banco, en las carteras comercial, turística y manufactura.

Segmentos Masivos y Pymes

Cerramos el año 2013 con un total de 4.751.227 clientes, tanto personas naturales como jurídicas, brindándoles la mejor atención a través de nuestra red de agencias.

La cartera pasiva del Segmento Masivo se incrementó en 51.000 millones de bolívares. En cuanto a la cartera activa, se colocaron cerca de 66.000 créditos por más de 29.000 millones de bolívares logrando con ello un crecimiento de 12.400 millones de bolívares y un cumplimiento del 137,00% de la meta total de la cartera.

BANCA COMUNITARIA BANESCO

Ver capítulo Banca Comunitaria Página 64

GESTIÓN DE CALIDAD

El mercado venezolano se caracteriza por tener una dinámica constante, razón suficientemente importante para poner en funcionamiento diferentes redes de monitoreo, que nos permiten identificar no sólo oportunidades para cubrir las necesidades de nuestros clientes, así como la implementación de estrategias diferenciadoras que van más allá de una simple ventaja competitiva, como parte de nuestra oferta de servicio.

Una vez más, se afianza la importancia de los tableros (Key Performance Indicators) como indicadores de gestión corporativa, basados en modelos estadísticos más complejos y personalizados, según las exigencias de algunos segmentos.

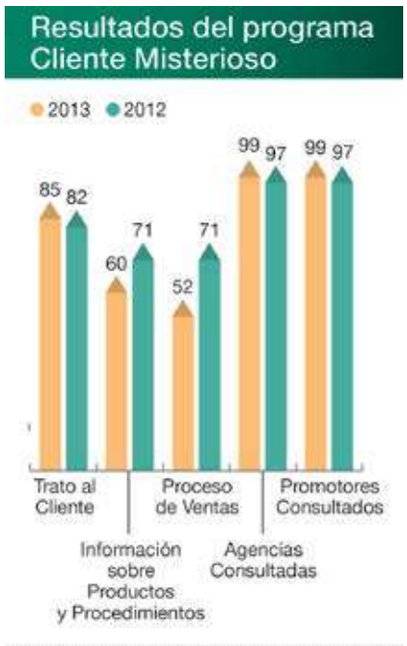
En este período, se consolidan programas de seguimiento permanente del servicio, como auditorías en la red de agencias (ADS) Mystery Shopper y Satisfacción en Clientes Comerciales, y se obtiene de la reconocida empresa Bureau Veritas la recertificación ISO 9001:2008, por tercer año consecutivo, ratificando una vez más, nuestra calidad de servicio

Programa "Cliente Misterioso"

El programa Cliente Misterioso se desarrolla anualmente como un mecanismo para reconocer y evaluar el cumplimientos de los estándares de calidad de los promotores Banesco en aquellos factores que contribuyan en la prestación de servicio y venta de productos, manejos de información asociadas a las cuentas de ahorro, créditos comerciales, atención de requerimientos y derivación a canales electrónicos tanto en clientes naturales como en jurídicos.

Los aspectos a evaluar son:

- Trato al cliente, información sobre productos, gestión de ventas y requerimientos
- El nivel de Manejo de Información o Conocimiento que poseen sobre características, beneficios, condiciones y recaudos de productos considerados.



- El dominio que poseen con relación al Proceso de Ventas y los requisitos y políticas para la venta de productos y sobre los procedimientos a seguir para atender a los requerimientos de los clientes.

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

Durante el 2013 la vicepresidencia de de Planificación de Canales aplicó el Programa de Auditoría de Servicios (ADS) en las agencias de Banesco Banco Universal, C.A. que cuentan con la tecnología Q-Mactic.

Se establecieron mediciones en cuanto al Tiempo de Espera y Tiempo de Atención en taquillas y servicios de promoción.

Para servicios de taquilla se atendieron efectivamente más de 23 millones de personas mientras que la atención para servicios de promoción fueron recibidos 6,6 millones de clientes

Tiempos de espera y atención en agencias

	2013				2012			
Región	Espera	Atención	Clientes con ticket del Q-Matic	Clientes atendidos	Espera	Atención	Clientes con ticket del Q-Matic	Clientes atendidos
Taquilla	77,73%	76,33%	27.840.559	23.096.883	74,84%	63,16%	33.087.912	27.803.051
Promoción	60,25%	82,08%	6.676.983	5.329.468	73,78%	75,00%	6.793.509	5.886.881

Diálogo Grupos de Interés

Personas Naturales	2013		2012		
Grupos Focales / Entrevistas / Encuestas	Cant.	Participantes	Cant.	Participantes	Segmentos
Estudio Satisfacción Banca Comunitaria Banesco	1	307	1	278	Clientes BCB
Banca Telefónica	-	-	9	20.357	Masivo
Banca Privada	1	423	1	415	Clientes Banca Privada
Banca Premium	1	350	1	413	Clientes Premium
Share de Segmentos Naturales	1	1	1	1.700	Masivo
Tracking Publicidad CI/C3	2	3.760	3	3.000	Naturales
Estudio Brand Equity (Valor de la Marca)	1	1.624	1	1.625	Masivo
Evaluación Comunicaciones Internas	1	372	1	552	Empleados Banesco
Satisfacción de Cliente	1	4.868	-	-	Masivo
Satisfacción TDC	1	350	1	399	Masivo
Clientes Comerciales	1	322	1	540	Masivo
Auditorias de Servicios Red de Agencia	3	94	4	108	Red de Agencia
Cliente Misterioso	1	99	1	97	Red de Agencia
Satisfacción Redes Sociales	1	191	-	-	Naturales
Satisfacción Canales	1	990	-	-	Naturales

Personas Naturales	2013		2012		
Grupos Focales / Entrevistas / Encuestas	Cant.	Participantes	Cant.	Participantes	Segmentos
Estudio Brand Equity (Valor de la Marca)	1	350	1	250	Clientes Jurídicos
Estudio Brand Equity (PYME)	1	101	-	-	-

Metodología AA 1000	2013		2012		
Grupos Focales / Entrevistas / Encuestas	Cant.	Participantes	Cant.	Participantes	Segmentos
Empleados	1	47	1	-	Empleados Banesco
Clientes Pyme	1	250	1	38	Jurídico

REDES SOCIALES

En el 2013 Banesco Banco Universal, C.A consolidó su presencia en las Redes Sociales al utilizar estos canales como un nuevo medio de atención para clientes y público en general. A través de Twitter®, Facebook®, Youtube® y blog, nuestros allegados pudieron interactuar con nosotros, obtener de primera mano nuestras informaciones, plantearnos sus consultas y requerimientos y participar en diferentes sorteos.

En Twitter estamos presentes con las cuentas @Banesco y @Baneskin y en Facebook con las páginas Banesco Banco Universal y Palabras para Venezuela y en Youtube con la cuenta Banescoenimagenes. También contamos con el blog banesco.com.

Redes Sociales

	2013	2012
@Banesco	387.327	208.953
@Baneskin	--	31.735
Banesco Banco Universal	95.377	59.565
Palabras para Venezuela	--	5.037
Reproducciones	1.289.719	386.340
Suscripciones	2.174	--
Visitas	933.590	357.575

Encuentro "Hablando de empresario a empresario"

Durante el mes de octubre se llevó a cabo en la ciudad de Barquisimeto la IV edición del evento "Hablando de Empresario a Empresario" el cual contó con la asistencia de más de 250 representantes del sector productivo de la región, con el objetivo de presentarle a clientes y personas vinculadas a la Pequeña y Mediana Empresa las nuevas tendencias en materia de perspectivas económicas para el desarrollo sostenido, la innovación vista desde el aprovechamiento de los recursos Tecnológicos y potenciar al capital humano como pilares para la generación de ingresos en las empresas.

Adicionalmente, en noviembre de 2013 Banesco junto a su Banca Comunitaria premió a 12 de sus microempresarios otorgándoles el premio "Empresario Banca Comunitaria Banesco".

Macroproceso de Innovación

Durante 2013 se impulsó la **Innovación Abierta** con la realización de campañas para la generación de ideas con foco en negocios medulares, contando con la participación activa de empleados, estudiantes universitarios e hijos de empleados Banesco Banco Universal, C.A. Se recibieron 1480, las cuales fueron evaluadas, reconocidas y consideradas para su implementación.

Se desarrollaron campañas tanto para empleados como para estudiante universitarios, 6 internas y 3 para grupos de estudiantes pertenecientes a la Universidad Central de Venezuela (UCV) y Universidad Simón Bolívar (USB), apalancados en nuestro portal de Ideas: Espacio en Blanco.

Se consideraron 10 iniciativas para su implementación de las cuales 3 ya han sido implementadas y 7 están en evaluación o proceso de conceptualización por parte de las áreas involucradas en cada iniciativa.

Así mismo, con el fin de fomentar la innovación y la creatividad, entre los hijos de los empleados Banesco Banco Universal, C.A., se desarrolló "Espacio Infinito", primer portal de innovación abierta dirigido a niños y adolescentes. En este sitio los participantes pudieron compartir ideas desde una plataforma 2.0.

Bajo el concepto ***Pensar Fuera de la Caja***, celebramos *La Semana de la Innovación*, un evento que tuvo lugar en las instalaciones de Ciudad Banesco, donde clientes y empleados disfrutaron de la experiencia de conocer los productos innovadores que se están desarrollando e implementando.

La Semana de la Innovación contó con la participación activa de proveedores y ponentes internacionales, así como con una charla especial del Gurú de la Innovación Rowan Gibson, donde asistieron aproximadamente 300 clientes y 600 empleados de Banesco Banco Universal, C.A.

Continuando con el despliegue de estrategias para impulsar la innovación con sentido colectivo, se crearon iniciativas de la mano de capital humano:

- Se creó el "Muro de Ideas" un espacio diseñado para incentivar la creatividad entre los ciudadanos Banesco.
- Sembramos la "Innovación en el ADN", centrando nuestro objetivo en lograr sensibilizar en innovación a todos los niveles de la organización, a través de la capacitación en la Competencia de Innovación incorporando información en el Plan de Desarrollo Integral, contemplando propuestas para los 4 niveles de capacitación en cuanto a: Artículos de Innovación, Libros, Casos de Estudio y Películas.
- Adicionalmente se realizó capacitación sobre los principios básicos de la innovación a los facilitadores de Capital Humano, lo que nos permitió contar con un grupo de personas multiplicadores de la innovación que a su vez custodian la marca Banesco.

Se coordinaron "Encuentros Regionales y Multinacionales" donde se dictaron Charlas sobre nuestro ADN, sensibilizando a los Ciudadanos Banesco sobre los principios de la Innovación.

Continuamos con nuestra estrategia de "Laboratorio de Ideas", un espacio creado para testear conceptos de nuevos productos, servicios o canales en versión "Beta", donde empleados pre-seleccionados aportaron sus comentarios y recomendaciones previo al lanzamiento al mercado. Asimismo, se realizó testeo de aplicaciones con hijos de empleados en edad escolar.

Durante 2013, realizamos el testeo de productos y servicios entre ellos: Q-móvil, Banesco Amigos, Banesco Aventura y el Gaming Rápido y Seguro, logrando obtener aportes, comentarios y recomendaciones previas al lanzamiento al mercado que nos ayudaron a potenciar nuestros productos o servicios.

Finalmente, durante 2013 se realizó el diagnóstico de oportunidades de mejora y la optimización del Macroproceso de Innovación, fortaleciendo la toma de decisiones estratégicas con el objetivo de contribuir a garantizar el time to market en el lanzamiento de nuevos productos y servicios.

Mensajes

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

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

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

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

- Ley de Responsabilidad Social en Radio y Televisión.
- Ley para la Defensa de las Personas en el Acceso a los Bienes y Servicios.
- Normas que Regulan los Procesos Administrativos Relacionados con la Emisión y Uso de las Tarjetas de Crédito, Débito, Prepagadas y Demás Tarjetas de Financiamiento o Pago Electrónico, cuyos artículos 23, 24 y 25 (Capítulo I, De las Obli-

Premios y reconocimientos obtenidos en 2012

Reconocimiento "Don Eugenio Mendoza Goiticoa" de Fedecámaras	Mejor Programa de Responsabilidad Social Empresarial, mención empresa.
Fundación Corresponsables - IV Premios Corresponsables - España	El Presupuesto Participativo con la Comunidad Colinas de Bello Monte fue premiado como mejor iniciativa de Responsabilidad Social Empresarial.
Revista Latin Finance	Seleccionó a Banesco Banco Universal como el "Banco del Año en Venezuela" durante 2013.
Premios Anda	Medalla de Bronce en los Premios ANDA con el comercial de canales electrónicos (versión parque).
ISO9001:2008	Re-Certificado ISO9001:2008 Gestión de Calidad para la medición de satisfacción del cliente, otorgado por Bureau Veritas-Sencamer y UKAS.
VISA Internacional	Premio Visa Calidad de Servicio.
Revista Dinero	Primer lugar en el Ranking Bancario 2013.
Revista Business Venezuela (Venamcham)	Primer banco de Venezuela y primer lugar de Inversión RSE en el ranking 100 Top Companies de Venamcham.
Premios P&M	Mejor campaña en la Categoría "Banca y entidades financieras" de la XXII Edición de los Premios P&M (Mensaje Navideño 2012).

gaciones de los Emisores) se hace referencia a los casos de ofertas de premios y promociones.

- Reforma de las Normas Técnicas sobre Definiciones, Tiempo y Condiciones de la Publicidad, Propaganda y Promociones en los Servicios de Radio, Televisión y Difusión por Suscripción, de la Comisión Nacional de Telecomunicaciones.
- Ley Orgánica para la Protección del Niño y del Adolescente (LOPNA).

Una vez diseñado el producto y su campaña publicitaria, remitimos toda la información exigida por la SUDEBAN. 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.

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

Adicionalmente, existen regulaciones contenidas en el Código de Ética de la Asociación Nacional de Anunciantes (ANDA), que establece las normas éticas generales que deben cumplir los anunciantes.

Adicionalmente, debe remitirse información al BCV en caso de solicitar autorizaciones para nuevas comisiones o tarifas.

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

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

Por tratarse de una entidad financiera, los productos y servicios ofrecidos no inciden directamente en la salud de los usuarios. De cualquier forma, como pueden presentarse casos de fraude,

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

En Banesco Banco Universal, C.A. tomamos en cuenta la seguridad y privacidad de los clientes en todos nuestros productos y servicios, sin embargo no determinamos el porcentaje de categorías de productos y servicios sujetos a tales procedimientos de evaluación

Alianzas comerciales y promociones

Ticket Premiado Banesco

Ticket Premiado Navidad viene desarrollándose desde hace ya seis años. Promueve el uso de las tarjetas de crédito y débito Banesco así como de los puntos de venta Banesco. Se premiaron durante el período navideño 10.000 compras.

