2022

Informe de Responsabilidad y Sostenibilidad Empresarial

ÍNDICE

3 A nuestros Clientes, Trabajadores, Accionistas y Socios Sociales

5 Perfil de la Organización *Misión, Visión y Valores*

8 Resumen Financiero

9 Gestión Integral de Riesgo

La Dimensión Interna de Nuestra Responsabilidad Social

27 Gobierno Corporativo

38 Nuestros Accionistas

40 Nuestro Capital Humano

La Dimensión Externa de Nuestra Responsabilidad Social

67 Nuestros Socios Sociales y Acción Social en la Comunidad

76 Voluntariado Corporativo Banesco

78 Nuestros Clientes

90 Nuestro Compromiso Ambiental

94 Nuestros Proveedores

96 Nuestro Compromiso con las Autoridades

100 Proceso de Elaboración del Informe de Responsabilidad y Sostenibilidad Empresarial

102 Nuestros Compromisos

107 Balance Social Banesco

108 Índice de Contenidos GRI

121 Informe de los Auditores

126 Encuesta de Opinión

A nuestros Clientes, Trabajadores, Accionistas y Socios Sociales

I

Hay una correlación histórica, que cualquier ciudadano puede verificar, entre progreso y sensibilidad hacia los Derechos Humanos. Por ejemplo, cabe afirmar que, desde 1948 –año en que la Asamblea General de las Naciones Unidas proclamó la Declaración Universal de los Derechos Humanos– en buena parte del mundo, el interés, debate y activismo en relación al estatuto de los mismos, ha crecido exponencialmente. Aunque la preocupación y los avances venían produciéndose desde mucho tiempo atrás, ese momento constituyó un detonante, puesto que puso en movimiento una gran maquinaria que, de forma paulatina, ha ido ganando terreno para la causa de los Derechos Humanos.

Cuando hablo de maquinaria me refiero no solo a la aparición y desarrollo de organizaciones especializadas en la defensa y promoción de los Derechos Humanos; o al cuerpo de leyes que han sido aprobados en centenares de países para protegerlos y castigar a quienes los violen; o a los significativos debates públicos que han sido causados por casos dolorosos y emblemáticos. Quizá, más importante que lo anterior, es que los Derechos Humanos han encontrado un espacio, cada vez más establecido, en la mentalidad predominante en nuestro tiempo. Atrás han quedado los tiempos en que eran un ámbito de especialistas. Los Derechos Humanos se han constituido en una presencia insoslayable en la conversación planetaria, pública y privada. Y, como cualquiera puede constatarlo, son materia

JUAN CARLOS ESCOTET RODRÍGUEZ
PRESIDENTE DE LA JUNTA DIRECTIVA

constante y abrumadora, en las redes sociales y en los medios de comunicación.

Global Reporting Initiative ha anunciado que, a partir de 2022, las diligencias de las empresas a favor de los Derechos Humanos, se profundizan y se reportan de manera transversal en todos los ámbitos de las organizaciones. En Banesco celebramos esta nueva manera de analizar esa categoría tan decisiva, signo de este tiempo. En febrero de 2009, nuestra Junta Directiva aprobó la creación del que sería el primer 'Código de Ética y Conducta del Ciudadano Banesco', documento estructurado en 12 capítulos y 51 artículos. Se elaboró con el pensamiento puesto en

el respeto a los Derechos Humanos, en el apego estricto a las leyes, en la Prevención y Control de la Legitimación de Capitales, y en el seguimiento permanente a las prácticas de Responsabilidad, Confiabilidad, Calidad e Innovación, los valores corporativos de Banesco. Ese primer código, que se perfeccionó en 2016, sigue vigente hasta nuestros días. Con el paso del tiempo, los distintos elementos del Código se incorporaron al desenvolvimiento cotidiano de nuestra organización. Se han constituido en factores predominantes de nuestra cultura.

II

Como en años anteriores, el número de asuntos que se reportan en este informe es amplio y abarca, en alguna medida, la totalidad de nuestras operaciones. Hay una serie de datos que hablan de la continuidad y la profundización de nuestros programas. Muestran la sistematicidad y disciplina con que trabajamos, para que las rutinas y el paso del tiempo no debiliten la ejecución de las tareas a las que estamos obligados.

Otra familia de hechos y datos, hacen visible la alta capacidad de nuestra organización para adaptarse a las nuevas realidades, aprovechar las oportunidades que se presentan, y diseñar y poner en marcha nuevos proyectos.

Así, quiero acotar que a partir de las restricciones que impuso la epidemia del COVID-19, el 2022 fue un período de revisar el modelo de negocio, el servicio y los contenidos que ponemos a disposición de nuestros clientes y, muy importante para los próximos años, el modo en que Banesco hará más profunda e innovadora su inserción en la transformación digital.

En el último trimestre, incorporamos a nuestra visión de la Gestión de Riesgos, los riesgos sociales señalados en la declaración de la Organización de las Naciones Unidas, “Principios Rectores sobre las Empresas y los Derechos Humanos”, del 2011. Ese documento, que merece mayor difusión de la que ha tenido hasta ahora, establece la responsabilidad que tenemos las empresas en el respeto a los Derechos Humanos, y esto, con independencia de si los Estados lo hacen o no. Es decir, es una responsabilidad en cualquier escenario, adicional al mero cumplimiento de las leyes, sea cual sea el país en que las empresas tengan su actividad.

III

El reporte del 2022 narra las mejoras que hemos hecho en la arquitectura y operatividad de nuestro Gobierno Corporativo, como por ejemplo, la reducción del número de comités, a favor de mayor agilidad y decisiones más oportunas. También da cuenta de la campaña de sensibilización referida a los Objetivos de Desarrollo Sostenible –tarea que debe mantenerse en el largo plazo–. En un plano más coyuntural, se describen los cuidadosos esfuerzos que realizamos para cumplir con el progresivo retorno al trabajo presencial, sin que ello implique riesgos para la salud de los distintos equipos de trabajo.

Simultáneamente, el balance de la acción a favor de los Socios Sociales continuó mostrando cifras destacadas: más de 27 millones de bolívares fueron destinados al apoyo de proyectos de la comunidad, de nuestros colaboradores y sus familias. La acción externa se ejecutó a través de 41 proyectos, a cargo de 27 organizaciones sociales. Tres de los programas que más satisfacciones nos han producido a lo largo de los últimos años, Presupuesto Participativo, Formación de Microempresarios y Voluntariado Corporativo, continuaron arrojando resultados más que satisfactorios para nuestra organización.

Quiero cerrar esta breve presentación de nuestra memoria social del 2022, recordando la plena vigencia de las realidades, por las que hemos trabajado con denuedo y responsabilidad, por más de 30 años: seguimos empeñados en mejorar los indicadores de calidad de servicio; mantenemos intacta nuestra vocación de ser una marca líder en la intermediación crediticia; continuamos invirtiendo en la actualización y formación de nuestros colaboradores; no nos alejamos de nuestro propósito histórico, que es el de ser una organización que, además de prestar servicios financieros, sea un factor de progreso y bienestar para la nación venezolana.

Juan Carlos Escotet Rodríguez

Presidente de la Junta Directiva
Banesco Banco Universal

Perfil de la Organización
Misión, Visión y Valores

Banesco Banco Universal, C.A., es una institución de servicios financieros integrales de capital 100% venezolano. Su sede principal es Ciudad Banesco, ubicada en la Urbanización Colinas de Bello Monte, Caracas, Venezuela.

MISIÓN
SERVICIOS FINANCIEROS INTEGRALES E INNOVADORES

- Somos una Organización de servicios financieros integrales, dedicada a conocer las necesidades de nuestros clientes y satisfacerlas, a través de relaciones basadas en confianza mutua, acceso fácil y seguro, y excelencia en calidad de servicio.
- Combinamos tradición e innovación con el mejor talento humano y avanzada tecnología, trabajamos para ofrecer una experiencia de cliente superior.
- Estamos comprometidos con el bienestar de nuestra comunidad, desarrollamos relaciones ganar-ganar con nuestros proveedores y empleados, y optimizamos la rentabilidad para el accionista.

VISIÓN
INNOVACIÓN Y EFICIENCIA CON SENTIDO HUMANO

- **Ser líderes en experiencia de cliente:** Ofrecer modelos de atención y servicios personalizados, que sean integrales, sencillos, rápidos y confiables, a través de la mejor red omnicanal del país.
- **Ser pioneros en innovación:** Llegar a conocer tan en profundidad las necesidades y hábitos de nuestros clientes para que podamos anticipar sus requerimientos con productos, servicios y canales innovadores, integrados tecnológicamente y que den como resultado una mejor calidad de vida.
- **Ser ejemplo de sentido humano:** Seguir preparando al mejor talento para impulsar en equilibrio, rentabilidad y calidad humana, dejando como huella los más altos estándares de desempeño.

Contamos con canales físicos y digitales, mediante los cuales comercializamos nuestros productos y servicios financieros para personas naturales y jurídicas en todo el territorio nacional.

3.199 EMPLEADOS

5.935 ACCIONISTAS

3.757.251 CLIENTES

Bs. 7.510 Millones ACTIVOS TOTALES

202 PUNTOS DE ATENCIÓN

409 CAJEROS AUTOMÁTICOS

Bs. 27,6 Millones INVERSIÓN SOCIAL

14.777 BENEFICIADOS DIRECTOS DE NUESTROS PROYECTOS SOCIALES

> Con innovación, eficiencia y sentido humano, sustentamos la premisa de estar junto a nuestros clientes. Ese es el sentido de nuestro *Contigo*

RESPONSABILIDAD

- Cumplimos nuestros compromisos con los clientes, los equipos y la sociedad.
- Nos comportamos según lo que declaramos.
- Mantenemos el foco hasta confirmar que hemos superado las expectativas del cliente.
- Respetamos las ideas valiosas, aunque sean diferentes a las nuestras.

CONFIABILIDAD

- Defendemos los intereses de los clientes y la Organización por encima de los propios.
- Actuamos con generosidad, considerando el impacto de nuestras decisiones, privilegiando el trabajo colaborativo.
- Hablamos abiertamente de riesgos y limitaciones, reconocemos y asumimos nuestros errores.

CALIDAD

- Trabajamos con pasión en dar la mejor solución al cliente, usando de forma óptima el tiempo y los recursos.
- Nos dotamos de procesos ágiles, simples y escalables, que nos permitan hacer las cosas bien desde el principio.
- Compartimos las mejores prácticas y nos cuestionamos.

INNOVACIÓN

- Fomentamos el emprendimiento y la experimentación desde lo más sencillo; somos tolerantes con los errores y aprendemos de los mismos.
- Construimos una visión de futuro y transversalidad para nuestra organización.
- Conocemos las mejores soluciones tecnológicas y no tecnológicas y las incorporamos de forma oportuna y eficiente.

Freepik.es

SISTEMA BANCARIO

Según la Superintendencia de las Instituciones del Sector Bancario (SUDEBAN), el sistema financiero culminó el año 2022 conformado por 26 instituciones (20 privadas y 6 públicas), 2.587 agencias a nivel nacional, una plantilla de 33.838 colaboradores, 2.352 cajeros automáticos y 401.624 puntos de venta.