"Tu Tarjeta Banesco American Express te premia con Reintegros"

Con la cual se le reintegraron Bs 2.000, a más de 400 ganadores en su tarjeta de crédito Banesco American Express. Durante el mes de diciembre se realizó la promoción "Navidad en Febrero" con la que los clientes pudieron trasladar los consumos realizados desde el 1 hasta el 31 de diciembre para ser pagados en febrero del 2014.

HomeClub Banesco 2013

La aplicación HomeClub Banesco estuvo disponible para dispositivos móviles que operan con los diferentes sistemas operativos. Los usuarios que descargaron la aplicación pudieron disfrutar del béisbol en mano con información actualizada día a día referente al campeonato, y al mismo tiempo, participaron por entradas gratis a todos los partidos a nivel nacional de la temporada regular, round robin y final.

Presencia en eventos en todo el territorio nacional

- Automarket 2013
- Triatlón Hebraica
- Feria de Empleo UCAB
- Feria Iberoamericana de Arte (FIA) 2013
- Simposio de Responsabilidad Social Empresarial de Venamcham

2014 fia
23° feria iberoamericana de arte

Juego de Las Estrellas Liga Venezolana de Beisbol Profesional Venezolano 2013 Copa Banesco

Por tercer año consecutivo, Banesco fue el principal patrocinante del Juego de las Estrellas de nuestra Liga Venezolana de Béisbol Profesional.

Banca Comunitaria Banesco

Nuestra Política

Somos una banca especializada en las microfinanzas, eficiente, rentable y sustentable, dedicada a la atención de los sectores populares de la población y especialmente a los no bancarizados.

Ofrecemos productos y servicios financieros adecuados a sus necesidades, con accesibilidad, sencillez y rapidez en los trámites a través de canales innovadores con tecnología de punta.

Contamos con una fuerza de ventas que brinda asesoría financiera y personalizada a los clientes directamente en las comunidades.

Estamos comprometidos a generar la mayor rentabilidad a los accionistas y a contribuir al mejoramiento del tejido social y calidad de vida de la población, creando valor económico, social y ambiental.

Nuestra Gestión 2013

Al cierre de 2013, terminamos el año con una cartera de crédito de Bs. 2.475 millones. Las actividades económicas que registraron mayor volumen de financiamiento fueron transporte, venta de ropa/confección, bodegas, abastos y venta de comidas. Gracias a estos resultados, Banca Comunitaria Banesco ocupa el primer lugar en el ranking de las microfinanciera con 52,77% del segmento. A la par de un mayor apoyo financiero al segmento de la microempresa, Banca Comunitaria mantuvo la calidad de la cartera ya que apenas registró 0,08% de morosidad al cierre de año.

Nuestros Productos

CUENTA COMUNITARIA: se abre con cero bolívares y se maneja con una tarjeta de débito Maestro con tecnología chip.

AHORRO PASO A PASO: es un mecanismo de ahorro popular parecido al bolso, el san o la cajita, a través del cual el cliente decide cómo y cuánto ahorrar, dependiendo de sus posibilidades.

PRÉSTAMO PARA TRABAJAR: es un crédito de carácter productivo destinado a satisfacer necesidades productivas de microempresarios, pudiendo ser estos comerciantes o productores de bienes o servicios. Se otorga desde Bs. 3.000 hasta Bs. 1.000.000. Se le conoce tradicionalmente como microcrédito.

PRÉSTAMO EDUCATIVO COMUNITARIO: es un financiamiento otorgado exclusivamente a microempresarios de Banca Comunitaria Banesco con excelente récord de pago y con hijos que estén cursando estudios hasta nivel universitario, con el cual pueden comprar útiles y uniformes escolares a través de una TDC Banesco Visa.

Credi Ayuda: es un producto creado por Banca Comunitaria Banesco para brindarle apoyo a nuestros microempresarios en situación de riesgo, debido a catástrofes naturales.

Principales indicadores

Grupo de Interés	2013	2012	Var. %
Clientes atendidos	**62.974,00**	**49.663**	26,80
Clientes atendidos desde 2006	**284.446** de forma directa y **1.422.230** de forma indirecta	**221.472** de forma directa y **967.600** personas de forma indirecta	28,43 85,63
Barrios atendidos	**8.346 en 17** estados del país	**4.496 en 14** estado del país	
Nuevas agencias comunitarias	**4:** (Barinas: Sector Centro de Barinas; Maturín: C.C. Sigo Porlamar: C.C Sigo Proveeduría Porlamar y una Agencia Satélite en Ciudad Ojeda, Estado Zulia)	**3:** (C.C. Sotavento en Barquisimeto; CC La Redoma en Porlamar y Maracaibo Oeste en la Av, La Limpia	33,33
Canales de atención: Barras de atención	**86**	**76**	13,16
Canales de atención: PosWeb	**161**	**137**	17,52
Actividades económicas receptoras de los créditos	Transporte, venta de ropa, bodega, abasto y venta de comida	Transporte, venta de ropa, bodega, abasto y automotriz	

Programa de Capacitación

Área de atención	2013	2012	Var. %
Conocimientos técnicos	1.350	1.121	20,43
Competencias Conducción de Personas	155	93	66,67
Competencias Cardinales y Especificas	218	124	75,81
Regulatorios	2475	727	240,44
Experiencia en Calidad de Servicio*	1.019	1.240	(17,82)
Refuerzo de Valores y Código de Ética	509	440	15,68
Total	**5.726**	**3.745**	**52,90**

* 3 Módulos por persona Capítulo Virtual

Programas de Certificación

Área de atención	2013	2012	Var. %
Programa de formación de asesores, coordinadores y supervisores	55	108	(49,07)
Prog. de formación de promotores y analistas	20	46	(56,52)
Total de participantes	**75**	**154**	**(51,30)**
Total de programas	**9**	**15**	**(100,00)**

* 3 Módulos por persona Capítulo Virtual

Plantilla por Región

Programa de Formación de Microempresarios

El objetivo del Programa de Formación de Microempresarios es fomentar la cultura del emprendimiento y la innovación, brindando oportunas soluciones en materia de formación y orientación empresarial a estos sectores emergentes, informales o formales, de sobrevivencia o crecimiento, innovadoras o no innovadoras a través de un conjunto de herramientas administrativas, gerenciales y tecnológicas que contribuirán al mejoramiento de la capacidad productiva de sus negocios y optimizarán su competitividad en el mercado.

Para cumplir con esta actividad, realizamos alianzas con diferentes entes gubernamentales y ONG, tales como Fe y Alegría, el Instituto Universitario de Gerencia y Tecnología, Opción Venezuela, la Universidad de SIGO, Negocio PyME, la Alcaldía de Baruta, la Gobernación de Miranda, la Universidad Metropolitana, la Cámara de Comercio e Industrias del Estado Aragua, Universidad de Los Andes y Superatec.

En 2013, se graduaron un total de 3.576 microempresarios de las zonas de: La Vega, Catia, Antímano, El Cementerio, San Martín, Guarenas, Los Teques, Cúa, Barlovento, Santa Teresa del Tuy, Mamporal, Petare, Chacao, Higuerote, Valles del Tuy, Ocumare del Tuy, El Hatillo Maracay Gran Bazar, Palo Negro, Valencia Centro, La Isabelica, Puerto Cabello, Acarigüa, Barquisimeto, Porlamar, Maturín, Barinas y Maracaibo. Desde 2008 hasta la fecha, se han graduado un total de 5.024 microempresarios en todo el territorio nacional.

Nuestros productos

Cuenta Comunitaria

	2013	2012	Var. %
Cierre acumulado			
Cuentas Comunitarias	246.851	228.023	8,26
Saldo en cuenta (M Bs.)	323.884	173.057	87,15
Cierre anual			
Cuentas Comunitarias	62.564	51.288	21,99

Ahorro Paso a Paso

			Var. %
Cierre acumulado			
N° Afiliaciones	281.502	216.833	29,82
Afiliaciones actuales	16.306	13.319	22,43
Saldo en cuenta (M Bs.)	11.535	6.657	73,28
Cierre anual			
N° Afiliaciones	64.669	50.191	28,85

Préstamo para Trabajar

			Var. %
Cierre acumulado			
Préstamos Otorgados	185.192	140.759	31,57
Montos Liquidados (MBs.)	4.828.506	2.252.032	114,41
Saldo de Cartera de Crédito (M Bs.)	2.475.914	956.540	158,84

Morosidad ● **2013:** 0,08% ● **2012:** 0,18% ● **Var. %:** (55,56)

			Var. %
Cierre anual			
Préstamos Otorgados	44.646	38.087	17,22
Montos Liquidados (MBs.)	2.576.474	1.118.860	130,28

Préstamo Educativo / TDC Escolar

TDC Escolar Entregadas	1.338	991
Crédito otorgado (M Bs.)	4.879	5.556

Evaluación de Satisfacción de Clientes BCB

Con la intención de mejorar continuamente nuestra oferta de productos, servicio y atención al cliente, realizamos a través de una consultora externa 307 entrevistas a clientes donde tiene presencia Banca Comunitaria Banesco para identificar oportunidades de mejora en nuestros procesos generales de ofertas y servicios.

- En la escala del 1 al 10, el nivel de satisfacción general de los clientes fue de 8,6.
- Utilizando esta misma escala, los encuestados evaluaron con 8,7 los productos, 8,2 las comisiones y tasas, 8,86 los servicios y 8,7 los canales de atención, obteniendo un índice de satisfacción final de 8,6.
- La rapidez en los procesos de solicitud de créditos, tasas de crédito bajas, productos y servicios adaptados a las necesidades y el apoyo a la gente no atendida por los bancos tradicionales se mantienen como los principales atributos a través de los cuales BCB es conocida.
- 49% de las personas entrevistadas consideran a BCB como su banco de microfinanzas más importante.
- Entre las razones fundamentales por las que los clientes prefieren a BCB se encuentra: la facilidad para el otorgamiento de créditos (55%).
- Banca Comunitaria Banesco es la marca más conocida en materia de microfinanzas y ocupa el primer lugar en la mente de los clientes, otorgándole una calificación de 9,2 puntos en la escala del 0 al 10.
- La relación con BCB se inicia principalmente por recomendación de un amigo o familiar.
- El Préstamo para Trabajar es el producto más conocido y utilizado entre los entrevistados. Al consultar su interés en solicitud ó renovación, 50% indica que estaría dispuesto a renovarlo.

Rangos de Evaluación

	Promedio	Top Box	Botton Box
Cifras BCB	8,62	57,6%	15,8%
Referencia	7,1 – 8,8	36% - 46%	10% - 24%

	Promedio	Top Box	Botton Box
Satisfacción	> 8,8	> 46%	< 10%
Estándar	7,1 - 8,8	36% - 46%	10% - 24%
Falla de servicio	< 7,1	< 36%	> 24%

Premios y Reconocimientos

Premio Empresario 2013

Hicimos entrega del Premio Empresario 2013, con el objetivo de reconocer a aquellos casos exitosos de emprendimiento dentro de Banca Comunitaria.

Cliente Estrella 2013

Este premio consiste en reconocer a aquellos clientes que presentaron un excelente desempeño a nivel de impacto financiero, responsabilidad social y comportamiento crediticio durante el año. En total se premiaron a 78 microempresarios.

Otras Actividades

Desayunos Comunitarios

El objetivo principal de los Desayunos Comunitarios es crear un espacio de integración entre el equipo de Banca Comunitaria, Gerentes, Vicepresidentes y Directores, para compartir experiencias, inquietudes, realidades y visión del negocio. En 2013 se realizaron un total de 3 Desayunos, donde participaron más de 50 colaboradores.

Tour Comunitario

Llevamos a cabo nuestro reconocido Tour Comunitario, durante el cual visitamos a algunos de nuestros clientes y aliados pertenecientes a la Agencia Comunitaria de Antímano, en compañía de Vicepresidentes, Gerentes y personal de las áreas de apoyo de Banesco. Con este Tour se pretende escuchar las opiniones, éxitos y experiencias de los microempresarios.

Reencuentro BCB

Organizamos nuestro séptimo Reencuentro de Banca Comunitaria Banesco en el que reconocimos a los mejores del año 2012. También realizamos una conferencia sobre RepotenciAcción, en la que los participantes aprendieron herramientas para optimizar resultados.

Barridas de Zona

Banca Comunitaria Banesco realizó 23 barridas de zonas para promocionar sus productos en las comunidades donde tiene presencia. Se visitaron las zonas populares de: Antímano, Catia, El Cementerio, La Vega, Los Teques, San Martín, Petare, Maiquetía, Cúa, Guarenas, Higuerote, Santa Teresa, Palo Negro, Maracay, Barquisimeto, Acarigüa, Puesto Cabello, Maracaibo, Barinas, Maturín y Porlamar.

Cine Abierto

El Cine Abierto, es una actividad organizada por BCB desde el año 2009 que tiene como finalidad proyectar películas de forma gratuita, en espacios abiertos de las zonas populares de Caracas. En el 2013 realizamos un total de 10 funciones.

Nuestro Compromiso Ambiental

Nuestra política Medioambiental

En Banesco Banco Universal, C.A., estamos conscientes de la necesidad de proteger y preservar el ambiente, para el beneficio de ésta y de las generaciones futuras, es por ello que, estamos apegados a los lineamientos de la Legislación Ambiental Venezolana, la cual tiene como objeto principal "responder ante la sociedad a los problemas ambientales que se presentan, ya que el hombre siempre ha pretendido dominar la naturaleza."

Desde la perspectiva de nuestro negocio, hemos asumido como compromiso, profundizar, continuamente, las acciones que guíen nuestro comportamiento en la promoción del Desarrollo Sostenible. Nuestro objetivo es la reducción que sobre el entorno tienen nuestras actividades mediante el diagnóstico, evaluación, establecimiento de indicadores y metas tendentes a un mejor uso de los recursos naturales, ahorro energético y reciclaje de residuos y materiales.

Nuestra gestión

Durante el año 2013, se pusieron en práctica, medidas tendentes a la minimización y segregación de los residuos, dirigidas al ahorro y al uso sostenible de los recursos, así como a la eficiencia y ahorro energético. Todas estas actividades son difundidas a través de diferentes canales de comunicación internos, con el objetivo de incrementar la formación, sensibilización y motivación medioambiental de los empleados y otros grupos de interés.

Nuestra gestión se concentró en la continuidad del cambio sistemático de equipos que por su nivel de obsolescencia lo ameritan, principalmente aires acondicionados, instalando como reemplazo equipos con dispositivos de atenuación de ruido, que usan refrigerante ecológico y de bajo consumo energético.

Así mismo, se establece un nuevo alcance en la iluminación de las agencias y lobbies de ATM con la instalación y/o reemplazo de lámparas por bombillos y/o lámparas led´s. Estas actividades forman parte del Plan de Intervención de agencias (PIA) el cual finalizó el 2013 con total de 104 agencias intervenidas.

Continuando con nuestra Política de Reciclaje, Banesco Banco Universal, C.A. de la mano con la empresa Kimberly Clark de Venezuela ha realizado un programa de reciclaje en las sedes administrativas de Caracas y almacenes regionales. En el año 2013 se realizaron las siguientes acciones:

- Continuamos colocando en lugares estratégicos de nuestras sedes administrativas de Caracas depósitos especiales para recuperar el papel utilizado.
- Se llevaron a cabo jornadas especiales de recolección de papel en nuestros almacenes ubicados en las sedes de San Vicente y Los Guayos, en el estado Carabobo y en Los Haticos, en el estado Zulia.
- Al cierre del año 2013 reciclamos 301.786 Kg de papel que representa un ingreso extraordinario de Bs. 443.625,00

Aires acondicionados reemplazados en Agencias

Resultados Programa De Reciclaje

Por la naturaleza de nuestras actividades, nuestro impacto ambiental se limita a subproductos como el papel, los consumibles ya utilizados (toner, tinta) y la llamada “basura electrónica” (equipos obsoletos o inutilizables).

Por el momento, la única forma previsible en que el cambio climático podría afectar las actividades de nuestra organización, sería en una mayor necesidad de acondicionamiento de aire en nuestras sedes y agencias, lo que incrementaría el consumo de energía eléctrica y las consiguientes emisiones a la atmósfera. Estas consecuencias no han sido sistemáticamente identificadas o cuantificadas.

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

Otras actividades relevantes en nuestra gestión del año 2013

1. Se reemplazaron avisos corporativos corpóreos ubicados en la sede El Rosal con diseños basados en tecnología led, que fusionan eficiencia y elegancia y, además, crean un mayor impacto visual.
2. Se instalaron nuestras sedes de El Rosal un total de 3 avisos corpóreos y cinco logos con tecnología led que nos permitieron alcanzar un porcentaje de ahorro por aviso de más de 60 %. La inversión en la implantación de esta tecnología fue de Bs. 3.628.240.
3. En nuestra plaza ubicada en la sede de El Rosal construida en el 2012, iniciamos un proyecto para la instalación de celdas solares que permitirán alimentar los avisos y áreas comunes, permitiendo una mayor eficiencia y ahorro en el consumo energético. Este proyecto que se extenderá hasta el 2014 tiene una inversión de Bs. 5.040.000.
4. Se integraron las principales vallas publicitarias con alimentación de celdas solares.
5. Reemplazamos más de 14 mil mtrs^2 de alfombras de fibra por alfombras ecológicas en las oficinas de Ciudad Banesco y las ubicadas en el Centro Comercial El Recreo, con una inversión de más de Invertimos de Bs. 21,53 millones
6. Diseñamos la arquitectura de una nueva sede administrativa en la ciudad capital basada en un diseño ecológico y alta tecnología.
7. Continuamos con las campañas de comunicación interna para promover un uso racional y eficiente del papel, agua y energía eléctrica, usando a “Baneskin” como protagonista de estos mensajes.
8. Instalamos siete generadores eléctricos para respaldar a las agencias ante interrupciones del servicio eléctrico y para contribuir con el Plan de Ahorro Energético Nacional.

Figura Nº 1 Certificado Cool Carpet

Consumo de Energía

Debido a la actividad que realiza, Banesco Banco Universal, C.A no genera emisiones significativas ni derrames de sustancias peligrosas ni genera productos que se recuperen al final de su vida útil. Nuestra actividad tampoco conlleva el almacenamiento ni el transporte de elementos peligrosos.

En Caracas, como en el resto del país, la fuente principal de energía es producida en centrales hidroeléctricas, por lo tanto en Banesco Banco Universal, C.A. se consume únicamente energía de esta red eléctrica nacional.

Paralelamente, para situaciones de emergencia, disponemos de seis (6) generadores diesel en Ciudad Banesco, dos (2) generadores diesel en El Rosal y en otras sedes administrativas, lo que representa aproximadamente un 70% de nuestras instalaciones. En el caso de la sede El Rosal, los generadores sólo respaldan la carga crítica o el Data Center, mientras en el caso de Ciudad Banesco respaldan a toda la sede.

Estos generadores se activan en caso de una caída de la tensión en la red; y actualmente se utilizan para auto generación por cumplimiento de ahorro energético. Debido a esto, durante el año 2013 generamos 476,1 GJ (132.250 KwH) mientras que en 2012 generamos 1678 GJ (466.000 KwH). Se profundizaron los planes internos de ahorro a nivel de sedes cumpliendo con las normativas de ahorro energético del Ejecutivo Nacional.

Consumo de Agua

En todo el país, el agua utilizada en nuestras sedes y agencias se obtiene de los respectivos acueductos municipales.

Nuestra sede central, Ciudad Banesco, es la única que por su magnitud podría justificar un sistema de reciclaje de aguas grises o sub-drenaje; sin embargo, se trata de una edificación preexistente que el Banco remodeló, por lo cual la construcción de una infraestructura para reciclar el agua habría implicado una inversión desproporcionada para obtener un beneficio muy limitado. Por ende, en los actuales momentos no disponemos de un sistema de reciclaje.

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

En cuanto a las emisiones de CO_2 en equipos generadores Diesel, en Ciudad Banesco, este es un indicador que responde a la siguiente fórmula.

- CO_2 = KVA x fp x horas generación x 0.51

Indicadores Ambientales

	Total			Por persona		
Consumo	2013	2012	Var. %	2013	2012	Var. %
Agua (m3) [1]	225.314,27	198.596,68	13,45	17,39	15,15	14,75
Electricidad (Gigajulio) (Sist. Eléctrico Nac.) [1]	287.714,02	256.122,11	12,22	22,20	19,54	13,50
Electricidad (Gigajulio) / generación propia [4]	476,1	1.678	(71,63)	0,14	54,01	(99,75)
Papel (Kg) [1]	53.601	18.480	190,05	4,14	1,41	193,32
Papel (Kg) / Clientes [1]	189.542	177.394	6,85		0,04	
Residuos	2013	2012	Var. %	2013	2012	Var. %
Papel reciclado (Kg) Sedes Administrativas [2]	10.115	23.780	(57,46)	2,87	6,56	(56,3)
Papel reciclado (Kg) Almacenes [1]	291.671	261.558	11,51	22,51	19,96	12,75
Papel Reciclado (Kg)Total	301.786	285.338	5,76	23,23	21,77	6,7
Tóner y/o Cartuchos [1-3]	1618	376	330,32	0,12	0,03	315,1
Residuos Eléctricos y Electrónicos (Kg) [1]	12.875	1.953	559,24	0	0,15	-100,0
Emisiones de Gases efecto invernadero	2013	2012	Var. %	2013	2012	Var. %
Emisiones Co2 equipos generadores de diesel [2]	113.756	400.248	(71,58)	32,27	157,35	(79,49)
Emisiones Co2 Vehículos de empleados [2]	532.672,01	423.221,50	25,86	151,11	140,2	7,78
Total Emisiones de Co2 [2]	646428,01	823.469,50	(21,50)	183,38	297,55	(38,37)

1. Totales nacionales. Se toma como base a 12.960 en 2013 y 13.105 trabajadores en el 2012.
2. Ciudad Banesco y Torres de El Rosal 3.525 Trabajadores
3. Donados a Fundana
4. Generación Propia en Ciudad Banesco. Se toma como base 3.086 trabajadores en 2013 y 3.106 trabajadores en 2012.
5. Sólo consumo en Ciudad Banesco: se toma como base 3.086 trabajadores en esa sede.
6. Se toma como base 4.412.476 clientes en 2013 y 4.363.755 clientes 2012.

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.
- En relación con el suministro de aguas blancas, se verifica que el proyecto disponga de las capacidades de servicio y la constancia de suministro requeridos. En caso de no contar con factibilidad de suministro de servicios públicos y que el promotor proponga un pozo profundo como solución, se constata que el mismo cuente con los permisos del Ministerio del Ambiente y que el agua sea apta para el consumo humano.
- Generalmente se solicitan los resultados realizados después del aforo: pureza y composición mineralógica, entre otros.
- Con respecto a las plantas de tratamiento, además de solicitar los permisos del Ministerio del Ambiente, se efectúan inspecciones para determinar que su ubicación en el proyecto no acarree consecuencias ambientales, y se verifica que en los documentos de condominio o parcelamiento existan los compromisos de mantenimiento de los pozos o plantas de tratamiento.
- Generalmente apoyamos los sistemas constructivos tradicionales. Cuando se presenta un proyecto con sistemas constructivos no tradicionales constatamos que hayan sido previamente ensayados y adaptados a las normas venezolanas.
- Se solicitan certificados de idoneidad técnica expedidos por institutos reconocidos. Asimismo, se constata que los elementos constructivos no incluyan altos contenidos de polímeros, acetatos o asbesto.
- Se procura que los proyectos cumplan con las distancias normativas a afluentes, torres de alta tensión y zonas protectoras, al tiempo que cumplan con los estándares de equipamiento urbano para un hábitat digno.
- Cuando los proyectos están en las costas, se verifica el cumplimiento de las normas especiales para este tipo de iniciativas, sean turísticas o habitacionales.
- Durante el proceso de construcción, un ingeniero inspector del Banco supervisa mensualmente que no se produzcan impactos ambientales no previstos, así como la seguridad industrial del personal obrero.
- Por último, cuidamos que los proyectos financiados cuenten con los certificados de habitabilidad antes de iniciar el proceso de ventas.

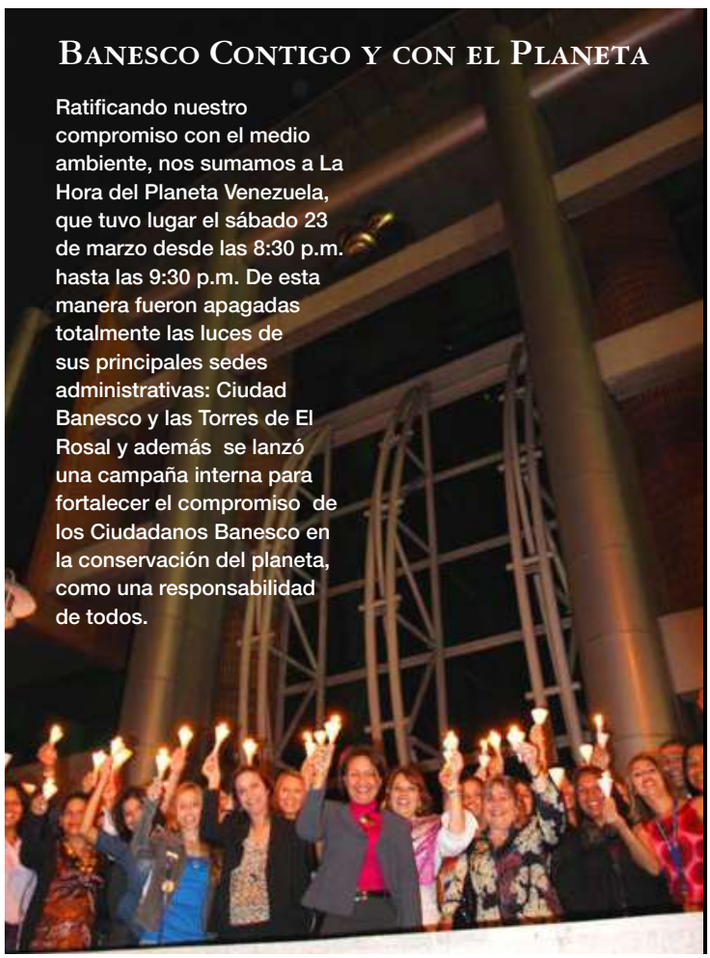
No hemos determinado el grado de reducción del impacto ambiental como consecuencia de las medidas de mitigación que se han implantado.

TRANSPORTE DE PRODUCTOS: Banesco Banco Universal, C.A. no ejerce impactos ambientales mensurables por esta actividad, ya que los productos que se trasladan a nuestra red de agencias en todo el territorio nacional son materiales de oficina, impresos, así como equipos de tecnología y sus consumibles.

TRANSPORTE DE PERSONAL: El personal se moviliza desde su vivienda al Banco y viceversa 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. A los trabajadores que se encuentran las torres de El Rosal se les ofrece transporte hasta Ciudad Banesco. Para los trabajadores nocturnos que se encuentran en Ciudad Banesco, se ofrece transporte hasta la estación más cercana del sistema Metro de Caracas.

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

Banesco Contigo y con el Planeta



Ratificando nuestro compromiso con el medio ambiente, nos sumamos a La Hora del Planeta Venezuela, que tuvo lugar el sábado 23 de marzo desde las 8:30 p.m. hasta las 9:30 p.m. De esta manera fueron apagadas totalmente las luces de sus principales sedes administrativas: Ciudad Banesco y las Torres de El Rosal y además se lanzó una campaña interna para fortalecer el compromiso de los Ciudadanos Banesco en la conservación del planeta, como una responsabilidad de todos.

Medidas que hemos asumido para reducir nuestro impacto ambiental

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

- La mayor parte de la fachada es un curtain wall de color verde y baja reflectividad, que propicia un ambiente de trabajo confortable y minimiza el gasto en aire acondicionado.
- La edificación cuenta con un software que maneja integralmente todos los comandos del circuito cerrado de televisión, los controles de acceso de seguridad y de electromecánica (aire acondicionado, ascensores, escaleras mecánicas e iluminación), lo que conlleva una mayor eficiencia en consumo energético y seguridad.
- Los ascensores son "inteligentes", y entran en función de stand by cuando no se utilizan durante un lapso determinado.
- La grifería de los sanitarios es automática, es decir que tanto los lavamanos como los WC y urinarios se activan automáticamente y emplean solo la cantidad de agua necesaria.
- Nuestra contratista para los servicios alimentación en Ciudad Banesco, Restoven, emplea productos de limpieza biodegradables producidos por la empresa Ecolab.
- Hemos implantado medidas para la reducción del consumo energético en Ciudad Banesco y otras sedes administrativas, tales como:
  - — Control de los horarios de iluminación en oficinas y estacionamiento.
  - — Optimización de los horarios de operación de los aires acondicionados en sedes sin afectar el confort.
  - — Optimización de los horarios de operación de escaleras mecánicas.
  - — Apagado parcial de iluminación en las áreas generales de las principales sedes.