Las entidades que lo conforman han dado muestras importantes de su resiliencia ante un entorno de negocios difícil en los últimos años, caracterizado no solo por la importante contracción económica, sino por el mantenimiento de políticas restrictivas que limitan un mejor desempeño de su gestión de intermediación, su razón de ser; a lo cual debe agregarse la velocidad que debieron imprimirle a la transformación digital que ya se estaba gestando en Venezuela, por efecto de la pandemia COVID-19; así como los planes de inversión y los recursos requeridos para llevarla a buen término, lo cual se logró a plena satisfacción de los usuarios bancarios, organismos reguladores y demás grupos de interés, manteniendo la continuidad del negocio en todo momento.

Dichos esfuerzos se vieron reflejados en la evolución del Valor Agregado Bruto de las Actividades Financieras y de Seguros en el transcurso del año 2022, registrando un crecimiento de 21,80% durante el período enero-septiembre, superior al de las actividades no petroleras en conjunto (14,49%).

Los resultados anteriores reafirman la importancia de la banca como aliado imprescindible para una mayor dinamización del aparato productivo, reflejando indicadores de gestión muy positivos, entre los cuales se encuentran: el crecimiento interanual de la cartera de créditos (759,19%) y

las captaciones del público (365,77%), una menor tasa de morosidad (0,46%) y un coeficiente de intermediación crediticia superior (27,55%).

El activo total del sistema financiero, por su parte, experimentó en 2022 un crecimiento de 336,51%, alcanzando un monto de Bs. 130.421 millones al cierre del ejercicio.

Puede concluirse que la gestión del mercado bancario ha sido exitosa, afrontando cabalmente los múltiples retos del entorno, obteniendo un beneficio neto en 2022 de Bs. 2.757 millones, un Resultado sobre Activo Promedio (ROA) de 5,23% y sobre Patrimonio Promedio (ROE) de 27,83%, mejorando notablemente ambos indicadores, en consonancia con la flexibilización de algunas medidas que venían impactando su desempeño.

BANESCO BANCO UNIVERSAL, C.A.

El activo total del Banco ascendió a Bs. 7.510 millones en diciembre de 2022, experimentando una variación anual de Bs. 6.263 millones (502,0%) y semestral de Bs. 5.398 millones (255,6%), atribuible principalmente a la mayor cuantía de las disponibilidades (+523,7% vs. diciembre 2021), cuyo saldo se situó en Bs. 4.077 millones (54,3% de los activos), producto de los requerimientos de encaje legal; seguidas en importancia por la cartera de créditos neta (26,1% de los activos), 5,9 puntos porcentuales más que en igual lapso del año precedente (20,2%).

Freepik.es

> En 2022, se apreció un importante crecimiento de 676,6% (Bs. 1.744 millones) en cartera bruta, situándonos en el 3er lugar del sistema financiero, con un monto de Bs. 2.001 millones y una participación de mercado de 15,15%, habiendo liquidado en todo el año 7.704 préstamos.

Siempre atentos a las necesidades de los clientes, somos el primer banco del mercado en financiamiento en las carteras de vehículos, tarjetas de crédito y agrícola, con cuotas de 45,30%, 27,40% y 22,08%, respectivamente.

Además de posicionarnos como la 2ª institución del país en préstamos hipotecarios (6,94% de *share*); seguidos por la cartera comercial (14,07%) y la de microcréditos (9,79%), tercer lugar del sistema en ambas; mantuvimos un portafolio de excelente calidad, con un muy bajo nivel de morosidad (0,0036%), una holgada cobertura para cartera inmovilizada (61.097,57%), por encima del promedio del mercado (636,97%), lo cual contribuyó al logro de un coeficiente de intermediación de 45,18%, superior a la media en 17,63 puntos porcentuales.

Contamos con la preferencia de casi 4 millones de clientes, contabilizando en diciembre de 2022 un saldo en captaciones del público de Bs. 4.332 millones (+417,2% vs. diciembre 2021), y una participación de 9,31%.

Es conveniente resaltar el importante fortalecimiento patrimonial en el último año, cerrando el período con una cifra de Bs. 2.025 millones, ratios de Adecuación de Patrimonio Contable de 39,85% y de Adecuación de Capital de 64,70%, superando ampliamente en ambos casos los niveles requeridos legalmente.

El Estado de Resultados de Banesco Banco Universal, C.A., acumuló en todo el año 2022, un monto en utilidad neta de Bs. 364,6 millones, comportamiento acorde con el mejor desempeño de la economía en general y de condiciones más propicias para ejercer la función intermediadora, lo cual condujo a un aumento importante en el número de préstamos otorgados, y por ende, a mayores ingresos por operaciones de crédito; así como excelentes indicadores de gestión, destacando el mantenimiento de un nivel de liquidez (94,1%) superior al promedio del mercado, un Rendimiento/Activo Promedio (ROA) de 12,9% y sobre Patrimonio Promedio (ROE) de 82,1%.

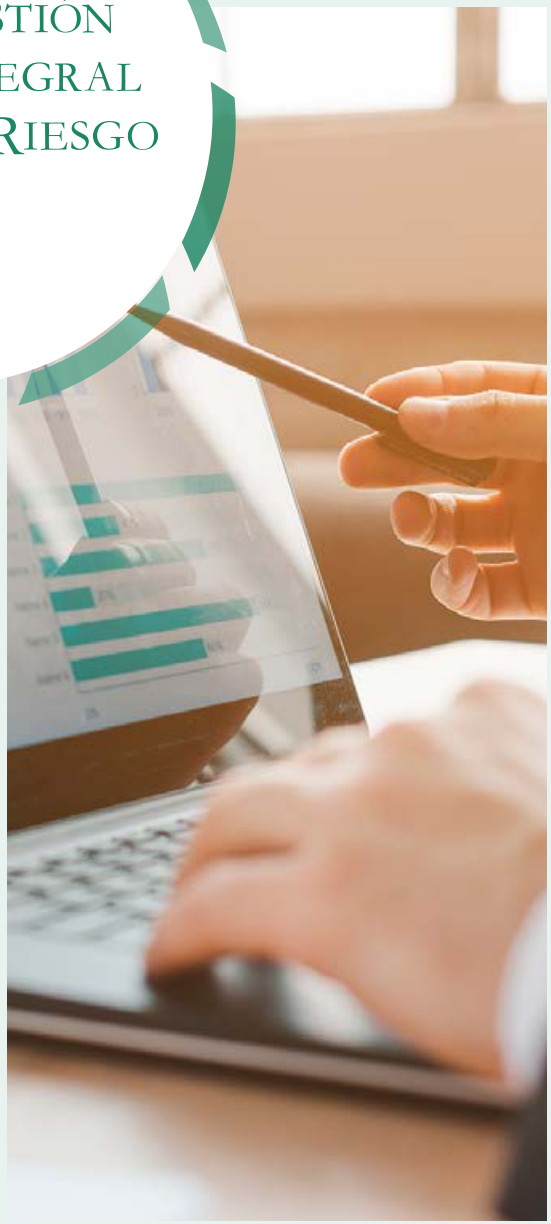
Resumen Financiero 2022

(Expresado en Millones de Bs.)	Primer Semestre 2021	Segundo Semestre 2021	Primer Semestre 2022	Segundo Semestre 2022
Total del Activo	722,7	1.247,7	2.112,2	7.510,3
Disponibilidades	374,5	653,7	1.241,3	4.077,4
Inversiones en Títulos Valores	49,7	63,6	78,7	265,1
Cartera de Créditos Neta	125,8	251,8	388,7	1.957,4
Cartera de Créditos Bruta	128,7	257,7	407,8	2.001,4
Captaciones del Público	380,3	837,6	1.548,1	4.332,2
Total del Patrimonio	140,7	104,5	189,1	2.025,1
Resultado Neto	33,1	14,0	31,0	333,6
Ratios (%)				
Provisión Cartera de Crédito / Cartera Inmovilizada Bruta	37.766.709,7	897.866,7	133.763,0	61.097,6
Cartera Inmovilizada / Cartera de Crédito Bruta	0,0	0,0	0,0	0,00
Resultado Neto / Activo Promedio *	14,4	6,6	3,9	12,9
Resultado Neto / Patrimonio Promedio *	61,9	39,4	61,0	82,1
Liquidez	98,5	78,1	80,2	94,1

** Porcentajes Anualizados*

Freepik.es

Gestión Integral de Riesgo



Freepik.es

Banesco Banco Universal, C.A., mantuvo su excelente desempeño a pesar de las restricciones ocasionadas por la pandemia COVID-19. Los cambios y la nueva forma de trabajar, en esta ocasión, nos llevaron a reflexionar acerca del modelo de negocios, la experiencia de cliente y la transformación digital.

Estos tres aspectos fundamentales ofrecieron el plano de fondo al propósito fundamental en este año de pandemia: garantizar la continuidad operativa, atender las necesidades de nuestro talento y mantener un diálogo abierto con nuestras diferentes audiencias.

MODELO DE ADMINISTRACIÓN INTEGRAL DE RIESGO

El Modelo de Administración Integral de Riesgo se apoya en los lineamientos propuestos por las convergencias internacionales, e implementadas de manera local para apalancar el cumplimiento de la legislación relacionada con la materia, una sólida cultura de riesgo, adecuada a su estructura y modelo de negocios, procesos y herramientas que le permiten desarrollar su actividad en el marco de la estrategia, y política de administrar y gestionar los riesgos definidos en el Gobierno Corporativo, ante un entorno económico tan cambiante como el venezolano.

GOBIERNO CORPORATIVO DE RIESGO

La función de Administración Integral de Riesgo en Banesco Banco Universal, C.A., juega un papel fundamental en torno a la cual se deben estructurar el resto de las funciones. Esto implica que todas las áreas deben estar involucradas directa e indirectamente con la identificación, evaluación, medición y seguimiento de los riesgos, y por tanto, la estructura organizativa de la Institución debe estar en total sintonía con dicha función.

La estructura del Gobierno Corporativo de Riesgo de Banesco Banco Universal, C.A., cuenta con la definición de atribuciones y objetivos claros, y parte desde la inclusión de la Junta Directiva del Banco como autoridad principal para la aprobación del modelo de administración de los riesgos en cuanto a la actualización periódica del nivel de apetito de riesgo, la adecuación de la metodología, procedimientos, y herramientas para su administración ante los cambios del entorno económico, financiero y legal, y el fortalecimiento de la cultura de riesgo. También cumple con las funciones de supervisor global de los riesgos a través del seguimiento de los resultados y la definición de planes de acción en consonancia con los niveles de apetito de riesgo establecidos.

La función de Administración Integral de Riesgo se lleva a cabo mediante una estructura con responsabilidades, tanto estratégicas como operativas, lo cual permite facilitar la gestión global de todos los riesgos que se asumen en cualquier actividad o área de la Institución.

La Estructura Estratégica en Banesco Banco Universal, C.A., tiene entre sus funciones, la revisión y aprobación de las estrategias, políticas y metodologías para la gestión de los riesgos

de crédito, mercado, tasas de interés, liquidez, operacional, legal y reputacional; así como también, velar por la asignación de recursos para la adecuada implantación de las prácticas de gestión integral de riesgo en la Institución.

Dicha estructura está representada por la Junta Directiva, el Comité de Riesgo, y la Vicepresidencia de Administración Integral de Riesgo (VPAIR), quien asume el rol de la Unidad de Administración Integral de Riesgo (UAIR), en conformidad con lo establecido en la Resolución N° 136.03 "Normas para una Adecuada Administración Integral de Riesgos", emitida por la Superintendencia de las Instituciones del Sector Bancario.