Donación de mobiliario y computadoras desincorporados

Donamos el mobiliario y las computadoras que dejan de utilizarse en nuestras sedes y agencias a organizaciones preferiblemente de carácter social para que tengan un nuevo uso.

En 2013 donamos 300 equipos de computación y sus accesorios lo que equivale a 5.555 kilogramos. Mientras que en mobiliario entregamos 416 activos fijos que suman más de 15.825 kilogramos de donación.

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

Donación de Computadoras Desincorporadas

2013

Institución	Cantidad	Kg.
Ambulatorio Militar La Rosaleda	8	152
Asoc. Polideportiva de Ciegos se Dtto. Capital	4	76
C.E.I. Centauros Bicentenarios (Caracas-El Valle)	2	38
C.E.I.N Eulalia Buroz	6	114
C.E.I.N. Generala Manuela Sáenz	16	304
Centro De Diagnóstico y Orientación San Pedro	2	38
Colegio Madre Rafols	22	418
Colegio Nacional De Periodista (Caracas)	8	152
FundacionAvesid	4	76
FundaciónMisión Negra Hipólita (El Junquito)	6	114
Fundación Vida y Paz	20	380
Inces Miranda	50	805
Liga de Béisbol Menor Cumana	2	38
Particular (*)	20	380
U.E. Amanda Houtman	30	570
U.E. Pedro Arnal (Santa Teresa del Tuy)	60	1.140
Unidad Educ. San Bernardino de Siena (CCS)	40	760
Total	**300**	**5.555**

(*) Donación corresponde a 10 particulares

2012

Institución	Cantidad	Kg.
Centro De Desarrollo Infantil	1	26
Ecoreciclaje	4.333	1.953
Fundación Alzheimer	4	76
Fundessmar	320	6.080
Instituto Bíblico Metropolitano	6	114
Particular (*)	8	152
Renacer	4.879	74.411
Residencia Kamarata	2	38
U.E. Cruz Del Valle Rodríguez	40	760
U.E. Escuela Básica Nacional Nueva Caracas	20	380
U.E. Fe Y Alegría Petare	50	950
U.E. Francisco De Miranda	50	950
U.E. Gabriela Mistral San Bernardino	24	456
U.E. Mi Mundo Estudiantil	40	760
U.E. Virgen De Las Mercedes	40	760
U.E.B. El Naranjal	50	950
U.N.N.L.B. Nicanor Bolet Peraza	6	114
Unidad Educativa Baudilio Lara	40	760
Universidad Experimental Simón Bolívar	50	950
Total	**9.963**	**90.640**

Otras Acciones

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

Apegados a las normativas legales y en consideración con los estándares de ambientales hemos aplicado en la remodelación de todas nuestras sedes administrativas y agencias las acciones indispensables para minimizar el impacto de nuestra actividad en el entorno.

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

Banesco Banco Universal.C.A. no utiliza material valorizado, se mantiene un programa de donación de mobiliario, computadoras y cartuchos de toner, para darles nuevo uso. En cuanto al peso o o volumen de todos los materiales utilizados en el Banco no contamos con un procedimiento para calcular los mismos.

El Servicio Médico para los empleados ubicado en Ciudad Banesco, no genera residuos biológicos sanitarios debido a que solo ofrece atención primaria y utiliza material descartable. Las emergencias son remitidas a centros de salud cercanos a la sede principal.

VOLUNTARIADO CORPORATIVO

Contamos con un Voluntariado Ambiental que realiza y ejecuta diferentes iniciativas y actividades de formación para contribuir al cuidado del ambiente y el uso adecuado de los recursos naturales. Durante 2013 se invirtieron 213 horas hombre en actividades ambientales, entre la que destaca la participación de más de 400 Voluntarios y sus familias en la recolecta de desechos en playa Escondida (Vargas), playa Caimare Chico (Zulia) y Bahía de Patanemo (estado Carabobo) con motivo del Día Mundial de las Playas 2013.

GESTIÓN ELECTRÓNICA DE DOCUMENTOS

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

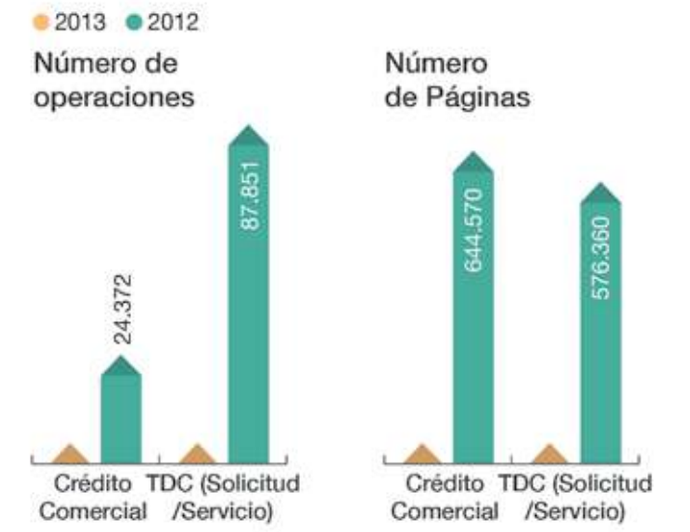
Donación de Mobiliario

2013

Institución	Cantidad	Kg.
Ambulatorio Militar La Rosaleda	21	960
Asociación Civil Red de Casas Don Bosco	35	2290
C.I.C.P.C Dir. de Planificación y Presupuesto	26	1250
Colegio Madre Rafols	31	1795
Escuela ·49 La Jagua Edo. Falcón	52	1080
Guardería Preescolar Estrellita Tricolor	15	735
Guardia Nacional Comando Reg 5	3	185
Escuela Barrio José Félix Rivas	31	635
Particulares (*)	176	5890
Núcleo Escuela Rural Ner 028, Guatire	3	180
Policía de Baruta	13	575
Universidad Simón Bolívar	10	250
Total	**416**	**15.825**

(*) Donación corresponde a 3 particulares

Gestión Electrónica de Documentos



Nuestros Proveedores

Nuestros proveedores

La vicepresidencia Ejecutiva de Procura y Gestión de Servicios, es la encargada de la ejecución de estrategias de abastecimiento, contratación y gestión de servicios con personal especializado y herramientas técnicas, que permitan asegurar de manera oportuna, el suministro de bienes y servicios, ajustado a las necesidades del negocio y a las aspiraciones financieras con el mejor balance (precio–calidad–tiempo-manejo de riesgo); basado en negociaciones transparentes y respaldadas con contratos que garanticen la continuidad operativa y el cumplimiento de los acuerdos de servicio.

Nuestra gestión

Banesco Banco Universal, C.A. mantuvo durante el año 2013 relaciones comerciales con 1.793 proveedores. En este período, registramos un volumen de compras por más de Bs. 3,95 millardos de los cuales 95,40% representa a proveedores locales, es decir, empresas que operan en el mismo ámbito geográfico en el que se realizan la compra, el servicio y la facturación, mientras que el 4,60% corresponde a proveedores no locales.

Durante el año 2013, se realizaron varias actividades enfocadas a reforzar la gestión de nuestros procesos de compras y procura bajo una óptica de sostenibilidad, entre las que destacan:

- Centralización de las compras de las principales áreas compradoras del Banco en la vicepresidencia ejecutiva de Procura y Gestión de Servicios.
- Aseguramiento de la ejecución del presupuesto operativo mediante el seguimiento contínuo de un Plan de Compras.
- Incremento de las licitaciones abiertas reduciendo la cantidad de adjudicaciones directas y generando mayores ahorros.
- Incremento de las negociaciones con estructuras de costos abiertas permitiendo ajustes controlados de los costos de los bienes y servicios.

Durante el año 2013 se firmaron 52 contratos de servicio con los proveedores más significativos de Banesco Banco Universal,C.A, de los cuales 11 (21,15%) contienen la Cláusula número 19 literal J) relacionada con los Diez Principios del Pacto Mundial basados en las Declaraciones y Convenciones Universales aplicadas en las áreas de Derechos Humanos, Medio Ambiente, Estándares Laborales y Anticorrupción.

En los 41 contratos restantes (78,85%) no se incluyó esta cláusula ya que en algunos casos se firmaron bajo el modelo del Proveedor, otros contenían acuerdos de Confidencialidad o fueron convenios privados en las cuales no aplicaba esta Cláusula.

Nuestra política para la contratación de proveedores

Todo proveedor interesado en prestar servicio a la Institución debe pasar por un proceso de revisión en los aspectos: Legal, Técnico-Comercial y Financiero para lo cual, debe suministrar la siguiente documentación:

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

Normas del Proceso de Procura

1. Los procesos de procura y contratación para adquirir bienes, materiales, obras y servicios deben realizarse al costo total más conveniente, tomando en consideración para ello el precio, su calidad, la oportunidad de su entrega y el servicio posterior a su adquisición, garantizando en todo momento equidad y transparencia en la selección del Proveedor.
2. La VPE de Procura y Gestión de Servicios y las autonomías establecidas para aprobar las diferentes fases del proceso de compras deben velar por el cumplimiento de las normas, procesos y reglamentos que se establezcan al respecto.
3. Para la compra de bienes y servicios es necesario realizar procesos de selección con un mínimo de 3 proveedores, con las excepciones que puedan ocurrir producto del entorno económico.
4. El proceso de Procura es centralizado siendo las áreas solicitantes las responsables de suministrar las especificaciones de las compras y/o contrataciones y matriz de evaluación técnica bajo su área de especialización.

Proveedores

Distribución de Proveedores

Servicios	Monto 2013	Monto 2012	% del total facturado 2013	% del total facturado 2012
Proveedores Locales	3.770.236.441,83	2.560.938.986,83	95,40	99,07
Proveedores No Locales	181.960.557,20	24.048.867,15	4,60	0,93
Total	3.952.196.999	2.584.987.853,98	**100**	**100**

Alianzas

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

Diálogo con nuestros Proveedores

Continuando con nuestro interés en establecer un diálogo con nuestros grupos de interés, durante 2013 aplicamos una encuesta que se envió a 657 proveedores. Del total de encuestas enviadas solo se recibió un 10,04% con las respuestas.

El resultado de su nivel de satisfacción fue de 2,89% sobre 5 en 2013 y 3% de 5 en el 2012.

Monto Cancelado a Provedores

Denominación	Monto cancelado 2013	Monto cancelado 2012	% sobre el total Cancelado 2013	% sobre el total Cancelado 2012
Equipos, Artículos y Mobiliarios de Oficina	119.138.244,78	92.683.992,82	3,01	3,59
Hardware, Software y tecnología	882.693.103,54	569.383.188,18	22,33	22,03
Impresos y Papel Valor	84.536.329,16	48.321.200,33	2,14	1,87
Tarjetas de Débito y/o Crédito	104.075.062,83	11.513.941,30	2,63	0,45
Otros equipos	6.409.978,40	2.169.193,33	0,16	0,08
Mantenimientos y Construcciones	679.716.553,70	224.240.090,73	17,20	8,67
Publicidad y Mercadeo	174.559.548,62	142.309.568,50	4,42	5,51
Honorarios y Consultorías	336.208.251,23	267.023.488,83	8,51	10,33
Arrendamiento de Equipos	1.577.333,60	7.035.698,16	0,04	0,27
Condominios y Arrendamientos	187.211.802,16	220.205.139,82	4,74	8,52
Adiestramientos	24.104.976,39	16.854.950,71	0,61	0,65
Otros Servicios	12.882.616,92	84.086.692,60	0,33	3,25
Servicios	957.277.068,14	656.984.431,43	24,22	25,42
Capital Humano	381.806.129,56	242.176.277,18	9,66	9,37
Total	**3.952.196.999,03**	**2.584.987.853,92**	**100**	**100**

Proveedores más Significativos por Región

Región Capital

Servicios	No. Proveedores 2013	No. Proveedores 2012	Monto 2013	Monto 2012	Var.	% sobre el total facturado 2013	% sobre el total facturado 2012
Hardware, Software y Tecnología	84	37	712.045.223,17	325,572,852.82	118,71	29,55	24,15
Honorarios y Consultorías	230	263	314.259.379,83	247,029,635.27	27,22	13,04	18,33
Mantenimientos	115	117	506.587.932,21	183,324,770.01	176,33	21,02	13,60
Servicios	216	161	876.995.527,70	591,947,557.17	48,15	36,39	43,92
Total	**645**	**578**	**2.409.888.062,91**	**1,347,874,815.27**	**103,73**	**100,00**	**100,00**

Región Oriente - Sur

Servicios	No. Proveedores 2013	No. Proveedores 2012	Monto 2013	Monto 2012	Var.	% sobre el total facturado 2013	% sobre el total facturado 2012
Condominios y Arrendamientos	47	59	16.260.828,77	19.871.266,01	(18,17)	14,64	48,83
Mantenimientos	15	13	84.044.708,67	14.073.715,77	497,17	75,66	34,58
Servicios	48	52	10.781.467,16	6.752.412,69	59,67	9,71	16,59
Total	**63**	**124**	**111.087.004,60**	**40.697.394,47**	**172,96**	**100**	**100**

Región Centro Los Llanos

Servicios	No. Proveedores 2013	No. Proveedores 2012	Monto 2013	Monto 2012	Var.	% sobre el total facturado 2013	% sobre el total facturado 2012
Condominios y Arrendamientos	74	91	15.905.818,25	31.999.121,31	-50.29%	19,83	44,29
Equipos, Artículos y Mobiliarios de Oficina		1	277,715.20	3.078.136,32	-90.98%	0,35	4,26
Mantenimientos	11	11	19.697.581,70	6.362.076,26	209.61%	24,56	8,81
Servicios	32	49	44.328.184,21	30.806.155,81	43.89%	55,27	42,64
Total	**118**	**152**	**80.209.299,36**	**72.245.489,70**	**11.02%**	**100**	**100**

Región Occidental Norte

Servicios	No. Proveedores 2013	No. Proveedores 2012	Monto 2013	Monto 2012	Var.	% sobre el total facturado 2013	% sobre el total facturado 2012
Condominios y Arrendamientos	96	99	32.054.219,70	25.547.415,45	25,47	25,50	41,83
Mantenimientos	21	17	69.384.091,12	20.431.721,29	239,59	55,21	33,46
Servicios	94	80	24.241.539,94	15.092.013,16	60,62	19,29	24,71
Total	**211**	**196**	**125.679.850,76**	**61.071.149,90**	**105,79**	**100**	**100**

Comité de Procura

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

Objetivo

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

Roles y Miembros del Comité de Procura

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

Comité Operativo de Procura

- **Coordinador:** Gerente de Gestión de Procura.
- **Secretario del Comité:** Gerente de Unidad de Procura
- **Asesores con voz:** VPE Consultoría Jurídica y Vicepresidencia de Procesos.
- **Miembros principales con voz y voto:** Vicepresidentes designados por el Comité Temático de Procura.