La Junta Directiva delegó como cuerpo colegiado al Comité de Riesgo para cumplir con la responsabilidad de supervisar la administración integral de riesgos en el Banco y el desempeño y cumplimiento de las funciones de la Vicepresidencia de Administración Integral de Riesgo, responsable de proponer al Comité de Riesgo y a la Junta Directiva, la planificación anual de riesgo, las políticas, niveles de apetitos de riesgo, metodologías, herramientas y procedimientos para afrontar los cambios no previstos en las condiciones del entorno económico y financiero o en una situación particular de la Institución. También es responsable de implementar el marco de riesgo aprobado y realizar el seguimiento de los resultados para que se cumpla el nivel de apetito de riesgo definido.

El máximo responsable del área de Riesgo es el Vicepresidente de Administración Integral de Riesgo, quien es nombrado por el Comité de Riesgo y la Junta Directiva, y se apalanca en un equipo multidisciplinario, conformado para la administración de los riesgos de crédito, mercado y liquidez, operacional, legal y reputacional.

COMITÉ DE RIESGO

El Comité de Riesgo es creado por la Junta Directiva de Banesco Banco Universal, C.A., y tiene como objetivo general responder por la correcta Administración Integral de los Riesgos a los que se encuentra expuesta la Institución. Para ello garantizará que exista un sistema que comprenda objetivos, políticas, procedimientos, capacidades de identificación, medición, valoración y monitoreo de los riesgos, que apoyen a la Junta Directiva en el logro de sus objetivos, partiendo de su planificación estratégica.

> El Comité de Riesgo deberá contar con las facultades otorgadas por la **Junta Directiva**, para ejercer las funciones de la Administración Integral de los Riesgos a los que está expuesto Banesco Banco Universal, C.A.

Dicho Comité se reunirá al menos una vez al mes, y todas las sesiones y acuerdos se harán constar en actas debidamente suscritas por cada uno de los miembros que lo integran.

El Comité deberá estar conformado como mínimo por dos miembros de la Junta Directiva y el Presidente del Banco, todos con derecho a voz y voto; así como por el responsable de la VPAIR, el Oficial de Cumplimiento de Prevención de Legitimación de Capitales, Financiamiento al Terrorismo y Proliferación de Armas de Destrucción Masiva, el Auditor Interno y los ejecutivos encargados de las áreas de negocios relacionadas con la toma de riesgos, participando con voz, pero sin voto. De igual forma, se podrá convocar cuando así se requiera a los auditores externos.

A lo largo del año 2022, el Comité de Riesgo se reunió doce veces, y trató entre otros, aspectos como: Aprobación de metodologías de riesgo, Seguimiento a los principales indicadores financieros y operativos, Modificaciones en los límites particulares de productos y/o servicios, Actualización de los manuales de Administración de riesgo de mercado, liquidez, crédito y operacional, resultados de los modelos (Backtesting).

Por otra parte, la Estructura Operativa en Banesco Banco Universal, C.A., se encarga de ejecutar las estrategias, proponer las políticas, procedimientos y metodologías (cualitativas y cuantitativas) para la gestión de los riesgos en cada una de las unidades funcionales de la Institución. Esta estructura está segmentada en una principal y otra de apoyo.

La Estructura Operativa de Apoyo tiene como función principal la identificación, evaluación, medición, seguimiento y comunicación de los riesgos inherentes a los procesos y productos del Banco.

Para lograr una efectiva administración integral de riesgos, Banesco Banco Universal, C.A., la Junta Directiva, el Comité de Riesgo y la Vicepresidencia de Administración Integral de Riesgo, promueven la cultura de riesgo y control efectiva, que contribuye con el entendimiento de la importancia de la gestión de riesgos; así como también, garantizan la existencia de canales de comunicación que permitan una constante retroalimentación entre la estructura estratégica y la operativa.

MARCO DEL APETITO DE RIESGO

El Banco se organiza en tres pilares: **La fijación del apetito de riesgo**, determinando los niveles y tipología que se desean asumir, logrando equilibrar los elementos de riesgo-rentabilidad aceptados por los accionistas. **Actuar proactivamente en la gestión de los riesgos**, mediante la identificación a través de la revisión y monitoreo constante de las exposiciones y **La disposición de metodologías en la cuantificación de los riesgos**, las cuales se adecúan a las nuevas exigencias del entorno para un monitoreo efectivo de los apetitos de riesgo fijados.

El apetito de riesgo se define como la cantidad y tipología de los riesgos que se considera prudente asumir en la ejecución de las estrategias de negocio fijadas por Banesco, incluso bajo circunstancias inesperadas. Al establecer el apetito de riesgo, se tienen en cuenta escenarios adversos que podrían afectar negativamente los niveles de capital, liquidez y rentabilidad.

Se realiza una proyección a futuro de las variables del Marco de Apetito de Riesgo (RAF, por sus siglas en inglés), en escenarios de stress, con el objeto de identificar posibles desviaciones respecto a los umbrales establecidos; en cuyo caso se adoptan las medidas de acción oportunas para hacer que dichas variables se mantengan dentro del perfil de riesgos objetivo.

La definición del apetito de riesgo es responsabilidad de la Junta Directiva y se encuentra vinculado con las estrategias de negocios fijadas por el Banco. El apetito de riesgo se expresa en términos cualitativos y mediante límites, estructurados en torno a 6 ejes principales:

1. RIESGO INTEGRAL

- Absorción Patrimonial
- Rentabilidad Ajustada a Riesgos (RAROC)
- Índice de Solvencia
- Índice Ponderado en base a riesgos
- Rentabilidad sobre Patrimonio (ROE)
- Rentabilidad sobre Activo (ROA)
- Eficiencia del Gasto

2. RIESGO DE CRÉDITO

- Morosidad
- Morosidad ajustada a castigo
- Altura de Mora promedio
- Índice de Concentración de cartera global
- Costo del Crédito
- Concentración Top 20 Créditos

3. RIESGO DE MERCADO Y LIQUIDEZ

- Razón de Liquidez Estructural (RALE)
- Razón de Liquidez Estructural Ajustada (RALEA)
- Razón de Concentración de Captaciones del Público (RACOCAP)
- Gini Captaciones del Público
- Brechas de Liquidez (Contractual, Esperado y Estresado)
- Liquidity Coverage Ratio (LCR)
- Excedente Encaje entre Captaciones
- Días de Incumplimiento Encaje Legal
- Costo Financiero del Déficit
- Relación de Cobertura de Encaje Banesco Vs. Cobertura del Sistema

4. RIESGOS OPERACIONALES Y LEGALES

- Exposición inicial de eventos
- Porcentajes de Recuperación
- Tiempo Promedio de Recuperación
- Castigos por eventos
- Multas, demandas y sanciones por Capital Humano, Finanzas y Legales
- Indicador de Cierre de Brechas
- Rotación de Personal
- Plan de Sucesión
- Índice de Cultura de PC/LC/FT/FPADM

5. RIESGOS REPUTACIONALES

- Noticias en medios impresos
- Menciones negativas en Redes Sociales
- Net Promoter Score (NPS)
- Índice de Cultura de PC/LC/FT/FPADM

6. RIESGOS TECNOLÓGICOS

- Disponibilidad Global, Interna y Externa
- Confiabilidad en los Sistemas
- Gestión de Vulnerabilidad, Parches y Antivirus.

Cada una de las métricas fundamentales cuenta con tres umbrales, que van desde una gestión habitual de los negocios hasta mayores niveles de deterioro:

- **Meta:** Cantidad que se está dispuesto a aceptar en la búsqueda de la misión/visión.
- **Alerta:** Nivel aceptable de variación en los resultados o actuaciones relativas a la consecución o logro de los objetivos.
- **Límite:** Cantidad de riesgo máximo que somos capaces de soportar en la persecución de los objetivos.

Los límites de apetito de riesgo son objeto de un seguimiento periódico, y la Vicepresidencia de Administración Integral de Riesgo informa mensualmente al Comité de Riesgo y a la Junta Directiva sobre el perfil de riesgo y el cumplimiento de los límites.

RIESGO DE CRÉDITO

El riesgo de crédito es la posibilidad de que se produzcan pérdidas como resultado del incumplimiento de pago de clientes y/o contrapartes con el contrato estipulado.

Las metodologías de riesgo de crédito implementadas se aplican, por una parte, para estimar capital regulatorio a través del método estándar de Basilea. Por otra parte, Banesco Banco Universal, C.A., cuenta con la implementación del modelo estadístico predictivo de otorgamiento Behavior para tarjetas de crédito y préstamos, que considera un conjunto de variables para valorar el comportamiento de pago de clientes del Banco, a través de la estimación de probabilidades de incumplimiento (PI) para obtener calificaciones de riesgo, y se calibra de manera periódica para adecuarlo a la dinámica de pago más reciente, que permita garantizar que las decisiones de otorgamiento sean basadas en información actualizada.

Para el seguimiento mensual se estima una batería de indicadores claves de riesgo de crédito, que se combina con los niveles de apetito de riesgo aprobados por la Junta Directiva, con el propósito de medir el nivel de cumplimiento de los objetivos del Banco, y si se observa algún desvío, se presentan alertas tempranas para la definición de planes de acción por parte de los dueños de los procesos, que permitan corregir las brechas de cumplimiento. Entre los indicadores más relevantes, se cuenta con el de gastos por incobrabilidad, morosidad, morosidad ajustada a castigo, costo del crédito, concentración Top 20 de crédito, saldo vencido, índice de concentración de cartera, altura de mora promedio de cartera, ratio mora 30 días, PI ponderada de la cartera y pérdida dado el incumplimiento (PDI).

El último semestre del año 2022 se conocieron cifras económicas del Producto Interno Bruto del país (a precios constantes), registrando crecimientos de 17,45%; 23,30% y 13,22% en los trimestres primero, segundo y tercero de 2022, respectivamente, con lo cual, el acumulado enero-septiembre cerró con un repunte de 17,73% respecto a igual período del año 2021; sin embargo, dicha recuperación fue desigual en algunos sectores económicos.

Freepik.es

> Luego del repunte de la economía mundial en el año 2021, por efecto de la flexibilización de las cuarentenas instauradas para combatir la pandemia COVID-19, los registros disponibles para el año 2022 muestran una desaceleración generalizada a escala global.

La aparición de otras variantes del Coronavirus, así como el surgimiento del conflicto Rusia-Ucrania, activaron nuevas alertas en la economía mundial, debido a la persistencia de interrupciones en las cadenas de suministros y escasez de contenedores, la subida de los precios de la energía, tasas de interés y aumento de la inflación.