Comité Temático de Procura

- **Coordinador:** vicepresidencia de Procura y Gestión de Servicios.
- **Secretario del Comité:** Gerente de Gestión de Procura.
- **Miembros principales con voz:** VPE de Consultoría Jurídica, VPE de Capital Humano, VPE Gestión de Inmuebles, VP de Finanzas, VPE Operaciones TI.
- **Miembros principales con voz y voto:** Dirección Tecnología, Dirección de Productos e Infraestructura y Dirección de Finanzas.

Comité de Directores

El Comité de Directores tendrá el siguiente objetivo:

- Procesar, avalar o cuestionar toda operación de procura mayor o igual a la autonomía mínima del Comité de Procura.
- Las excepciones serán acordadas en el mismo Comité, por alta atomicidad de proveedores o por la dinámica del mercado específico, entre otras razones.
- Las operaciones avaladas cuyo monto sea mayor a la autonomía máxima del Comité serán validadas por el Comité Directivo.
- Las operaciones cuestionadas deberán reformularse en función del cuestionamiento, e informadas y avaladas por medios electrónicos.
- Aprobar los miembros integrantes del Comité Temático de Procura.

Nuestro Compromiso Con Las Autoridades

Nuestra política

Banesco Banco Universal, C.A. es un socio activo tanto del gobierno central como de los gobiernos regionales y locales en el estímulo del desarrollo y diversificación de las actividades productivas.

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

Nuestra gestión

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

De acuerdo a las exigencias al órgano regulador siempre se remite un estudio con el análisis del riesgo para los depositantes e inversionistas del banco sobre cualquier nuevo instrumento o producto financiero, lo cual, aunque no impide la ocurrencia de eventuales inconvenientes, para lo cual se definen mecanismos de mitigación.

Por otra parte, nuestra Consultoría Jurídica analiza cuidadosamente cualquier nueva ley o modificación de las normativas existentes a efectos de determinar cualquier aspecto que pudiera impactar al sector financiero. Asimismo, para asegurar una actualización permanente, se reseñan de forma diaria las publicaciones en la Gaceta Oficial relacionadas con este ámbito.

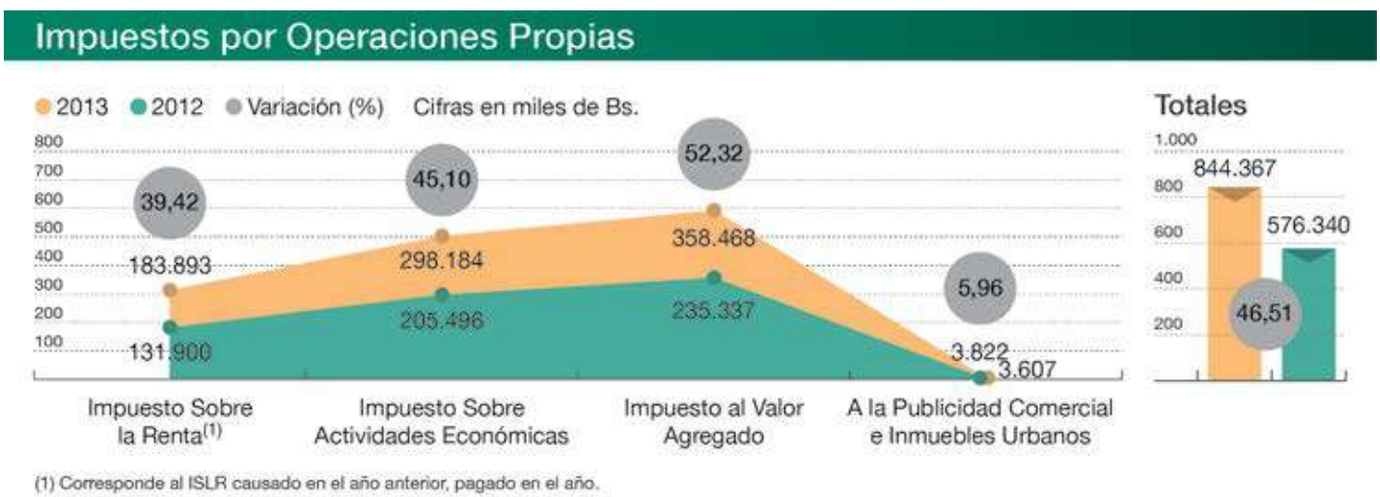
Multas o Incumplimientos

Durante el 2013 BANESCO BANCO UNIVERSAL, C.A. no recibió por parte del Banco Central de Venezuela o Fogade ningún tipo de sanción por incumplimiento de la normativa establecida por dichos órganos competentes. Tampoco recibió ningún tipo de sanción por incumplimiento de los lineamientos establecidos por la normativa vigente en cuanto a la libre competencia o prácticas monopolísticas.

En relación con las comunicaciones recibidas de la Superintendencia de las Instituciones del Sector Bancario, no se presentaron hechos que hayan tenido una incidencia significativa en la situación financiera y estructura patrimonial del Banco.

En el año 2013 el Instituto para la Defensa de las Personas en el Acceso a los Bienes y Servicios (Indepabis) aplicó al Banco 15 multas, todas estas sanciones se remitieron a la Consultoria Jurídica en su oportunidad, a los fines de que ejercieran los recursos correspondientes. Todas estas sanciones han sido recurridas y se encontraban en estudio por parte del órgano competente al finalizar el año.En relación a los litigios, contingencias, compromisos contractuales y fiscales, estos son revelados semestralmente en los Estados Financieros auditados del Banco, de acuerdo con los requerimientos del Organismo Regulador en la Nota de Compromisos y Contingencias, y sobre los cuales no se prevé algún impacto sobre los estados financieros en su conjunto, al 31 de diciembre y 30 de junio de 2013 y 31 de diciembre y 30 de junio de 2012. 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.



Aportes Legales

Miles de Bs.

	2013	2012	Variación (%)
Aporte al Fondo Nacional de Ciencia, Tecnología e Innovación (FONACIT)			
Proyectos de Tecnología[1]	59.541,63	40.951,96	45,39%
Ley de Alimentación de Trabajadores			
Ley de Alimentación de Trabajadores[2]	194.106,31	144.650,89	34,19%
Contribuciones Parafiscales			
Ley de Vivienda y Hábitat	28.712,81	22.888,42	25,45%
Seguro Social Obligatorio	83.114,52	64.079,95	29,70%
Ley de Empleo	18.127,79	14.115,34	28,43%
INCES	28.659,36	17.861,01	60,46%
Aportes a FOGADE, SUDEBAN, a la Oficina Nacional Antidrogas-ONA, y Aporte Social a las Comunas, Ley Deporte			
FOGADE	1.698.822,13	992.298,05	71,20%
SUDEBAN	144.379,08	89.668,37	61,01%
Proyectos Aplicación LOCTICSEP - ONA	117.809.37	56.380,82	108,95%
SAFONACC[2]	574.816,09	274.198,28	109,64%
Ley del Deporte	107.264,54	50.533,00	112,27%

(1) Durante el año 2013 y 2012, de acuerdo a los cambios efectuados en la normativa que regula esta materia, los fondos correspondientes a estos aportes son transferidos al Fondo Nacional de Ciencia, Tecnología e Innovación (FONACIT), quien decide sobre los proyectos a ser financiados en base a los lineamientos y prioridades definidos en el Plan Nacional de Desarrollo Económico y Social de la Nación, así como las implicaciones éticas y el potencial impacto cultural, social, ambiental y económico de los mismos.

(2) Corresponde al aporte contenido en el Decreto con Rango, Valor y Fuerza de Ley de Reforma Parcial de la Ley de Instituciones del Sector Bancario publicada en Gaceta Oficial N° 39.627 del 2 de marzo de 2011. Este aporte es administrado por el Servicio Autónomo Fondo Nacional de los Consejos Comunales (SAFONACC), que tiene como actividad principal la administración de los recursos asignados a los Consejos Comunales, financiando los proyectos comunitarios, sociales y productivos del Poder Popular en sus componentes financieros

Carteras Dirigidas

Al 31 de diciembre

	Monto Alcanzado (miles de Bs)		% Requerido		% Mantenido	
Modalidad	2013	2012	2013	2012	2013	2012
Turística	2.188.186	1.155.811	4,00	3,00	4,03	3,25
Microempresarios	6.302.697	3.697.461	3,00	3,00	8,81	6,88
Agrícola	16.584.820	10.000.920	22,00	24,00	30,54	28,09
Manufactura	7.382.032	4.306.070	10,00	10,00	11,23	10,04
Hipot. Recursos Propios (Largo Plazo)	3.747.035	2.610.266	7,00	5,10	5,70	6,82
Hipot. Recursos Propios (Corto Plazo)	8.544.055	2.922.429	13,00	9,90	13,00	6,09

Durante el período que cubre este informe, Banesco Banco Universal, C.A. no ha recibido ayudas financieras por parte del gobierno, su capital es 100% privado.

Proceso de Elaboración Del Informe de Responsabilidad y Sostenibilidad Empresarial

Principios para definir el contenido del Informe

Para Banesco Banco Universal, C.A. la elaboración del Informe de Responsabilidad y Sostenibilidad 2013, tiene como objetivo recoger las principales actuaciones en materia de responsabilidad social empresarial y la relación con cada uno de sus grupos de interés (accionistas, clientes, empleados, proveedores y comunidad). Desde el año 2004 se ha publicado este informe de Responsabilidad y Sostenibilidad. Esta edición corresponde al período que comprendido desde el 1° de enero al 31 de diciembre de 2013. Esta edición, al igual que las anteriores, destaca los aspectos relevantes del ejercicio, grado de cumplimiento de los compromisos y objetivos planteados durante el año anterior, así como los previstos para el siguiente año. El reporte se elabora en español e inglés (desde 2007 la edición en inglés solo se publica en nuestro sitio de Internet). Los informes correspondientes a los años 2006 al 2012 pueden consultarse en http://ow.ly/DDm1v, de igual manera estos informes se encuentran publicados en el Blog Banesco http://blog.banesco.com/rse/.

La estructura de estos Informes se rige por la *Guía para la Elaboración de Memorias de Sostenibilidad y Suplemento Sectorial para Servicios Financieros emitida por el Global Reporting Initiative* (GRI) RG, versión 3.0 / FSSS Versión Final. El Informe de Responsabilidad y Sostenibilidad Empresarial correspondiente al año 2007 fue el primero que verificó *Global Reporting Initiative*, obteniendo el Nivel de Aplicación B+; mientras que los Informes presentados desde el año 2008 al año 2012 han obtenido de parte del *Global Reporting Initiative (GRI)*, el Nivel "A+ GRI Checked". Cabe señalar que dada la entrada en vigencia, a partir del 1° de enero de 2010, del nuevo Suplemento para el Sector Financiero del GRI, este reporte contempla indicadores de desempeño "FS".

El programa de planificación estratégica de la Responsabilidad Social Empresarial (RSE) es elaborado por la Vicepresidencia de Comunicaciones y Responsabilidad Social Empresarial de Banesco Banco Universal, C.A., que reporta directamente a la Junta Directiva y lidera las prácticas de RSE, siendo el punto de contacto en todo lo relacionado al contenido del presente Informe.

Continuamos el mismo esquema de años anteriores para la presentación del informe, el cual está organizado en dos grandes bloques: la dimensiones interna y externa de nuestra responsabilidad social, con capítulos específicos para cada grupo de interés.

Se reportan las interacciones cumplidas con ellos durante 2013 y 2012, en particular los levantamientos estadísticos (encuestas y grupos focales).

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

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

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

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

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

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

Principios para definir la calidad del contenido del Informe

Para asegurar la calidad de la información reportada en el presente Informe, Banesco Banco Universal, C.A., veló por el cumplimiento de los principios para definir la calidad de su elaboración indicados en la Guía para la Elaboración de Memorias de Sostenibilidad y Suplemento Sectorial para Servicios Financieros emitida por el Global Reporting Initiative (GRI) RG, versión 3.0 / FSSS Versión Final. El principio de equilibrio se satisface con la transparencia de la data suministrada a lo largo del Informe. En la actualidad, el Banco no dispone de auditorías internas o externas para evaluar el grado de implantación de las políticas y procedimientos para la gestión del riesgo social y ambiental. La Organización está orientada a establecer a mediano plazo los procedimientos para la evaluación de estos riesgos y las correspondientes auditorías.

Las cifras reportadas se encuentran detalladas para 2013 y 2012, con las respectivas tasas de variación, lo que permite la comparabilidad del desempeño en estos dos períodos.

Con el fin de garantizar la precisión de la información, se han utilizado los protocolos técnicos del GRI para entender y formular los indicadores cuantitativos y cualitativos presentados. Los indicadores cuantitativos en general se reportan acompañados de las variables que dan origen a su cálculo, lo cual facilita la comprensión de cómo se obtienen.

Los datos reportados corresponden a los registros de la Organización en sus diferentes sistemas de manejo de información o mecanismos internos. En términos generales corresponden a información publicada y reportada a los organismos regulatorios, es decir que es perfectamente verificable.

Como ya se ha indicado, la periodicidad con que se presenta el Informe es anual. Otra premisa es la claridad, de allí que el presente Informe contiene los elementos más relevantes en un documento legible en cuanto a la sencillez de su lenguaje, la visualización de las cifras y expresiones gráficas de la gestión, y el volumen de páginas. Para garantizar la fiabilidad de la información presentada y de los procedimientos seguidos en la elaboración del Informe, se documentan todas las fuentes internas de cada aspecto que se reporta, y se somete a la verificación de auditores externos antes de ser publicada.

Para el año finalizado el 31 de diciembre de 2013, los Indicadores de Desempeño incluidos en la Guía para la elaboración de la Memoria de Sostenibilidad versión 3.0, han sido objeto de revisión por parte de nuestros auditores externos Márquez, Perdomo & Asociados (Miembros de Crowe Horwath International), quienes se desempeñan también como auditores externos del Banco.

Compromisos

Área	Principales líneas de acción 2013	Compromisos 2014
Gobierno Corporativo	> Creamos un Sitio de Gobierno Corporativo en Google en el que se organiza toda la información que está relacionada con el funcionamiento y gestión de desempeño de las distintas instancias de Gobierno Corporativo (Junta Directiva, Comités Ejecutivos, Comités Temáticos) de Banesco Banco Universal, C.A. > Actualizamos los miembros de cada uno de los Comités Temáticos y Ejecutivo para la inclusión o exclusión de participantes. > Realizamos la Encuesta del Nivel de Madurez de Gobierno Corporativo.	> Realizar dos Encuestas: la primera para medir el grado de Satisfacción de los miembros de la JD en cuanto al funcionamiento de este órgano de gobierno. La segunda dirigida a todos los integrantes de los Comités Temáticos Directivos y Ejecutivos para evaluar el desempeño de su gestión y cumplimiento de sus objetivos. > Promover mejoras en el contenido de las presentaciones ante los órganos de gobierno Estandarización de Formatos con parámetros corporativos y Metodología " Comunicación Estratégica".
Accionistas	> Creamos en la página web de Banesco Banco Universal, C.A. una sección dedicada a los accionistas. > Realizamos dos asambleas de accionistas semestrales.	> Potenciar el Sistema de Requerimientos de Acciones Banesco Banco Universal para la atención de los accionistas > Optimización en el Sistema de Accionistas para agilizar el tiempo de respuesta a las consultas.
Capital Humano	> Aumentamos los montos de los préstamos quirografarios y otorgamos nuevos créditos hipotecarios a empleados. > Fortalecimos la plataforma de Aprendizaje Virtual: incluimos nuevos módulos en el portal Calidad de Servicio y en el de Riesgo. Lanzamos la plataforma del módulo correspondiente al Programa de Prevención de Legitimación de Capitales. > Reforzamos y ampliamos los convenios con instituciones educativas para nuestras jornadas de captación. > Incorporamos a jóvenes recién graduados para crear un semillero de talento y potenciar de manera directa la formación y el desarrollo del personal. > Profundizamos la identificación de los Ciudadanos Banesco con los valores corporativos. > Ejecutamos planes de sucesión para ejecutivos, gerentes y supervisores. > Fortalecimos la atención del canal Contigo Capital Humano.	> Potenciar y diversificar el catálogo de Cursos Virtuales relacionados al Conocimiento Bancario, incorporando nuevos contenidos en el marco regulatorio, de competencias y técnico, a través de tutoriales, simuladores y gamificación bancaria. > Diseñar un portal de empleo propio, a través de SAP e instaurar la marca de empleo Banesco, como sistema de atracción y retención de personal. > Incorporar y desarrollar a jóvenes recién graduados para contar con semilleros de talento y potenciar de manera directa la formación y el desarrollo integral de los sucesores y generación de relevo, con una visión transformadora de la cultura y el negocio. > Consolidación de la Universidad Corporativa como fuente de Talento Sucesoral. > Retomar y profundizar en la identificación de ciudadanos Banesco con los Valores Corporativos. > Diseñar y activar plan de formación y comunicación para Valores y Código de Ética por áreas y actores claves. > Incorporar 200 nuevos empleados a la modalidad de trabajo a distancia. > Pago de incentivos corporativos a empleados, considerando los resultados obtenidos en su gestión. > Desarrollo de sucesores para cargos ejecutivos, gerencial y supervisorio. > Lograr desplazamientos positivos con respecto a la medición del año 2013, realizando intervenciones puntuales en áreas que lo requieran según resultados de sondeos. > Dar continuidad al acercamiento con los trabajadores a través de las visitas a red de agencias y sedes administrativas y del Canal de Contigo Capital Humano.
Voluntariado	> Capacitamos al Voluntariado Corporativo en temas de liderazgo, trabajo en equipo y comunicación efectiva. > Incorporamos al Voluntariado Corporativo al Programa de Formación de Microempresarios. > Aumentamos la participación del Voluntariado Corporativo en las actividades culturales que se llevaron a cabo en Banesco Banco Universal, C.A. > Aumentamos las visitas a las sedes de los Socios Sociales. > Fortalecimos al Voluntariado Banesco en las principales regiones del país.	> Seguir participando en los programas de capacitación de microempresarios de Banca Comunitaria y formación complementaria del IUJO. > Extender los Programas de Formación en todo el país.
Socios Sociales	> Mantuvimos el apoyo a proyectos de los Socios Sociales que se ajustan a nuestra política de Responsabilidad Social Empresarial. > Fortalecimos las relaciones con nuestros socios sociales incorporándolos a actividades propias del negocio. > Realizamos las reuniones mensuales del Comité de Comunicaciones y Responsabilidad y Sostenibilidad.	> Incorporar Socios Sociales como aliados al Programa de Formación de Microempresarios. > Realizar el Diálogo con nuestro s Socios Sociales bajo la norma AA 1000.

Compromisos

Área	Principales líneas de acción 2013	Compromisos 2014
Comunidad	> Realizamos la sexta edición del Presupuesto Participativo con la Comunidad de Bello Monte. > Presentamos a la Orquesta Latino Caribeña Simón Bolívar y a la Orquesta de Rock Sinfónico Simón Bolívar en nuestra sede de Bello Monte y el marco de la Feria Internacional del Libro Universitario de la Universidad de los Andes en Mérida para promover de esta manera actvidades culturares en las regiones del país. > Incorporamos al Instituto Universitario de Gerencia y Tecnología, a la Universidad de los Andes y a Superatec como aliados del Programa de Formación de Microempresarios. > Editamos y publicamos un boletín digital con todas las iniciativas de RSE de Banesco Banco Universal, C.A. dirigido a nuestros clientes y relacionados.	> Aumentar el monto a entregar en la séptima edición el Presupuesto Participativo con la Comunidad de Colinas de Bello Monte. > Continuar abriendo los espacios de Ciudad Banesco a actividades culturales de nuestros aliados para promover la cultura. > Continuar con el plan de adecuación de acceso a discapacitados en agencias mediante la construcción de rampas.
Clientes	> Remodelamos 140 agencias en todo el país para ofrecer y masificar el nuevo modelo de atención a través de equipos multifuncionales y lobbys de servicio. > Profundizamos el conocimiento de nuestros clientes para potenciar la entrega de productos y servicios adecuados a cada uno de los sub-segmentos, enfatizando en la excelencia operativa. > Desarrollamos una herramienta que permita al usuario bloquear de manera temporal o definitivamente su tarjeta de débito a través de su dispositivo celular. > Ofrecimos altos estándares de seguridad incorporando un nuevo sistema que permitió reforzar el acceso a la Banca por Internet y a la Banca Telefónica.	> Profundizar en el conocimiento del cliente y potenciar la entrega de productos y servicios adecuados al perfil de cada uno de los sub-segmentos, garantizando la excelencia operativa. > Ajustar el modelo de negocio en agencia en pro de potenciar las ventas y optimizar la prestación de servicio.
Banca Comunitaria	> Incrementamos la satisfacción de nuestros clientes, sumando nuevos productos y servicios financieros a nuestro portafolio > Abrimos dos (2) nuevas Agencias Comunitarias para expandir nuestros servicios a más zonas populares del país. > Incorporamos nuevos servicios financieros en el canal Corresponsal no bancario. > Desarrollamos Banesco Móvil SMS para incrementar la inclusión financiera y la penetración de los servicios bancarios en los segmentos de menores ingresos de la población. > Ampliamos la Banca por Internet, para aumentar la oferta de servicios a nuestros clientes de Banca Comunitaria Banesco. > Continuamos realizando el Cine Comunitario. > Continuamos con los Tour Comunitarios.	> Expandir y continuar siendo un negocio sustentable que apoya la inclusión financiera. > Tener presencia en 20 estados del país. > Ampliar nuestro portafolio de productos a través de la Tarjeta de Crédito Microempresarial.
Ambiental	> Sustituimos los equipos de aire acondicionado obsoletos en 100 agencias en todo el país. > Sustituimos los chillers de aires acondicionados de la Torre Bella Vista en Maracaibo. > Incorporamos nuevos materiales para el reciclaje en nuestra sede principal. > Fortalecimos el envío de Estado de Cuenta Electrónico a través de Banesconline para los clientes con cuentas corrientes y tarjeta de crédito con el objetivo de reducir el consumo de papel.	> Sustitución por obsolescencia de equipos de aire acondicionado en diferentes agencias a nivel nacional. > Iniciar en las sedes de Ciudad Banesco y El Rosal, el programa de reciclaje de aluminio y plástico. > Reemplazo de dos (2) avisos luminosos basados en tecnología led y su funcionamiento a través de celdas solares.
Proveedores	> Incorporamos al expediente del proveedor una carta de aceptación las cláusulas de Adhesión del Pacto Mundial. > Incluimos en todos los contratos de los proveedores una clausula de aceptación, conocimiento y aplicación de los 10 principios del Pacto Mundial. > Realizamos una actualización general de los expedientes de los proveedores.	> Avanzar en el proceso de maduración del Modelo de Compras con la revisión y documentación de las Normativas y Procedimientos. > Iniciar el proceso de evaluación de un Sistema de Gestión de Compras, que permita negociar y documentar los procesos de forma digital. > Definir y configurar un Catálogo de Familias de Compras que permita establecer estrategias de abastecimientos según la naturaleza de cada uno de los tipos de compras.

Balance Social 2013

Banesco Banco Universal, C.A.

Cifras Expresadas en BS.	Año 2013	Acumulado 1998 Diciembre 2013
INVERSIÓN SOCIAL		
APLICACIÓN RECURSOS BANESCO	**86.072.156**	**377.286.344**
Fe y Alegría	2.531	23.239.550
Programa de Formación al Microempresario	4.399.944	6.444.163
Fundación Musical Simón Bolívar	1.000.000	12.878.305
Asociación Venezolana de Educación Católica (AVEC)	2.505.990	10.542.081
IESA (Proyecto Emprendimiento Social con el IESA)	3.180.000	7.050.000
Universidades e Institutos de Educación Superior	10.920.429	18.739.405
Becas Educativas	36.500	2.258.128
Otros Institutos y Organismos de Educación	260.000	2.731.761
Fundación Venezolana Contra la Parálisis Infantil	636.575	3.256.334
Otros Organismos de Salud y Asistencia Médica	665.990	3.316.378
FUNDANA	350.000	2.255.254
Asociación Civil Red de Casas Don Bosco	1.092.461	3.915.693
Asociación Damas Salesianas	250.000	2.104.441
Asistencia a la Infancia Desasistida y Personas con Necesidades Especiales	65.000	2.507.440
Donación Juguetes a la Comunidad	—	3.386.673
Proyectos Editoriales y Publicaciones	2.548.497	9.766.040
Otros Aportes	810.596	9.591.553
Campaña de Solidaridad por Catástrofes Naturales	—	5.138.558
Eventos para la Comunidad	8.780.735	18.202.207
Inversión en Obras Colinas de Bello Monte	432.000	4.320.987
Alcaldías, Gobernaciones y Otros Organismos del Estado	539.248	6.918.231
Beneficios Sociales No Contractuales para Empleados BANESCO	46.834.535	217.104.935
Subsidios Comedores	28.685.995	115.079.174
Servicio Médico	2.583.035	10.729.213
Subsidio Estacionamiento Empleados	2.569.865	9.109.459
Subsidio Casos Enfermedades Extremas	299.866	1.831.265
Préstamos Quirografarios	12.695.774	80.355.824
Aporte Voluntariado Corporativo	761.125	1.618.227
Capacitación y formación del voluntariado	164.957	582.958
Proyectos Especiales	—	30.479
Talleres de formación complementaria	—	6.006
Voluntariado Costo Horas/Hombre	223.679	626.295
Monto ejecutado del presupuesto de Logística del Voluntariado	372.489	372.489
Aplicación Artículo 96 de la LOCTICSEP	—	33.612.457
Asociación Venezolana de Educación Católica (AVEC)	—	4.434.352
Museo de los Niños	—	300.000
FUNDANA	—	110.000
Alianza para una Venezuela sin Drogas	—	100.000
ABC PRODEIN (Escuela Ciudad Santa María Petare - CISAMA)	—	276.000
Fundación Educacional Escuelas Canaima	—	571.950
Asociación Civil Red de Casas Don Bosco	—	2.853.406
Educación (Campaña Anti Drogas y Eventos Deportivos)	—	24.966.749
TOTAL INVERSIÓN SOCIAL	**86.072.156**	**410.898.801**
COMPROMISOS CONTRAÍDOS	**1.520.000**	1.520.000
Programa de Formación al Microempresario	1.520.000	1.520.000
IESA	—	—
TOTAL COMPROMISOS SOCIALES	**1.520.000**	**1.520.000**
TOTAL GENERAL INVERSIÓN SOCIAL MÁS COMPROMISOS CONTRAÍDOS	**87.592.156**	**412.418.801**

JUNTA DIRECTIVA

Juan Carlos Escotet
María Josefina Fernández
Miguel Ángel Marcano
Daisy Josefina Véliz
Olga Elena Marcano
Sergio Saggese
Flavel Castañeda
Oscar Doval