Para responder a las circunstancias que generó la pandemia en el entorno macroeconómico actual, hemos reforzado los procedimientos para realizar el seguimiento del riesgo de crédito, apoyado en un conjunto de estrategias, cultura de riesgo afianzada, estructura de gobierno robusta y procesos y herramientas, entre las que destacamos:

- Un modelo de gestión de riesgo de créditos en el cual se definen las funciones y responsabilidades de cada una de las áreas involucradas, con una participación activa de la Gerencia de Riesgo de Créditos en la toma de decisiones. En el otorgamiento del crédito se realiza una evaluación de criterios que determinan la capacidad de pago para las nuevas cosechas, enfocado en sectores económicos de mayor desarrollo, y en aquellos con un flujo de caja en moneda extranjera que permita honrar los compromisos contractuales adquiridos en los créditos UVC (Unidad de Valor de Crédito), de mayor exigencia en los capitales adeudados a medida que se deteriora la tasa de cambio con la moneda nacional.
- Generación de informes frecuentes y completos de seguimiento de la cartera, donde se aprecia el detalle de los clientes en cuanto a clasificación, grupo económico, unidades de negocio, garantías, saldo vencido, niveles de concentración, entre otros; existe además, un seguimiento semanal de los clientes con atrasos superiores a los 15 días para gestionar eficientemente y no impactar el indicador de morosidad.
- Seguimiento estrecho de sectores/clientes apoyado en una clara segmentación de los mismos, a fin de detectar a tiempo los cambios en las características originales de dichos créditos, y procurar la gestión adecuada de aquellos en los que exista la posibilidad de pérdida total o parcial.
- Seguimiento del perfil de riesgo y de los factores identificados, a través de, entre otros, indicadores internos, de competidores y de mercado, que permitan anticipar su evolución futura.
- Monitoreo periódico del apetito de riesgo y de sus métricas, en particular, teniendo en cuenta el comportamiento de las carteras en régimen de moratoria y su efecto en las provisiones de crédito.

Considerando todo lo anterior, las principales métricas de riesgo de crédito de Banesco Banco Universal, C.A., evolucionaron como se describe a continuación:

- La exposición al riesgo de crédito aumentó 766,09% con respecto al año anterior, producto del incremento en el tipo de cambio, lo cual incide en la revalorización de la cartera de crédito.
- La tasa de mora culminó 2022 en 0,0036%, nivel ligeramente superior al observado en diciembre de 2021 (0,0003%), mientras el sistema bancario reflejó una media de 0,46%.
- La tasa de cobertura para cartera inmovilizada finalizó 2022 en 61.097,57%; el mercado, por su parte, promedió 636,97%. El coste de riesgo acumulado al 31 de diciembre de 2022 fue de 5,70% (256 puntos básicos por encima del observado el año precedente).

RIESGO DE MERCADO

El riesgo de mercado es la factibilidad de que ocurran pérdidas en el valor de las posiciones mantenidas (activas y pasivas), como consecuencia de movimientos adversos en las variables de mercado (tasas de interés, tipo de cambio y precios, y cotización de títulos valores).

Para la administración del riesgo de mercado se aplica la técnica del Valor en Riesgo (*VaR, por sus siglas en inglés*), medida estadística que estima la pérdida máxima que podría registrar un portafolio en un intervalo de tiempo y con un cierto nivel de probabilidad o confianza.

También se puede conceptualizar como la máxima pérdida esperada por una determinada posición o cartera de inversión, la cual se supone no cambia durante el período de inversión en el caso de presentarse una variación en los factores de riesgo, durante un horizonte de tiempo definido y un nivel de probabilidad determinado.

Esta medida resume la exposición al riesgo del Banco y la expresa en términos monetarios; en otras palabras, permite definir el riesgo como sigue: Estamos “X%” seguros de que no se perderá más que “monto del VaR en unidades monetarias”, en los próximos “N” días.

Existen varios métodos de estimación del VaR, y en la Organización se aplican el Paramétrico Delta Normal y Simulación Monte Carlo, a partir del comportamiento histórico de los rendimientos de precios de los instrumentos que conforman el portafolio de inversiones, a un nivel de confianza establecido de 99%, ambos estimados con frecuencia diaria.

También se calcula el VaR estresado en escenarios en los cuales, la volatilidad de los precios de los instrumentos del portafolio del Banco se incrementa en ciertos puntos porcentuales respecto a su registro histórico.

El seguimiento del riesgo de mercado se aplica a través del cálculo mensual del indicador VaR/Patrimonio en términos del apetito de riesgo para esta métrica. La exposición con relación al patrimonio alcanzó al presente cierre anual 0,49%, lo cual representa un ligero aumento de 0,18 puntos porcentuales respecto a 2021. Esta cuantía tan baja se debe principalmente, a las regulaciones que impiden a los bancos venezolanos realizar inversiones diferentes a las emitidas por la Nación y sus entes descentralizados y a la poca oferta de este tipo de instrumentos en los últimos años.

Para medir la eficiencia del VaR en términos de su capacidad para estimar el riesgo adecuadamente, se aplica el *backtesting*, que es un proceso realizado para confirmar si el cálculo del VaR es correcto, comparado con los resultados de pérdidas y ganancias observadas. Este proceso se realiza a través de la aplicación de varias

pruebas, como el porcentaje de excepciones, que consiste en contar cuántas veces las pérdidas observadas exceden el VaR; mientras que la prueba de Kupiec evalúa una hipótesis nula, en la cual la proporción de las excepciones es igual a la esperada teóricamente; es decir, si el número de excepciones reales observadas (tres para cada método), se aproxima al número de excepciones esperadas (entre 2 y 3), ubicándolos de esta manera en la zona verde (óptima) de Basilea.

Al final del ejercicio, el contraste para el modelo paramétrico mostró un correcto funcionamiento del mismo, manteniéndose dentro de la zona "verde" (0-4 excepciones) y un tamaño medio de las excepciones de 1,62; mientras las simulaciones de Monte Carlo arrojaron resultados zona amarilla de Basilea y tamaño medio de las excepciones de 1,95; permitiendo aceptar ambos modelos, tal y como ha venido ocurriendo cada año.

Banesco Banco Universal C.A., estima otras métricas relacionadas con el VaR, como el Var Condicional (CVaR), que es el valor esperado de la magnitud de la pérdida del portafolio condicionado a aquellos días en los cuales se produzca una excepción, es decir, cuando la pérdida supera al VaR estimado.

Respecto a la gestión del riesgo de tipo de cambio, a fin de preservar los ratios de capital y otorgar estabilidad a la cuenta de resultados, se tiene implantado un conjunto de indicadores de sensibilidad de patrimonio ante variaciones de este factor de riesgo y un constante monitoreo del mismo.

Considerando su composición, para la cartera de fideicomiso se evalúan los riesgos de contraparte para estimar las pérdidas esperadas. Por una parte, para obtener calificaciones de las principales instituciones financieras, se aplica el método CAMEL con base en la evaluación de la solidez financiera y gerencial (cuando la cartera cuenta con operaciones interbancarias); mientras que para la evaluación de empresas se cuenta con dos métodos de estimación de calificaciones, uno que se obtiene a través de la evaluación de empresas que previamente hayan sido revisadas para el otorgamiento de créditos a través del Sistema de Administración Financiera (SAFI), y otro para empresas que no hayan sido evaluadas por SAFI (cuando la cartera está conformada por papeles comerciales).

> Adicionalmente, se cuenta con la estimación del **VaR** para predecir la mayor pérdida potencial del portafolio con un nivel de confianza del 99% para **Títulos de Deuda Pública Nacional**. También se estiman las pérdidas para el portafolio ante diversos escenarios estresados.

RIESGO DE LIQUIDEZ

El riesgo de liquidez es el que se manifiesta por la incapacidad de las instituciones financieras para comprar u obtener de algún modo, los fondos necesarios; ya sea incrementando los pasivos o convirtiendo activos para cumplir con sus obligaciones dentro y fuera de balance en la fecha de vencimiento, sin incurrir en pérdidas inaceptables.

Debido al entorno económico y financiero local, el riesgo de liquidez ha tomado preponderancia para el seguimiento y definición de planes para accionar y lograr ajustes en consonancia con el apetito de riesgo. Para cubrir estas necesidades, el Banco cuenta con la aplicación de los estándares aceptados por las convergencias internacionales para la administración y seguimiento.

Una de las estructuras aplicadas para la medición de la liquidez se basa en la estimación de las brechas a corto y mediano plazo, para evaluar la diferencia entre los activos y los pasivos del balance de la Organización, con el propósito de anticipar dificultades de liquidez, mediante la estimación de la disponibilidad y uso de fondos. Este análisis se aplica bajo tres escenarios: el primero, que es el contractual y toma en cuenta el comportamiento de los flujos de caja, según su especificación contenida en los contratos que soportan dichas operaciones, referente a montos, vencimientos, tasas, plazos y demás cláusulas previamente estipuladas. El segundo escenario es el esperado, que se construye tomando como base el escenario contractual

y simulando los flujos de caja, de acuerdo con las premisas de comportamiento normalmente observadas. El tercero es el estresado, que se construye tomando en cuenta los comportamientos extremos que pudiesen presentar los flujos de caja proyectados, y se considera como base el escenario contractual y el escenario esperado.

Adicionalmente, se dispone de los indicadores de liquidez, los cuales se utilizan para estimar la estructura de liquidez actual del balance como indicador de medición de la exposición al riesgo de liquidez de la Organización, a través de la evaluación de la relación entre los activos de alta liquidez y los pasivos de alta exigibilidad en los distintos plazos de análisis, utilizando para ello la metodología de volatilidad de pasivos para las captaciones sin fecha contractual de vencimiento.

El Banco cuenta con una estructura de indicadores para el seguimiento alineado al apetito de riesgo, como la brecha de liquidez acumulada a 30 días, el indicador de cobertura de liquidez, la razón de liquidez estructural, la razón de liquidez estructural ajustada, concentración de pasivos, excedente de encaje legal entre captaciones y días de incumplimiento del encaje legal.

Dentro del modelo de gestión de la liquidez, hemos venido incorporando en los últimos años, indicadores que permitan generar alertas tempranas en los deterioros de liquidez, mediante la adopción de buenas prácticas internacionales. Durante el primer semestre del año 2022 se gestionó la puesta en marcha, el seguimiento y superando muy holgadamente los requisitos de liquidez establecidos por la regulación financiera internacional, del Ratio de Cobertura de Liquidez *(LCR, por sus siglas en inglés)*, alcanzando 262% a junio de 2022 y 387% al 31 de diciembre de 2022, definiendo un apetito relativo a esta métrica de 110%.

De igual forma, incorporamos el NSFR (Ratio de Financiación Estable Neta), que constituye una medida estructural que apunta a fomentar la estabilidad a más largo plazo, incentivando a los bancos a administrar adecuadamente sus desajustes de vencimientos, mediante la financiación de activos a largo plazo con pasivos a largo plazo.

> Banesco Banco Universal, C.A., refleja niveles del ratio NSFR por encima del 460% y 340% en cifras totales al cierre de 2022.

Además de la estructura mencionada, el Banco actualiza periódicamente el Plan de Contingencia de Riesgo de Liquidez (PCL), el cual establece tres tipos de contingencias: (i) **Particular**: situación que afecta únicamente a la Institución; (ii) **Sistémica**: impacto general en el sistema bancario; y (iii) **Orgánica:** generada por políticas económicas establecidas por las autoridades monetarias. Para identificar el nivel de contingencia de liquidez en el cual se encuentra el Banco, se realiza el cálculo y monitoreo a un conjunto de indicadores de índole regulatorio, interno y del mercado, lo cual permite establecer un nivel de criticidad en función de unos límites y umbrales predefinidos, generando de esta manera una ponderación global de riesgo, a fin de determinar el nivel de severidad o de alerta, y con ello, identificar el tipo de contingencia de liquidez presentada, para luego poner en práctica las acciones de mitigación de riesgo y planes de comunicación correspondientes.

Este plan de contingencia coadyuva a mitigar los riesgos asociados a las medidas de encaje legal (73% de las captaciones del público), establecidas por el Banco Central de Venezuela (BCV), los cuales se han visto reflejados en las tasas y los montos en el mercado *overnight*, así como el impacto en las multas por incumplimiento de la normativa vigente.