Información sobre el enfoque de gestión y/o dirección

Tema	Descripción	Páginas
Cartera de Productos	IMPACTO DE PRODUCTOS Y SERVICIOS	
	Políticas con aspectos medioambientales y sociales específicos aplicadas a las líneas de negocio. FS1	71 - 72
	Procedimientos para la evaluación y el control de riesgos sociales y medioambientales en las líneas de negocio. FS2	71 - 72
	Procesos para monitorizar la implementación por parte de los clientes de los requisitos sociales y medioambientales incluidos en contratos o transacciones. FS3	71 - 72
	Proceso(s) para mejorar la competencia de los empleados para implementar las políticas y procedimientos medioambientales y sociales aplicados a las líneas de negocio. FS4	25 – 28
	Interacciones con clientes/sociedades participadas3 /socios empresariales en relación a los riesgos y oportunidades medioambientales y sociales. FS5	35, 59, 66, 75
Dimensión económica	INFORMACIÓN SOBRE EL ENFOQUE DE GESTIÓN	
	Desempeño económico	8
	Presencia en el mercado	49 - 50
	Impacto económico indirecto	6
Dimensión ambiental	INFORMACIÓN SOBRE EL ENFOQUE DE GESTIÓN	
	Materiales	70
	Energía	70
	Agua	70
	Biodiversidad	(1)
	Emisiones, vertidos y residuos	70
	Productos y servicios	70
	Cumplimiento normativo	73
	Transporte	71
	Aspectos generales	68 – 73
Dimensión social	PRÁCTICAS LABORALES Y ÉTICA DEL TRABAJO INFORMACIÓN SOBRE EL ENFOQUE DE DIRECCIÓN	
	Empleo	24
	Relación empresa/trabajadores	31 – 32
	Salud y seguridad en el trabajo	30 – 31
	Formación y educación	25 – 28
	Diversidad e igualdad de oportunidades	32
	DERECHOS HUMANOS · INFORMACIÓN SOBRE EL ENFOQUE DE DIRECCIÓN	
	Prácticas de inversión y aprovisionamiento	75 –76
	No discriminación	32
	Libertad de asociación y convenios colectivos	31 – 32
	Abolición de la explotación infantil	32
	Prevención del trabajo forzoso y obligatorio	32
	Quejas y procedimientos conciliatorios	13
	Prácticas de seguridad	30
	Derechos de los indígenas	32
	SOCIEDAD · INFORMACIÓN SOBRE EL ENFOQUE DE GESTIÓN	
	Comunidad	37, 41
	Corrupción	31 – 32
	Políticas públicas	(2)
	Comportamiento de competencia desleal	68
	Cumplimiento normativo	16, 61 – 62
	RESPONSABILIDAD SOBRE PRODUCTOS INFORMACIÓN SOBRE EL ENFOQUE DE GESTIÓN	
	Salud y seguridad del cliente	51 – 56, 58 – 60
	Etiquetado de productos y servicios	62
	Comunicaciones de mercadeo	59, 63
	Privacidad del cliente	53
	Cumplimiento normativo	61 – 62
	RESPONSABILIDAD SOBRE PRODUCTOS ESPECÍFICO	
	Descripción de políticas para el correcto diseño y oferta de servicios y productos financieros. FS15	4, 50

(1) Las actividades de la organización no generan emisiones significativas ni derrames de sustancias peligrosas.
(2) No hay una política definida al respecto sino que el Banco analiza cada caso de forma individual, y siempre en el marco del cumplimento de la legalidad.

Perfil, estrategia y organización

Tema	Descripción	Páginas
1. Estrategia y análisis	1.1 Declaración del máximo responsable de la toma de decisiones de la organización (Director General, Presidente o puesto equivalente) sobre la relevancia de la sostenibilidad para la organización y su estrategia.	2
	1.2 Descripción de los principales impactos, riesgos y oportunidades en relación con la sostenibilidad.	5 - 7
2. Perfil de la organización	2.1 Nombre de la organización.	4
	2.2 Principales marcas, productos y/o servicios.	49 – 52, 66
	2.3 Estructura operativa de la organización, incluidas las principales divisiones, entidades operativas, filiales y negocios conjuntos.	12
	2.4 Localización de la sede principal de la organización.	4
	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.	81
	2.6 Naturaleza de la propiedad y forma jurídica.	4
	2.7 Mercados servidos (incluyendo el desglose geográfico, los sectores que abastece y los tipos de clientes/beneficiarios).	49, 50
	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.	8, 18, 50
	2.9 Cambios significativos durante el periodo cubierto por el Informe en el tamaño, estructura y propiedad de la organización, incluidos: - La localización de las actividades o cambios producidos en las mismas, aperturas, cierres y ampliación de instalaciones; y - Cambios en la estructura del capital social y de otros tipos de capital, mantenimiento del mismo y operaciones de modificación del capital (para organizaciones del sector privado).	4, 18, 16, 50, 64
	2.10 Premios y distinciones recibidos durante el periodo informativo.	61
3. Parámetros de la Memoria	**PERFIL DEL INFORME**	
	3.1 Periodo cubierto por la información contenida en el Informe (por ejemplo, ejercicio fiscal, año natural).	80
	3.2 Fecha del Informe anterior más reciente (si lo hubiere).	80
	3.3 Ciclo de presentación de Informes (anual, bienal, etc.)	80
	3.4 Punto de contacto para cuestiones relativas al Informe o su contenido.	80
	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.	81
	3.6 Cobertura del Informe (por ejemplo: países, divisiones, filiales, instalaciones arrendadas, negocios conjuntos, proveedores).	81
	3.7 Indicar la existencia de limitaciones del alcance o cobertura del Informe.	81
	3.8 La base para incluir información en el caso de negocios conjuntos (joint ventures), filiales, instalaciones arrendadas, actividades subcontratadas y otras entidades que puedan afectar significativamente la comparabilidad entre periodos y/o entre organizaciones.	80 – 81
	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.	81
	3.10 Descripción del efecto que pueda tener la reformulación de información perteneciente a memorias anteriores, junto con las razones que han motivado dicha reformulación (por ejemplo: fusiones y adquisiciones, cambio en los periodos informativos, naturaleza del negocio, o métodos de valoración).	(1)
	3.11 Cambios significativos relativos a periodos anteriores en el alcance, la cobertura o los métodos de valoración aplicados en el Informe.	(1)
	3.12 Tabla que indica la localización de los contenidos básicos en el Informe.	85 – 87
	VERIFICACIÓN	
4. Gobierno,	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.	81

Perfil, estrategia y organización

Tema	Descripción	Páginas
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.	10 - 14
	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).	10
	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.	11 – 12
	4.4 Mecanismos de los accionistas y empleados para comunicar recomendaciones e indicaciones al máximo órgano de gobierno.	13, 17
	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).	10 – 11
	4.6 Procedimientos implantados para evitar conflictos de intereses en el máximo órgano de gobierno.	3
	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.	10 – 11
	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.	4, 13
	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.	5 – 7, 13
	4.10 Procedimientos para evaluar el desempeño propio del máximo órgano de gobierno, en especial con respecto al desempeño económico, ambiental y social.	14
	COMPROMISO CON INICIATIVAS EXTERNAS	
	4.11 Descripción de cómo la organización ha adoptado un planteamiento o principio de precaución.	5, 13 – 14
	4.12 Principios o programas sociales, ambientales y económicos desarrollados externamente, así como cualquier otra iniciativa que la organización suscriba o apruebe.	13 – 14
	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	15
	PARTICIPACIÓN DE LOS GRUPOS DE INTERÉS	
	4.14 Relación de grupos de interés que la organización ha incluido.	5
	4.15 Base para la identificación y selección de grupos de interés con los que la organización se compromete.	5
	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.	(2)
	4.17 Principales preocupaciones y aspectos de interés que hayan surgido a través de la participación de los grupos de interés y la forma en que ha respondido la organización a los mismos en la elaboración del Informe.	(3)

(1) En el presente Informe no se efectuaron reformulaciones de información ni cambios significativos respecto a las Memorias anteriores.
(2) Accionistas 17- 18 / Capital Humano 19, 35 / Socios Sociales 37 – 38 / Comunidad 41 – 45, 66 / Clientes 7, 49, 59 / Proveedores 74, 75 / Autoridades 78.
(3) Capital Humano 33 – 35 / Socios Sociales 37 - 38 / Clientes 53– 55, 64 – 67.

Márquez, Perdomo & Asociados
Miembros de Crowe Horwath International
Av. Diego Cisneros, Los Ruices,
Edf. Centro Monaca, Piso 2, Ofic. 2-C,
Torre Sur, Apartado 899,
Caracas 1010A - Venezuela
(58) (212) 235.01.47 | 238.32.85 Central
(58) (212) 238.60.74 Fax
crowehorwath.socios@crowehorwath.com.ve
www.crowehorwath.com.ve

Informe de Procedimientos Previamente Convenidos para la Revisión de los Indicadores del Desempeño incluidos en el Informe de Responsabilidad y Sostenibilidad Empresarial 2013.

A la Junta Directiva y Accionistas de
Banesco Banco Universal, C.A.

Alcance de nuestro trabajo

Hemos aplicado los procedimientos acordados con ustedes y descritos en el párrafo siguiente para la revisión de los Indicadores del Desempeño suministrados por el Banco, correspondiente al año terminado el 31 de diciembre de 2013, identificados en el **Anexo I** adjunto, y sustentados en el informe denominado por **Banesco Banco Universal, C.A.**, como **"Informe de Responsabilidad y Sostenibilidad Empresarial 2013."** La preparación del "Informe de Responsabilidad y Sostenibilidad Empresarial 2013", así como del diseño, implantación y mantenimiento de los procesos para su elaboración y de las bases y criterios para su presentación, es responsabilidad exclusiva de la Gerencia del Banco. Nuestra responsabilidad es emitir un informe independiente sobre los Indicadores del Desempeño basados en los procedimientos aplicados en nuestra revisión limitada.

El alcance de una revisión limitada es sustancialmente inferior al de una auditoria o trabajo de seguridad razonable. Por lo tanto no proporcionamos opinión de auditoría sobre el "Informe de Responsabilidad y Sostenibilidad Empresarial 2013."

Estándares y Procesos de Verificación

Nuestro trabajo se realizó, tomando como base las normas de auditoría generalmente aceptadas, relativas a informes sobre procedimientos previamente convenidos, la Guía para la elaboración de Memorias de Sostenibilidad y Suplemento Sectorial para Servicios Financieros emitida por "Global Reporting Initiative" (GRI) RG Versión 3.0 / FSSS Versión Final, y de acuerdo con International Standard on Assurance Engagements Other than 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 y Sostenibilidad Empresarial 2013",** y en la aplicación de ciertos procedimientos analíticos y pruebas de revisión de muestreo que se describen a continuación:

I

- 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 y Sostenibilidad Empresarial 2013" 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 y Sostenibilidad Empresarial 2013.
- 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 y Sostenibilidad Empresarial 2013, no contradice ninguna información relevante suministrada por Banesco Banco Universal, C.A.
- Análisis y comprobación que los indicadores presentados por Banesco Banco Universal, C.A., contemplan los aspectos sugeridos por (GRI) en su guía para la elaboración de Memorias de Sostenibilidad y Suplemento Sectorial para Servicios Financieros RG Versión 3.0 / FSSS Versión Final, y aseguran la relevancia de la información plasmada respecto a la situación del Banco.
- Análisis de la cobertura, relevancia e integridad de la información incluida en el Informe de Responsabilidad y Sostenibilidad Empresarial 2013, en función al entendimiento de Banesco Banco Universal, C.A., de los requerimientos de los grupos de interés sobre los aspectos materiales descritos en el apartado "La Dimensión Externa de Nuestra 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 y Sostenibilidad Empresarial 2013, correspondiente al año terminado el 31 de diciembre de 2013 y su adecuada compilación a partir de los datos suministrados por las fuentes de información del Banco.
- Revisión a través del análisis de la información interna suministrada de las actuaciones realizadas por las partes involucradas, a lo largo del ejercicio en relación con la identificación, obtención de la información y relaciones mantenidas.

Conclusiones

En base a los resultados obtenidos de la aplicación de los procedimientos descritos en el aparte de este informe **"Estándares y Procesos de Verificación"**, y los cuales fueron acordados con la Gerencia del Banco, a los efectos de la verificación de los Indicadores del Desempeño del año 2013, suministrados por ustedes para su revisión, incluidos en el Informe denominado por Banesco Banco Universal, C.A., como **"Informe de Responsabilidad y Sostenibilidad Empresarial 2013.",** no hemos encontrado desviaciones ni omisiones significativas en la información revisada y no se ha puesto de manifiesto ningún otro aspecto, distinto a los mencionados en el Anexo I y II, adjunto al presente Informe, que nos haga creer que el "**Informe de Responsabilidad y Sostenibilidad Empresarial 2013**", no ha sido preparado, en todos sus aspectos significativos, de acuerdo con la guía para la elaboración de Memorias de Sostenibilidad y Suplemento Sectorial para Servicios Financieros RG Versión 3.0 / FSSS Versión Final, elaborada por Global Reporting Initiative, consecuentemente se establece una calificación de **Nivel A +.**

Crowe Horwath

Recomendaciones

Adicionalmente, hemos presentado a la Vicepresidencia Ejecutiva de Comunicaciones y Responsabilidad Social Empresarial de Banesco Banco Universal, C.A., nuestras recomendaciones relativas a las áreas de mejoras para consolidar los procesos, programas y sistemas ligados a la gestión de la Responsabilidad Social del Banco. La recomendación más relevante se refiere a:

- Mejorar el sistema de reporte de los datos relacionados con la información a ser incluida en el Informe de Responsabilidad y Sostenibilidad Empresarial 2014, en especial lo relativo a los Indicadores de Desempeño Ambiental, de forma que sea posible definir objetivos concretos a nivel global, que puedan ser medidos regularmente.

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

Nelson J. Marcano
Contador Público
C.P.C. N° 24.330

28 de octubre de 2014
Bane111413

III

Indicadores de Desempeño

Anexo I

	Indicador	Verificación	Páginas
ECONÓMICO			
Indicador GRI / Versión G3			
Aspecto: Desempeño económico			
EC1 Valor económico directo generado y distribuido, incluyendo ingresos, costos de explotación, retribución a empleados, donaciones y otras inversiones en la comunidad, beneficios no distribuidos y pagos a proveedores de capital y a gobiernos.	Principal	Verificado	6 - 7
EC2 Consecuencias financieras y otros riesgos y oportunidades para las actividades de la organización debido al cambio climático.	Principal	Verificado	68
EC3 Cobertura de las obligaciones de la organización debidas a programas de beneficios sociales.	Principal	Verificado	33 - 34
EC4 Ayudas financieras significativas recibidas de gobiernos	Principal	Verificado	79
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	24
EC6 Política, prácticas y proporción de gasto correspondiente a proveedores locales en lugares donde se desarrollen operaciones significativas.	Principal	Verificado	74 – 76
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	22 – 23
Aspecto: Impactos económicos indirectos			
EC8 Desarrollo e impacto de las inversiones en infraestructuras y los servicios prestados principalmente para el beneficio público mediante compromisos comerciales, pro bono, o en especie.	Principal	Verificado	38 - 40
EC9 Entendimiento y descripción de los impactos económicos indirectos significativos, incluyendo el alcance de dichos impactos.	Adicional	Verificado	39 - 40
AMBIENTAL			
Indicador GRI / Versión G3			
Aspecto: Materiales			
EN1 Materiales utilizados, por peso o volumen.	Principal	Verificado	70, 72 – 73
EN2 Porcentaje de los materiales utilizados que son materiales valorizados.	Principal	Verificado	70, 72 – 73
Aspecto: Energía			
EN3 Consumo directo de energía desglosado por fuentes primarias.	Principal	Verificado	70
EN4 Consumo indirecto de energía desglosado por fuentes primarias.	Principal	Verificado	70
EN5 Ahorro de energía debido a la conservación y a mejoras en la eficiencia.	Adicional	Verificado	68 - 70
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	68 - 70
EN7 Iniciativas para reducir el consumo indirecto de energía y las reducciones logradas con dichas iniciativas.	Adicional	Verificado	69 - 70
Aspecto: Agua			
EN8 Captación total de agua por fuentes.	Principal	Verificado	70
EN9 Fuentes de agua que han sido afectadas significativamente por la captación de agua.	Adicional	Verificado	70
EN10 Porcentaje y volumen total de agua reciclada reutilizada.	Adicional	Verificado	70
Aspecto: Biodiversidad			
EN11 Descripción de terrenos adyacentes o ubicados dentro de espacios naturales protegidos o de áreas de alta biodiversidad no protegidas. Indíquese la localización y el tamaño de terrenos en propiedad, arrendados o que son gestionados de alto valor en biodiversidad en zonas ajenas a áreas protegidas	Principal	Verificado	70
EN12 Descripción de los impactos más significativos en la biodiversidad en espacios naturales protegidos o en áreas de alta biodiversidad no protegidas, derivados de las actividades, productos y servicios en áreas protegidas y en áreas de alto valor en biodiversidad en zonas ajenas a las áreas protegidas.	Principal	Verificado	70
EN13 Hábitat protegido o restaurado.	Adicional	Verificado	70
EN14 Estrategias y acciones implantadas y planificadas para la gestión de impactos sobre la biodiversidad.	Adicional	Verificado	70
EN15 Número de especies, desglosadas en función de su peligro de extinción, incluidas en la Lista Roja de la IUCN y en listados nacionales y cuyos hábitats se encuentren en áreas afectadas por las operaciones según el grado de amenaza de la especie.	Adicional	Verificado	70

Indicadores de Desempeño

	Indicador	Verificación	Páginas
Aspecto: Emisiones, vertidos y residuos			
EN16 Emisiones totales, directas e indirectas, de gases de efecto invernadero, en peso.	Principal	Verificado	70
EN17 Otras emisiones indirectas de gases de efecto invernadero, en peso.	Principal	Verificado	70
EN18 Iniciativas para reducir las emisiones de gases de efecto invernadero y las reducciones logradas.	Adicional	Verificado	70 – 72
EN19 Emisiones de sustancias destructoras de la capa ozono, en peso.	Principal	Verificado	69
EN20 NO, SO y otras emisiones significativas al aire por tipo y por peso	Principal	Verificado	69
EN21 Vertidos totales de aguas residuales, según su naturaleza y destino	Principal	Verificado	70 - 71
EN22 Peso total de residuos gestionados, según tipo y método de tratamiento.	Principal	Verificado	73
EN23 Número total y volumen de los derrames accidentales más significativos.	Principal	Verificado	70
EN24 Peso de los residuos transportados, importados, exportados o tratados que se consideran peligrosos según la clasificación del Convenio de Basilea*, anexos I, II, III y VIII y porcentaje de residuos transportados internacionalmente.	Adicional	Verificado	71
EN25 Identificación, tamaño, estado de protección y valor de biodiversidad de recursos hídricos y hábitat relacionados, afectados significativamente por vertidos de agua y aguas de escorrentía de la organización informante.	Adicional	Verificado	70
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	71 – 72
EN27 Porcentaje de productos vendidos, y sus materiales de embalaje, que son recuperados al final de su vida útil, por categorías de productos.	Principal	Verificado	72 – 73
Aspecto: Cumplimiento normativo			
EN28 Coste de las multas significativas y número de sanciones no monetarias por incumplimiento de la normativa ambiental.	Principal	Verificado	72
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	71
Aspecto: General			
EN30 Desglose por tipo del total de gastos e inversiones ambientales.	Adicional	Verificado	70
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	20 - 22
LA2 Número total de empleados y rotación media de empleados, desglosados por grupo de edad, sexo y región.	Principal	Verificado	22 - 23
LA3 Beneficios sociales para los empleados con jornada completa, que no se ofrecen a los empleados temporales o de media jornada, desglosado por actividad principal.	Adicional	Verificado	32 - 34
Aspecto: Relaciones empresa / trabajadores			
LA4 Porcentaje de empleados cubiertos por un convenio colectivo.	Principal	Verificado	31
LA5 Periodo(s) mínimo(s) de preaviso relativo(s) a cambios organizativos, incluyendo si estas notificaciones son especificadas en los convenios colectivos.	Principal	Verificado	22
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	30
LA7 Tasas de ausentismo, enfermedades profesionales, días perdidos y número de víctimas mortales relacionadas con el trabajo por región.	Principal	Verificado	30
LA8 Programas de educación, formación, asesoramiento, prevención y control de riesgos que se apliquen a los trabajadores, a sus familias o a los miembros de la comunidad en relación con enfermedades graves.	Principal	Verificado	25 – 31
LA9 Asuntos de salud y seguridad cubiertos en acuerdos formales con sindicatos.	Adicional	Verificado	31
Aspecto: Formación y educación			
LA10 Promedio de horas de formación al año por empleado, desglosado por categoría de empleado.	Principal	Verificado	26 – 27
LA11 Programas de gestión de habilidades y de formación continua que fomenten la empleabilidad de los trabajadores y que les apoyen en la gestión del final de sus carreras profesionales.	Adicional	Verificado	25 – 28
LA12 Porcentaje de empleados que reciben evaluaciones regulares del desempeño y de desarrollo profesional.	Adicional	Verificado	24

Indicadores de Desempeño

	Indicador	Verificación	Páginas
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	10, 20 – 22
LA14 Relación entre salario base de los hombres con respecto al de las mujeres, desglosado por categoría profesional.	Principal	Verificado	32
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	14
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	14, 74
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	28
Aspecto: No Discriminación			
HR4 Número total de incidentes de discriminación y medidas adoptadas.	Principal	Verificado	32
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	32
Aspecto: Explotación Infantil			
HR6 Actividades identificadas que conllevan un riesgo potencial de incidentes de explotación infantil, y medidas adoptadas para contribuir a su eliminación.	Principal	Verificado	32
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	32
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	28
Aspecto: Derechos de los indígenas			
HR9 Número total de incidentes relacionados con violaciones de los derechos de los indígenas y medidas adoptadas.	Adicional	Verificado	32
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	39 - 40
Aspecto: Corrupción			
SO2 Porcentaje y número total de unidades de negocio analizadas con respecto a riesgos relacionados con la corrupción.	Principal	Verificado	13
SO3 Porcentaje de empleados formados en las políticas y procedimientos anti-corrupción de la organización.	Principal	Verificado	26 – 27
SO4 Medidas tomadas en respuesta a incidentes de corrupción.	Principal	Verificado	31 – 32
Aspecto: Políticas públicas			
SO5 Posición en las políticas públicas y participación en el desarrollo de las mismas y de actividades de "lobbying".	Principal	Verificado	15
SO6 Valor total de las aportaciones financieras y en especie a partidos políticos o a instituciones relacionadas, por países.	Adicional	Verificado	15
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	78

Indicadores de Desempeño

	Indicador	Verificación	Páginas
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	78
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	53 – 56, 62
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	53, 62
Aspecto: Etiquetado de productos y servicios			
PR3 Tipos de información sobre los productos y servicios que son requeridos por los procedimientos en vigor y la normativa, y porcentaje de productos y servicios sujetos a tales requerimientos informativos.	Principal	Verificado Parcial (1)	61 – 63
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	58 – 59, 61 – 62
PR5 Prácticas con respecto a la satisfacción del cliente, incluyendo los resultados de los estudios de satisfacción del cliente.	Adicional	Verificado	58 – 59, 66, 75
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	59, 61 – 63
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	62, 78
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	53, 78
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	78

Página: ubicación del Indicador en el Informe de Responsabilidad y Sostenibilidad Empresarial 2013.

(1) Cumplimos rigurosamente la normativa y procedimientos vigentes para el diseño de todos nuestros productos y servicios, pero no tenemos en marcha un procedimiento que permita indicar un porcentaje, tal como lo plantea este indicador.
(2) El Banco no dispone aún de este tipo de servicios.
(3) Los activos del Banco no se encuentran sujetos actualmente a este tipo de control.
(4) El Banco elaborará los procedimientos que permitan identificar a los departamentos que interactúan con las empresas para tratar en temas medioambientales y sociales.

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 y Sostenibilidad Empresarial 2013."

Verificado Parcial: No fue posible verificar toda la información reportada en el presente "Informe de Responsabilidad y Sostenibilidad Empresarial 2013" relacionada con los indicadores establecidos en la Guía para la elaboración de Memorias de Sostenibilidad y Suplemento Sectorial para Servicios Financieros emitida por "Global Reporting Initiative" (GRI) RG Versión 3.0 / FSSS Versión Final.

Indicadores de Desempeño

Anexo II

	Indicador	Verificación	Páginas
INDICADORES DE DESEMPEÑO DE IMPACTO DE PRODUCTOS Y SERVICIOS ESPECÍFICOS PARA EL SECTOR DE SERVICIOS FINANCIEROS			
Aspecto: Cartera de Productos			
FS6 Porcentaje de la cartera para las líneas de negocio según la región, la dimensión (ej.: microempresas/PYMEs/grandes) y el sector de actividad.	Principal	Verificado	49 – 50, 64, 66, 79
FS7 Valor monetario de los productos y servicios diseñados para proporcionar un beneficio social específico para cada línea de negocio desglosado según su propósito.	Principal	Verificado	49 – 50, 66, 79
FS8 Valor monetario de los productos y servicios diseñados para proporcionar un beneficio medioambiental específico para cada línea de negocio desglosado según su propósito.	Principal	(2)	
Aspecto: Auditoría			
FS9 Cobertura y frecuencia de auditorías para evaluar la implementación de las políticas medioambientales y sociales y los procedimientos de evaluación de riesgos.	Principal	(3)	
Aspecto: Activismo Accionarial			
FS10 Porcentaje y número de compañías dentro de la cartera de la entidad con las que la organización informante ha interactuado en temas medioambientales y sociales.	Principal	(4)	
FS11 Porcentaje de activos sujetos a controles medioambientales o sociales tanto positivos como negativos.	Principal	(3)	
FS12 Política(s) de voto en asuntos medioambientales o sociales en participaciones sobre las cuales la organización informante posee derecho de voto o recomendación de voto.	Principal	Verificado	14
INDICADORES DE DESEMPEÑO DE SOCIEDAD ESPECÍFICOS PARA EL SECTOR DE SERVICIOS FINANCIEROS			
Aspecto: Comunidad			
FS13 Puntos de acceso por tipo en áreas de escasa densidad de población o desfavorecidas económicamente.	Principal	Verificado	22, 49, 64
FS14 Iniciativas para mejorar el acceso a los servicios financieros a personas desfavorecidas.	Principal	Verificado	64 - 67
INDICADORES DE DESEMPEÑO DE RESPONSABILIDAD SOBRE PRODUCTOS ESPECÍFICOS PARA EL SECTOR DE SERVICIOS FINANCIEROS			
Aspecto: Etiquetado de Productos y Servicios			
FS16 Iniciativas para mejorar la alfabetización y educación financiera según el tipo de beneficiario.	Principal	Verificado	65, 67

Página: ubicación del Indicador en el Informe de Responsabilidad y Sostenibilidad Empresarial 2013.

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 y Sostenibilidad Empresarial 2013."

Verificado Parcial: No fue posible verificar toda la información reportada en el presente "Informe de Responsabilidad y Sostenibilidad Empresarial 2013" relacionada con los indicadores establecidos en la Guía para la elaboración de Memorias de Sostenibilidad y Suplemento Sectorial para Servicios Financieros emitida por "Global Reporting Initiative" (GRI) RG Versión 3.0 / FSSS Versión Final.

Declaración de Control del Nivel de Aplicación de GRI

Por la presente GRI declara que **BANESCO BANCO UNIVERSAL, C.A** ha presentado su memoria "INFORME DE RESPONSABILIDAD Y SOSTENIBILIDAD SOCIAL 2013" a los Servicios de GRI quienes han concluido que la memoria cumple con los requisitos del Nivel de Aplicación A+.

Los Niveles de Aplicación de GRI expresan la medida en que se ha empleado el contenido de la Guía G3 en la elaboración de la memoria de sostenibilidad presentada. El Control confirma que la memoria ha presentado el conjunto y el número de contenidos que se exigen para dicho Nivel de Aplicación y que en el Índice de Contenidos de GRI figura una representación válida de los contenidos exigidos, de conformidad con lo que describe la Guía G3 de GRI. Para conocer mas sobre la metodología: www.globalreporting.org/SiteCollectionDocuments/ALC-Methodology.pdf

Los Niveles de Aplicación no manifiestan opinión alguna sobre el desempeño de sostenibilidad de la organización que ha realizado la memoria ni sobre la calidad de su información.

Amsterdam, 21 de noviembre 2014

Ásthildur Hjaltadóttir
Director de Servicios
Global Reporting Initiative

Se ha añadido el signo "+" al Nivel de Aplicación porque BANESCO BANCO UNIVERSAL, C.A ha solicitado la verificación externa de (parte de) su memoria. GRI acepta el buen juicio de la organización que ha elaborado la memoria en la elección de la entidad verificadora y en la decisión acerca del alcance de la verificación.

Global Reporting Initiative (GRI) es una organización que trabaja en red, y que ha promovido el desarrollo del marco para la elaboración de memorias de sostenibilidad más utilizado en el mundo y sigue mejorándola y promoviendo su aplicación a escala mundial. La Guía de GRI estableció los principios e indicadores que pueden emplear las organizaciones para medir y dar razón de su desempeño económico, medioambiental y social. www.globalreporting.org

Descargo de responsabilidad: *En los casos en los que la memoria de sostenibilidad en cuestión contenga enlaces externos, incluidos los que remiten a material audiovisual, el presente certificado sólo es aplicable al material presentado a GRI en el momento del Control, en fecha 10 de noviembre 2014. GRI excluye explícitamente la aplicación de este certificado a cualquier cambio introducido posteriormente en dicho material.*