RIESGO OPERACIONAL, LEGAL Y REPUTACIONAL

El riesgo operacional es la probabilidad de daños potenciales y pérdidas motivados por las formas de organización y la estructura de sus procesos de gestión, debilidades en los controles internos, errores en el procesamiento de operaciones, fallas de seguridad, inexistencia o desactualización de planes de contingencia del negocio, Así como, la potencialidad de sufrir pérdidas inesperadas por sistemas inadecuados, fallas administrativas, eventos externos, deficiencias en controles internos y sistemas de información originadas, entre otros, por errores humanos, fraudes, incapacidad para responder de manera oportuna o hacer que los intereses de la institución financiera se vean comprometidos de una u otra manera.

Adicionalmente, cubre las categorías de Riesgo Legal (Procesos legales con causa raíz en riesgo operacional) y Riesgo Reputacional, como opinión negativa que pueda afectar la imagen del Banco, tanto en transacciones de negocios ilícitos con clientes, o deterioro de la imagen producto de eventos.

El modelo de riesgo operacional se caracteriza por mantener un enfoque en los procesos, cruza transversalmente al Banco al evaluar de inicio a fin los procesos, es un ciclo continuo de aplicación para identificar, evaluar y mitigar situaciones de riesgo, y se sustenta en la autogestión por parte de los dueños de los procesos; esto significa que la gestión de riesgos no solo es responsabilidad del área de Riesgo, sino de todos los empleados; por ello, en el desarrollo del trabajo diario y las exposiciones a los distintos factores de riesgo que se enfrentan, es responsabilidad del dueño del proceso estar alerta para saber identificarlos, controlarlos y reportarlos.

La gestión del riesgo operacional está orientada a la identificación de sus causas raíz, para prevenir su ocurrencia, y a la mitigación de las posibles consecuencias, mediante el establecimiento de planes de mitigación, cuya evolución y cumplimiento es monitoreada de forma mensual y certificada por parte de Auditoría Interna (como tercera línea de defensa), con el objeto de minimizar las pérdidas monetarias y reputacionales, su impacto sobre la generación recurrente de resultados, contribuyendo a elevar la calidad y disponibilidad de los servicios.

Aunado a esto, en línea con las mejores prácticas y recomendaciones, el Banco cuenta con procedimientos de recolección de riesgos materializados, tanto de índole internos como externos y con impacto financiero o no financiero (sin menoscabo de su importe), con el nivel de detalle adecuado para posibilitar un análisis efectivo que proporcione información útil para la gestión.

> Durante el 2022 se gestionaron 307 eventos con este enfoque, derivando en 74 estrategias para la **mitigación de los riesgos**.

Freepik.es

Esta recopilación estadística también es utilizada como insumo para la estimación de los requerimientos de capital a través del VaR de riesgo operacional.

Banesco Banco Universal, C.A., cuenta con los Delegados de Riesgo Integral, responsables de fortalecer el marco de riesgo aprobado en las áreas que supervisa, apoyar en la gestión de los riesgos asumidos en los procesos que ejecutan, así como informar a la Vicepresidencia de Administración Integral de Riesgo sobre los eventos de pérdida que se hayan podido materializar, a fin de identificar estrategias de gestión para la mitigación de eventos futuros que puedan generar pérdidas al Banco. Finalmente, como los riesgos se presentan en todos los negocios y áreas de soporte y se relacionan con todos los productos, procesos y sistemas, los colaboradores son responsables de gestionar los riesgos generados por sus actividades.

El modelo de riesgos operacionales tiene tres componentes:

- **La determinación del perfil de riesgo operacional**, basado en evaluar, anticipar y mitigar el potencial de riesgos operacionales y su impacto en el negocio, utilizando una variedad de herramientas y enfoques enmarcados en los estándares internacionales más exigentes, como Basilea, ISO 31000, COBIT y COSO.
- **Promover la sinergia en el ámbito de control y riesgo operacional**, a través del Comité de Riesgo Operacional, el cual durante el año 2022 sesionó en 189 oportunidades,

derivando la inclusión de 627 estrategias que ingresaron a seguimiento que cierran un total de 454 Riesgos.

- **Fomentar y mejorar nuestra cultura de riesgo,** cuyo objetivo primordial consiste en concienciar a los empleados de la importancia de la gestión de riesgo en sus funciones cotidianas, compartiendo Boletines, Wallpapers y Seminarios Web, combinándolos con la formación de los Delegados de Riesgo Integral (DRI) y Master DRI, a fin de establecer disciplinas sólidas en la gestión del riesgo como factores clave para permitir una supervisión y un control efectivo que apoye la sostenibilidad de la Institución a largo plazo.

> Para el control y seguimiento de los riesgos operacionales en los procesos, nuevos productos y servicios, se aplica el modelo de gestión de riesgos operacionales, a los fines de minimizar los eventos inesperados, así como velar por la **reputación de la Organización.**

Durante el año 2022 y como acción de mejora continua en nuestros procesos, se gestionó la adquisición de una herramienta para la automatización de todo el proceso de Gestión de Riesgos y Cumplimiento (GRC), la cual proporcionará una visión global de riesgo directamente a sus responsables, y contribuirá en la toma de decisiones de sus procesos. Se prevé su implementación en el segundo trimestre del año 2023.

En cuanto a los riesgos legales, el sector bancario en Venezuela se encuentra regulado, por lo que puede ser frecuente su participación en procedimientos judiciales, individuales o colectivos, derivados de la actividad ordinaria.

Es difícil predecir el resultado de las acciones y procedimientos legales, tanto de aquellos a los que está expuesto en la actualidad como de aquellos que puedan surgir en el futuro. Para establecer los montos a provisionar se toman en cuenta tres factores: (i) el monto demandado, que se mantiene en valores históricos, salvo que exista una decisión condenatoria para el Banco que ordene su indexación; (ii) la probabilidad de éxito, determinada según los argumentos de hecho y de derecho utilizados en la defensa, se evalúa la probabilidad de obtener o no, una sentencia a favor del Banco; y (iii) la etapa procesal en la que se encuentre el juicio, que nos da una idea de la fase y el estado de la causa y cuánto faltaría para una posible decisión que ponga fin al proceso. El porcentaje esperado de provisión en casos con mayores probabilidades de pérdidas es del 10% sobre monto demandado; sin embargo, se va ajustando dependiendo del estado del juicio.

Al 31 de diciembre de 2022, Banesco Banco Universal. C.A., cuenta con Bs. 1,3 millones en concepto de provisiones por los procedimientos a los que hace frente, de los cuales Bs. 1,2 millones corresponden a contingencias civiles y mercantiles y Bs. 149 mil a contingencias fiscales.

CONTINUIDAD DEL NEGOCIO

Uno de los pilares principales que contribuye a mantener nuestra resiliencia operativa es la gestión de Continuidad de Negocio, encaminada a prevenir y/o anticiparse ante los desastres parciales o totales que pudieran afectar la continuidad operativa atribuidas a errores o fallas humanas, daño a equipos tecnológicos, fallas a infraestructura física, incumplimiento de normativas, desastres naturales, económicos, sociales o limitación de recursos humanos; en este último se podría incluir la pandemia COVID-19, ante la cual se logró mantener la operación de misión crítica por medio de la adopción de un plan de continuidad del negocio, en el cual se establecen las estrategias y procedimientos que deben ser implementados por un equipo interdisciplinario que provee el direccionamiento requerido, soporte, equipamiento, metodologías y estándares para garantizar la continuidad en las operaciones críticas.

Los objetivos principales de la Gestión de Continuidad de Negocio se resumen en:

- Reducir la vulnerabilidad de la Organización, mediante el mantenimiento y conservación de los servicios de tecnología.
- Diseñar actividades de prevención y planes de recuperación de los servicios críticos de tecnología que soportan los procesos claves del Negocio, a unos costos razonables. Garantizar la pronta recuperación de los servicios críticos de TI, luego de una interrupción de las operaciones normales.

- Establecer políticas y procedimientos que eviten, en la medida de lo posible, las eventuales consecuencias de un desastre o causa de fuerza mayor.

Al cierre del año 2022, logramos realizar 164 pruebas parciales de servicios/aplicaciones críticas según el Análisis de Impacto al Negocio (*Business Impact Analysis*, por sus siglas en inglés), el cual permite identificar con claridad los procesos misionales de la entidad y analizar el nivel de impacto con relación a la gestión del negocio, permitiendo ejercitar los Planes de Contingencia, comprobar el correcto funcionamiento, robustez de la plataforma tecnológica y la logística de activación simultánea de los principales servicios/aplicaciones críticas en el Centro de Procesamiento de Datos Alterno (CPDA) de El Rosal, y así continuar con el mejoramiento continuo y actualización de los Procesos de Contingencia.

Asimismo, en cumplimiento de las mejores prácticas internacionales y regulatorias establecidas por la SUDEBAN, se realizó la actualización de Análisis de Impacto al Negocio (BIA), permitiendo de esta manera, estimar los posibles impactos financiero-operativos de los procesos críticos del negocio, estimar los tiempos de interrupción y en consecuencia, establecer el tiempo de recuperación óptimo, siendo ésta la base fundamental para el desarrollo de los planes de contingencia que permitan operacionalizar las acciones, ante un desastre o interrupción no programada de las operaciones, donde se disponga de los procesos, las personas y los medios (áreas, equipos y comunicaciones), para que las consecuencias de dichos eventos no afecten severamente la continuidad operativa y por ende, la prestación de servicios críticos a los clientes internos y externos, lo cual generalmente se traduce en pérdidas monetarias, constituyéndose como la columna vertebral del ejercicio de continuidad de negocio.

RIESGO DERECHOS HUMANOS

> A finales del año 2022, incorporamos los **riesgos sociales** con énfasis en los principios en Derechos Humanos consagrados en la Organización de las Naciones Unidas (ONU) del año 2011, como parte de su compromiso en el marco de gestión de riesgos.

Freepik.es

PROCESO DE DEBIDA DILIGENCIA

Banesco Banco Universal, C.A., en línea con los Principios Rectores de Naciones Unidas sobre Empresas y Derechos Humanos, realizó durante el último trimestre del año 2022, la definición del proceso de debida diligencia de derechos humanos con el objeto de identificar, prevenir, mitigar y corregir los posibles impactos en este ámbito.

En esta fase, se alineó el proceso de derechos humanos con el actual Modelo de Gestión del Riesgo Operacional, a fin de que el proceso de debida diligencia sea continuo y dinámico; en otras palabras, a partir del año 2023 en todos los procesos de levantamiento de riesgos operacionales se incluye la identificación de los riesgos en materia de derechos humanos, y en aquellos que resulten significativos se establecen planes de mitigación, cuya evolución será monitoreada mensualmente, para luego obtener la certificación por parte de Auditoría Interna en cuanto a su cumplimiento (como tercera línea de defensa).

Adicionalmente, durante el año 2023 se realizará la primera identificación y evaluación global de este factor de riesgo enmarcado en las siguientes taxonomías:

- **Condiciones de Empleo:** contratación y salarios justos, derechos y relaciones laborales, condiciones de seguridad, salud y bienestar en un ambiente de trabajo adecuado.
- **Productos:** impacto derivado de la actividad crediticia en materia de Derechos Humanos.

- **Proveedores:** condiciones de contratación, control de proveedores y políticas de compras responsables.
- **Bienestar del Cliente:** accesibilidad, servicio, seguridad y respeto.
- **Asuntos Transversales:** protección de los datos e impacto de las nuevas tecnologías en los derechos humanos.

Este primer análisis determinará la efectividad de las medidas actuales y la incorporación de las estrategias en los planes de acción, y su seguimiento exhaustivo permitirá mejorar la efectividad en los próximos años del marco normativo en materia de derechos humanos que nos aplica como entidad financiera y en conformidad con los más altos estándares internacionales.

DIÁLOGO CON LOS GRUPOS DE INTERÉS, CONSULTA A LOS CLIENTES Y COLABORADORES

Para Banesco Banco Universal, C.A., el diálogo con sus grupos de interés es fundamental, ya que la comunicación es la base de la confianza y la transparencia; ésta permite conocer las necesidades, problemas, expectativas e inquietudes, de manera que se pueda responder a las mismas a través de diversas estrategias que, a su vez, contribuyan a la mejora continua de la Organización, generando valor compartido.

VALOR DIRECTO TANGIBLE

El Valor Económico Generado (VEG) al cierre del año 2022 se ubicó en Bs. 1.360 millones. Entre los rubros que componen el VEG, el 96,96% (Bs. 1.318 millones), correspondió al Margen de Intermediación, mientras que el 0,06% provino de Comisiones Netas.

CREACIÓN DEL VALOR TANGIBLE • DETALLE POR GRUPO DE INTERÉS

| MILES DE BS.

Grupos de Interés	Indicador de Valor	2022	2021
Accionistas	Dividendos [1]	**21.875.700**	**2.829.322**
Empleados	Gastos de Personal [2]	**194.850.044**	**54.273.116**
Clientes	Intereses y Cargas Asimiladas [3]	**68.678.444**	**16.940.079**
Proveedores	Otros Gastos Generales de Administración [4]	**612.303.803**	**154.046.629**
Sociedad	Impuestos [5]	**242.957.140**	**55.366.409**
	Recursos destinados al apoyo a la Comunidad [6]	**2.687.486**	**845.720**

Freepik.es

1) **Fuente:** Gerencia Unidad de Accionistas.
2) **Fuente:** SUDEBAN. Estado de Resultados de Publicación o CONRP, Gastos de Transformación (Gastos de Personal Grupo 441).
3) **Fuente:** SUDEBAN. Estado de Resultados de Publicación o CONRP, Gastos de Captaciones del Público (Gastos Financieros por Captaciones Grupo 411).
4) **Fuente:** SUDEBAN. Estado de Resultados 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). Disposiciones de la Ley de Aporte Social a las Comunas y el Aporte de LOCTI.
6) **Fuente:** SUDEBAN. Estado de Resultados de Publicación o CONRP, Gastos Extraordinarios (Grupo 450).

VALOR INDIRECTO E INDUCIDO GENERADO

El Valor Indirecto representa la generación de riqueza y desarrollo sostenible que se deriva de las acciones sociales, ambientales y económicas impulsadas por el Banco, como por ejemplo, el empleo indirecto.

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 han sido contratadas por sus clientes.

> Los efectos identificados son extensibles también hasta los impactos más indirectos que sobre **el entorno y los distintos grupos de interés** se generan como consecuencia de la actuación de la Entidad, multiplicando su radio de acción, y por ende, el valor social que de dichas acciones se desprende.

VALOR ECONÓMICO GENERADO Y DISTRIBUIDO

| EN BS.

Grupo de Interés	2022	2021
Valor Económico Generado (VEG)	**1.360.002.653**	**449.304.243**
Margen de Intermediación [7]	1.318.686.521	443.279.809
Comisiones Netas [8]	775.620	211.794
Otros Ingresos Ordinarios [9]	6.737.225	44.127
Otras Ganancias y Pérdidas Netas [10]	33.803.287	5.768.513
Valor Económico Distribuido (VED)	**1.071.986.687**	**266.515.476**
Dividendos [1]	21.875.700	2.829.322
Proveedores y Otros Gastos Generales de Administración [4]	612.303.803	154.046.629
Impuestos [5]	242.957.140	55.366.409
Gastos del Personal [2]	194.850.044	54.273.116
Valor Económico Retenido (VER=VEG-VED)	**288.015.966**	**182.788.766**

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

8) **Fuente:** SUDEBAN. Estado de Resultados 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 Resultados de Publicación o CONRP (Cuenta 539 Ingresos Operativos Varios).

10) **Fuente**: SUDEBAN. Estado de Resultados de Publicación o CONRP (Cuenta 533 Ingresos por Bienes Realizables menos 433 Gastos por Bienes Realizables).

Diálogo con los grupos de interés y materialidad

Para Banesco Banco Universal, C.A., la transparencia es un valor fundamental en nuestra forma de operar, es por ello que constantemente nos encontramos en un proceso de acercamiento y diálogo abierto con nuestros diferentes grupos de interés, lo cual nos ha permitido identificar temas materiales para cada uno de estos, y así definir una estrategia de sostenibilidad coherente y oportuna. Este proceso de diálogo facilita la identificación de retos y obstáculos, así como oportunidades de mejora en nuestra gestión diaria.

> Mantenemos un proceso continuo de revisión, tomando en consideración las características específicas que conforman nuestro entorno y grupos de interés.

Las relaciones que hemos establecido y fortalecido a lo largo del tiempo con ellos, nos han permitido, con base en la experiencia, identificar de manera clara sus necesidades, así como interrelacionarnos con cada grupo, y diseñar estrategias con el propósito de ofrecer respuestas a sus expectativas en el tiempo.

Para determinar los temas materiales en los que se basa este informe de Sostenibilidad y Responsabilidad Social Empresarial, hemos tomado como base los Estándares GRI, los cuales establecen cómo entender el contexto de la Organización, identificar y evaluar los impactos reales y potenciales de acuerdo a las demandas que nuestros Grupos de Interés han manifestado a través de las distintas formas de diálogo y escucha que hemos establecido con cada uno de ellos, y finalmente, analizar estas peticiones y priorizarlas.

Estos temas son una hoja de ruta integral para la gestión del negocio que hemos diseñado con foco en la sostenibilidad, y así responder de forma efectiva a nuestros grupos de interés y a los Objetivos de Desarrollo Sostenible.

Participación porcentual del valor económico generado y distribuido | %

	2022	2021
Valor Económico Generado (VEG)	100,00%	100,00%
Margen de Intermediación [7]	96,96%	98,66%
Comisiones Netas [8]	0,06%	0,05%
Otros Ingresos Ordinarios [9]	0,50%	0,01%
Otras Ganancias y Pérdidas Netas [10]	2,49%	1,28%
Valor Económico Distribuido (VED)	100,00%	100,00%
Dividendos [1]	2,04%	1,06%
Proveedores y Otros Gastos Generales de Administración [4]	57,12%	57,80%
Impuestos [5]	22,66%	20,77%
Gastos de Personal [2]	18,18%	20,36%

Temas Materiales		Grupos de Interés						Nivel de Relevancia			
Nº	Asuntos y/o Temas Materiales	Accionistas	Capital Humano	Clientes	Socios Sociales Comunidad	Proveedores	Autoridades	Banco	Grupos de Interés	Principales Actuaciones	Tema Material 2022 Asociado a los Estándares GRI
1	Solvencia Financiera, Transparencia y Ética Empresarial	X	X	X	X	X	X	Alto	Alto	▸ Mantener y fomentar el Buen Gobierno Corporativo. ▸ Respuesta activa a Nuevos requerimientos normativos. ▸ Continuo monitoreo de los Sistemas de Control. ▸ Generación de Valor Económico Directo e indirecto a través del desarrollo eficiente de la actividad bancaria ▸ Mantenimiento de los indicadores financieros, solvencia, rentabilidad, liquidez, entre otros ▸ Seguimiento al Cumplimiento del Código de Ética del Ciudadano Banesco ▸ Apoyo a la inclusión y bancarización, y acceso a nuestra plataformas./Desarrollo de Planes de diversificación del negocio	▸ GRI 201: Desempeño Económico 2016 ▸ GRI 203: Impactos Económicos Indirectos 2016 ▸ GRI 207: Fiscalidad 201
2	Seguridad Bancaria y Cumplimiento.	X	X	X	X	X	X	Alto	Alto	▸ Mantener tecnología Avanzada e innovación de productos y servicios adaptados a las necesidades de la población ▸ Mejora continua de los procesos y salud de los sistemas	▸ GRI 205: Anticorrupción 2016

Temas materiales

Nº	Asuntos y/o Temas Materiales	Grupos de Interés: Accionistas	Capital Humano	Clientes	Socios Sociales Comunidad	Proveedores	Autoridades	Nivel de Relevancia: Banco	Grupos de Interés	Principales Actuaciones	Tema Material 2022 Asociado a los Estándares GRI
3	Innovación, Productos y Servicios Financieros	X	X	X	X	X	X	Alto	Alto	▸ Continuar realizando estudios de investigación de mercado que le permitan al Banco conocer el entorno donde se desenvuelven los clientes, la comunidad y el público en general, debidamente segmentados que nos permita conocer y abarcar sus necesidades de manera oportuna	▸ GRI 416: Salud y Seguridad de los Clientes 2016 ▸ GRI 417: Marketing y etiquetado 2016 ▸ GRI 418: Privacidad del cliente 2016
4	Captación, Desarrollo y Retención del Talento Humano	X	X	–	–	–	–	Alto	Alto	▸ Programa de Formación y Desarrollo profesional diseñado para todo el personal del Banco ▸ Programas de Desarrollo del Voluntariado Corporativo ▸ Realizar actividades que beneficien a los colaboradores y su entorno familiar - Programas y Actividades orientadas de Conciliación vida-trabajo ▸ Contrato Colectivo. Evaluaciones realizadas tomando en consideración el desenvolvimiento y grado de responsabilidades / funciones desempeñadas.	▸ GRI 202: Presencia en el Mercado 2016 ▸ GRI 401: Empleo 2016 ▸ GRI 402: Relaciones trabajador-empresa 2016 ▸ GRI 403: Salud y Seguridad en el Trabajo 2018 ▸ GRI 404: Formación y educación 2016 ▸ GRI 405: Diversidad e igualdad de oportunidades 2016

Temas materiales

Nº	Asuntos y/o Temas Materiales	Grupos de Interés: Accionistas	Capital Humano	Clientes	Socios Sociales Comunidad	Proveedores	Autoridades	Nivel de Relevancia: Banco	Grupos de Interés	Principales Actuaciones	Tema Material 2022 Asociado a los Estándares GRI
5	Inversión Social y Relación con las Comunidades	X	–	X	X	–	–	Alto	Alto	Gestionar iniciativas de acercamiento con las comunidades para conocer sus necesidades a través del diálogo social Programa de Formación de Microempresarios y Presupuesto Participativo Realizar alianzas para fomentar las actividades del Voluntariado	GRI 413: Comunidades Locales 2016
6	Ecoeficiencia	X	X	–	X	–	–	Medio	Medio	Gestión de programas ambientales	GRI 302: Energía 2016 GRI 303: Agua y Efluentes 2018 GRI 306: Residuos 2020
7	Relación con los Proveedores	X	–	–	–	X	–	Medio	Medio	Promover el desarrollo y capacitación de nuestros proveedores asi como la adhesión y respeto a los principios del Pacto Global de las Naciones Unidas	GRI 204: Prácticas de Abastecimiento 2016
8	Transformación Digital	X	X	X	X	X	X	Alto	Alto	Adaptarnos a las nuevas tendencias digitales de manera de mejorar la experiencia de tanto externo como interno	GRI 416: Salud y Seguridad de los Clientes 2016

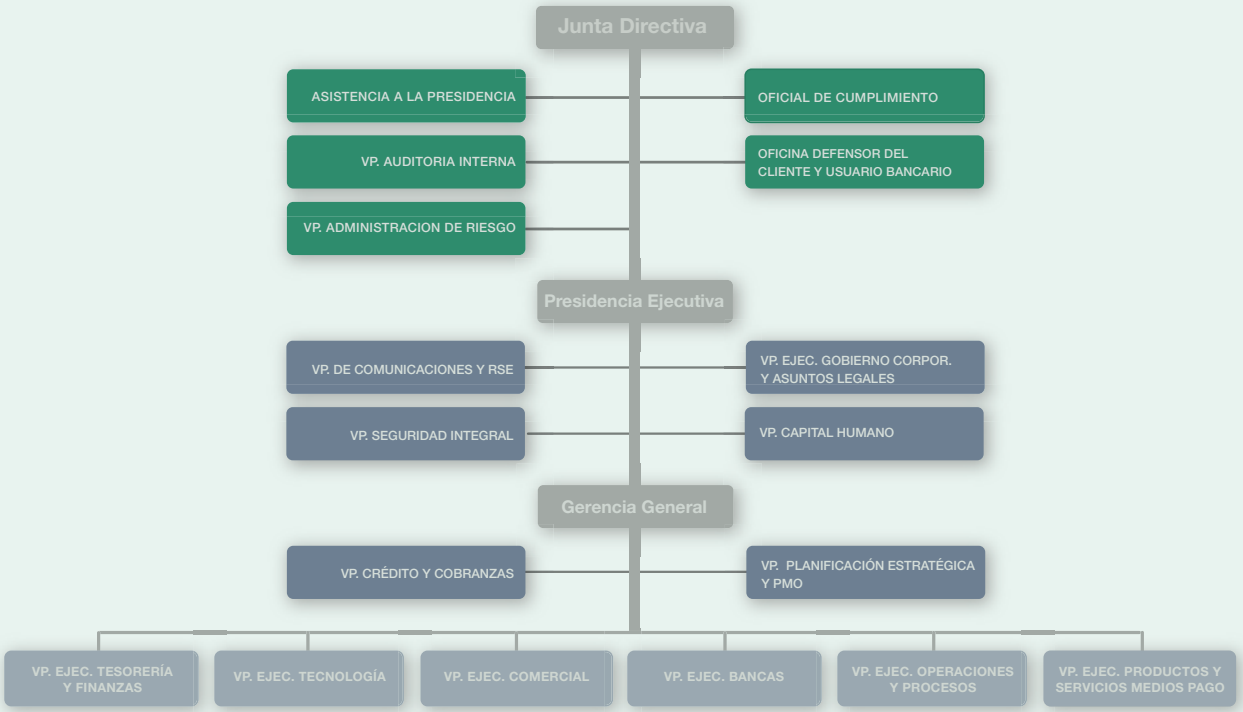
La Dimensión Interna de Nuestra Responsabilidad Social

Gobierno Corporativo

Gobierno Corporativo es el área encargada de promover el manejo eficiente y adecuado de los órganos de deliberación de la Organización, a través de la articulación y acción conjunta de normas, principios y procedimientos que regulan su funcionamiento y buscan asegurar mayores niveles de eficiencia en el proceso de toma de decisiones, con foco en la rentabilidad, la transparencia y la sostenibilidad de la Institución.

ESTRUCTURA ORGANIZATIVA DE BANESCO BANCO UNIVERSAL

AL 31 DE DICIEMBRE DE 2022



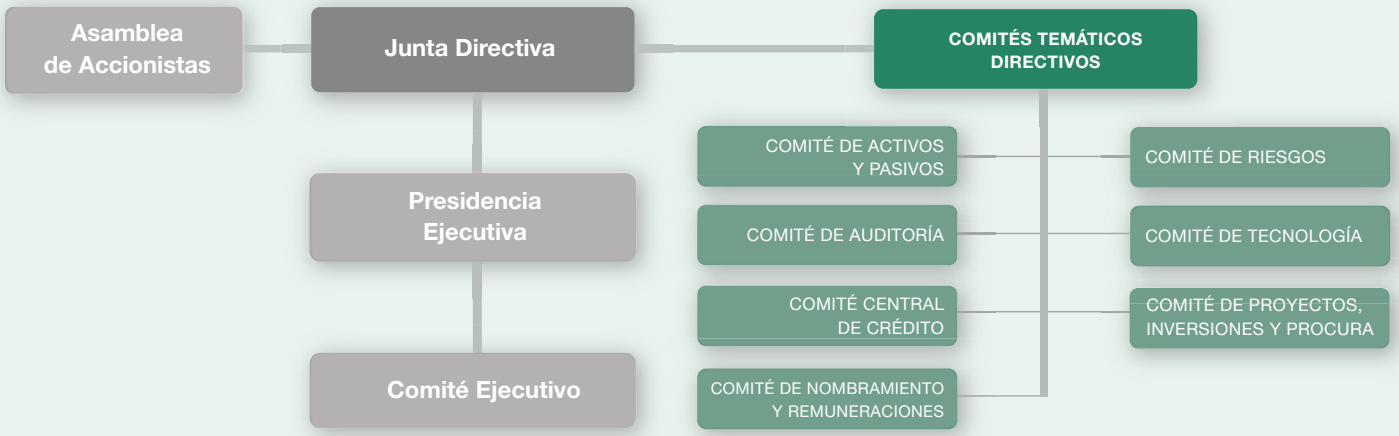
NUESTRA GESTIÓN

Durante 2022 impulsamos la optimización de la estructura en cuanto a la reducción de los comités, con el fin de fomentar que la revisión de los temas que requiere la Organización se haga a través de estructuras ágiles, que permitan la toma de decisiones oportunas.

Por otra parte, se mantuvo el despliegue del plan comunicacional enfocado en reforzar las normas de comunicación estratégica y se incorporó al equipo de Gobierno Corporativo en las instancias como invitados especiales, con el fin de identificar los elementos de mejora en su funcionamiento.

Freepik.es

ORGANIGRAMA DE GOBIERNO CORPORATIVO DE BANESCO BANCO UNIVERSAL



Freepik.es

MIEMBROS DE LA JUNTA DIRECTIVA

Directores Principales:

Juan Carlos Escotet Rodríguez
Presidente de la Junta Directiva

José Grasso Vecchio
Vicepresidente de la Junta Directiva

Marco Tulio Ortega Vargas
Presidente Ejecutivo

Miguel Ángel Marcano Cartea

Carlos Alberto Escotet Alviárez

Carlos Eduardo Escotet Alviárez

Emilio Durán Ceballos

Directores Suplentes:

Juan Carlos Alviárez Hurtado

María Clara Alviárez Hurtado

Teresa Yabuur Ebrimain

María de la Cruz Campos Esteves

Lourromy Tibisay Urbina Arteaga

José Angel Blanco Rodríguez

Juan Carlos Seoane Ares

ÓRGANOS Y MECANISMOS DEL SISTEMA DE GOBIERNO CORPORATIVO

La estructura de Gobierno Corporativo del Banco emana de los estatutos de la sociedad, la Ley de las Instituciones del Sector Bancario, el Código de Comercio, las normas dictadas por la Superintendencia de las Instituciones del Sector Bancario y las decisiones tomadas por la Junta Directiva, alineadas a las tendencias actuales a fin de aplicar las mejores prácticas.

Nuestra estructura de gobierno está compuesta por: la Asamblea de Accionistas, la Junta Directiva, el Presidente de la Junta Directiva, Vicepresidente de la Junta Directiva, el Presidente Ejecutivo, el Gerente General, los Comités Temáticos Directivos, Ejecutivos, las diferentes Vicepresidencias Ejecutivas, así como el Oficial de Cumplimiento y el Auditor Interno.

ASAMBLEA DE ACCIONISTAS

Representa la universalidad de los accionistas y tiene la suprema dirección de la compañía. Se reúne de manera ordinaria, dentro de los 90 días siguientes al cierre de cada ejercicio semestral y de manera extraordinaria, en la oportunidad que a juicio de la Junta Directiva sea conveniente a los intereses de la compañía o cuando así lo solicite un grupo de accionistas que represente por lo menos el 20% del capital social. Sus actos y resoluciones obligan al Banco y a todos sus accionistas.

Corresponde a la Asamblea de Accionistas, entre otras atribuciones: i) Determinar el número de Directores que integrarán la Junta Directiva; ii) Designar a los miembros de Junta Directiva y fijar sus remuneraciones; iii) Nombrar el Comisario Principal y su Suplente y fijar sus remuneraciones; iv) Discutir, aprobar o modificar los Estados Financieros que le sean presentados, con vista del Informe de los Comisarios; v) Dictar y reformar los Estatutos Sociales; vi) Decidir sobre la disolución anticipada, prórroga, fusión con otra sociedad, venta del activo social, cambio del objeto social, aumento, reducción o reintegro del capital social y reforma de los Estatutos en las materias expresadas; vii) Decidir sobre el decreto de dividendos y forma de pago de los mismos, por el monto, con la frecuencia y en la oportunidad que estime conveniente, de conformidad con la Ley y los Estatutos Sociales del Banco; viii) Decidir sobre la constitución de reservas o apartados especiales que someta a su consideración la Junta Directiva; ix) Así como, conocer y decidir sobre cualquier otro asunto de su competencia, de conformidad con la Ley y los Estatutos Sociales de la compañía.

JUNTA DIRECTIVA

Este órgano de Gobierno es el encargado de la administración general de los negocios y operaciones, tiene atribuidas más amplias facultades de administración y disposición del Banco, incluida la aprobación de la política de Responsabilidad Social Empresarial. La Junta Directiva está integrada por personas calificadas, con amplia experiencia en distintas áreas del negocio bancario, de reconocida solvencia y honorabilidad. Sesiona de manera mensual y es la responsable de la definición y dirección estratégica de la Organización, aprueba igualmente los principios y políticas de negocios y regula las autonomías de las decisiones ejecutivas. 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.

La designación de sus miembros es realizada en correspondencia con la Ley de Instituciones del Sector Bancario (LISB), y demás disposiciones que al efecto dicte la Superintendencia de las Instituciones del Sector Bancario (SUDEBAN) y con los estatutos sociales del Banco.

Esta instancia de Gobierno también es la responsable de conocer y aprobar las políticas de administración de los diversos riesgos a los que está sometida la Organización, incluyendo los económicos, ambientales y sociales; todo ello, previa revisión de los informes y análisis realizados por la Unidad de Riesgos y el Comité Directivo de Riesgos.

PRESIDENTE DE LA JUNTA DIRECTIVA

Ejerce la representación legal del Banco de la manera más amplia ante todas las autoridades y cualesquiera otras personas o entidades públicas o privadas y preside las deliberaciones de la Junta Directiva; sus ausencias son suplidas por el Vicepresidente de la Junta Directiva.

PRESIDENTE EJECUTIVO

Es designado por la Junta Directiva y tiene las atribuciones propias de la gestión y operación diaria del Banco y de sus servicios internos, debiendo informar periódicamente a la Junta Directiva acerca de la situación financiera de la Compañía y de los resultados de sus operaciones, así como cumplir y ejecutar las demás tareas que la Junta Directiva le señale. Es el encargado de revisar el Informe de Sostenibilidad y Responsabilidad Social.

GERENTE GENERAL

Es el órgano ejecutivo con reporte a la Presidencia Ejecutiva que le acompaña en la gestión, supervisión y operación integral del Banco.

COMITÉ EJECUTIVO

Es el órgano ejecutivo que tiene la responsabilidad de garantizar el cumplimiento de las políticas, estrategias, normas, procedimientos y lineamientos aprobados por la Junta Directiva, ya que actúa por delegación de la misma, sesiona de manera semanal y corresponde al mencionado comité garantizar la correcta ejecución de las metas del Banco; la aprobación de los temas más relevantes que estén relacionados con la administración de los bienes muebles e inmuebles; el seguimiento y control de los planes de negocios y sus resultados financieros; la aprobación de nuevos productos, servicios y canales y mejoras en sus funcionalidades, procurando una mejora continua de los procesos; definición de políticas para la prevención de delitos financieros, seguridad de la información y continuidad del negocio.

Freepik.es

> Asimismo, el **Comité Ejecutivo** toma las acciones necesarias para promover la cultura e identidad corporativa y definir las estrategias para la promoción de la marca bajo un esquema de responsabilidad y sostenibilidad.

OFICIAL DE CUMPLIMIENTO

Es un funcionario con reporte a la Junta Directiva, dedicado en forma exclusiva a las labores de prevención y control de los delitos de Legitimación de Capitales, el Financiamiento al Terrorismo y Financiamiento de la Proliferación de Armas de Destrucción Masiva (LC/FT/FPADM), encargado de la supervisión y control de la Unidad de Prevención y Control LC/FT/FPADM.

Entre sus principales funciones se encuentran las siguientes: a) Promover y supervisar el cumplimiento de las políticas, procedimientos, disposiciones y controles relacionados con la Prevención y Control de la Legitimación de Capitales y Financiamiento al Terrorismo y Financiamiento de la Proliferación de Armas de Destrucción Masiva, aprobados por la Junta Directiva del Sujeto Obligado; b) Diseñar en conjunto con la Unidad de Prevención y Control de LC/FT/FPADM el Plan

Operativo Anual; c) Presentar informes anuales y trimestrales a la Junta Directiva del Banco, los cuales entre otros aspectos, contienen los avances del Plan Operativo Anual, Programa Anual de Adiestramiento en materia de Prevención y Control de LC/FT/FPADM, sus recomendaciones para el mejoramiento de los procedimientos adoptados; d) Enviar a la Unidad Nacional de Inteligencia Financiera (UNIF), los Reportes de Actividades Sospechosas que considere necesario; así como las respuestas a las solicitudes de información relacionadas con la materia que ésta y otras autoridades competentes requieran, dentro de los plazos establecidos por las leyes y comunicaciones de solicitud de información; e) Mantener las relaciones institucionales con esta Superintendencia/UNIF; así como con otras autoridades competentes, organizaciones no gubernamentales e instituciones dedicadas a la prevención, represión y control de LC/FT/FPADM; f) Desarrollar estrategias comunicacionales orientadas a informar y concientizar a los clientes y empleados sobre los temas relacionados con la materia; entre otras.

AUDITOR INTERNO

Es el responsable de velar que las operaciones y procedimientos del Banco se ajusten a la Ley, la normativa prudencial, los manuales internos de procesos de la Institución y a los principios contables aprobados por la Superintendencia de las Instituciones del Sector Bancario. Asimismo, es el encargado de vigilar el funcionamiento adecuado de los sistemas de control interno; velar por el cumplimiento de las resoluciones

de la Asamblea General de Accionistas, de la Junta Directiva y de la Superintendencia de las Instituciones del Sector Bancario; suscribir los estados financieros, conjuntamente con el representante legal y el contador general; coordinar internamente el análisis de las diferentes operaciones de la Institución y, actuando conjuntamente con el Comité de Auditoría, informar a la Junta Directiva sobre los resultados de las diferentes auditorías realizadas a fin de mejorar los procesos y poder subsanar cualquier brecha que pudiera presentarse. Sus funciones se encuentran atribuidas en el Decreto con Rango, Valor y Fuerza de Ley de Instituciones del Sector Bancario y demás normas de rango sublegal dictadas por el regulador bancario.

COMITÉS TEMÁTICOS DIRECTIVOS

Son los órganos de apoyo al ejercicio de las responsabilidades de la Junta Directiva, que tienen como objetivo impulsar el cumplimiento de las políticas corporativas y la transparencia de los negocios gestionados por la gerencia. Durante el año 2022, el Banco contó con los siguientes comités:

COMITÉ DE ACTIVOS Y PASIVOS

Es el responsable de la gestión de los riesgos de mercado y liquidez (precio, interés y cambiario) y de la adecuación patrimonial, analiza periódicamente el grado de exposición a los riesgos y sugiere las estrategias financieras a corto y mediano plazo frente a los riesgos asumidos de acuerdo con la evolución previsible de los mercados. Dicho comité sesiona de manera semanal y su principal objetivo es gestionar desde la perspectiva financiera, comercial y de riesgo, los activos y pasivos del Banco, logrando anticiparse a las amenazas y oportunidades del mercado, para así lograr optimizar los resultados y alcanzar el cumplimiento de las metas planteadas en la planificación financiera.

COMITÉ DE AUDITORÍA

El Comité de Auditoría tiene la responsabilidad de monitorear la eficiencia del Sistema de Control Interno sobre la base de los resultados obtenidos en las auditorías internas y externas, informar y dar opinión sobre los informes de las auditorías e inspecciones realizadas, y verificar que se ha dado solución a las observaciones planteadas.

La información que provee el Comité de Auditoría promueve la cultura de control interno en la Organización y contribuye al mejoramiento de la gestión y eficiencia de las operaciones, así como al fortalecimiento de las políticas, normas y procedimientos ajustados al marco regulatorio vigente.

> Este Comité cuenta con un **Reglamento Interno** para su funcionamiento alineado con la buena práctica de gobierno corporativo, se reúne con frecuencia mensual y es presidido por un Director Independiente.

La Unidad de Auditoría ha efectuado las evaluaciones de aseguramiento establecidas en el Plan Operativo Anual, el cual incluyó auditorías regulatorias en el área de riesgo y en materia de Prevención y Control de Legitimación de Capitales y Financiamiento al Terrorismo y Financiamiento de la Proliferación de Armas de Destrucción Masiva (PCLC/FT/FPADM), las cuales son informadas al Comité de Auditoría, a la Junta

A continuación se muestra cuadro resumen:

Auditorías Efectuadas	Informes Emitidos durante 2022	Informes Emitidos durante 2021
Agencias Generales, Agencias Zona Fronteriza y Clientes Alto Riesgo		
Gran Caracas	69	69
Centro - Los Llanos	17	18
Carabobo	14	16
Los Andes	17	18
Sur-Oriente	19	16
Nor-Oriente	16	17
Centro-Occidente	20	19
Zulia Sur	12	12
Zulia - Falcón	12	12
Gran Caracas Zona Fronteriza	–	0
Centro - Los Llanos y Carabobo Zona Fronteriza	–	4
Los Andes Zona Fronteriza	–	14
Sur y Nor-Oriente Zona Fronteriza	–	16
Zulia Sur y Falcón Zona Fronteriza	–	23
Centro - Occidente Clientes de Alto Riesgo	–	–
Gran Caracas Clientes de Alto Riesgo	–	–
Cliente Alto Riesgo y PEP	–	1
Total General	196	255

Areas centralizadas

Auditorías Efectuadas	I Semestre 2022	II Semestre 2022	I Semestre 2021	II Semestre 2021
Área Centralizadas	36	12	30	20
Riesgo Integral	2	2	1	1
Oficina de Cumplimiento	6	4	6	4
Sub-Total	44	18	37	25
Total General	62		62	

Directiva del Banco y al organismo regulador de acuerdo a la normativa existente.

COMITÉ CENTRAL DE CRÉDITO

El objetivo de este comité comprende los siguientes aspectos: decidir sobre las solicitudes de crédito que le sean presentadas, de acuerdo a los niveles de autonomía autorizados por la Junta Directiva y conforme a las regulaciones vigentes en esta materia; decidir sobre solicitudes de crédito, aprobación y liberación de garantías de crédito; decidir sobre propuestas de renegociaciones de cualquiera de los términos y condiciones de los créditos aprobados. Adicionalmente, presenta ante la Junta Directiva un reporte mensual de las aprobaciones de crédito de acuerdo a los niveles de autonomía.

COMITÉ DE NOMBRAMIENTO Y REMUNERACIONES

Es un órgano de apoyo a la gestión que realiza la Junta Directiva, sesiona con frecuencia trimestral y se le atribuyen responsabilidades con relación al asesoramiento en materia de selección, nombramientos y remuneraciones de los miembros de Junta Directiva, además de desarrollar el enfoque de manejo estratégico del talento humano ejecutivo, en términos de compensación, desarrollo y sucesión.

COMITÉ DE RIESGO

Su principal función es la administración, identificación, medición y mitigación de los riesgos a los que se encuentra expuesta la Organización, a través de un sistema que comprenda objetivos, políticas, procedimientos, capacidades de identificación, medición, valoración y monitoreo de los riesgos, que apoyen a la Junta Directiva en la planificación estratégica y le aseguren de manera razonable el logro de sus objetivos. El Comité sesiona con frecuencia mensual.

COMITÉ DE TECNOLOGÍA

Es la instancia cuya función es vigilar que las implementaciones tecnológicas estén alineadas con las estrategias y objetivos del Banco, con una visión global y horizontal del negocio, utilizando responsablemente los recursos e identificando y administrando los riesgos. El Comité sesiona de manera mensual. Asimismo, propone las políticas bajo los principales estándares en el Área de Tecnología.

COMITÉ DE PROYECTOS, INVERSIONES Y PROCURA

Tiene como objetivo principal dirigir el proceso integral de proyectos e inversiones y de procura del Banco, desde la conformación del portafolio hasta la culminación de los proyectos, velando por la direccionalidad estratégica, ejecución y la promesa de valor del portafolio de inversiones; se reúne de manera semanal y es el encargado de la formulación del presupuesto hasta la contratación de bienes y servicios, garantizando los niveles de eficiencia del gasto y la selección de la mejor opción ofrecida en el mercado, en pro del cumplimiento de los objetivos de la Organización.

Freepik.es

INFORME DE GESTIÓN 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 su actividad de acuerdo con los siguientes estándares:

- **Eficiencia:** Orientada a generar el máximo valor al menor costo, en el menor tiempo y con el logro de los objetivos planteados.
- **Equidad:** Estricto respeto al derecho de igualdad de trato de los accionistas, trabajadores, clientes y proveedores; así como a cualquier persona que se relacione con la sociedad.
- **Respeto:** A los derechos económicos y políticos de los accionistas y los clientes.
- **Transparencia, Comunicación e Información:** Generar la mayor confianza y credibilidad hacia los entes reguladores, los órganos internos y nuestros clientes, a través de la divulgación oportuna y veraz de la información vinculada a los órganos de gobierno, a fin de contribuir con el cabal conocimiento de la empresa.

Banesco Banco Universal, C.A., sigue el principio "una acción, un voto". Reconoce 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.

La Organización, a través de la Vicepresidencia Ejecutiva de Gobierno Corporativo y Asuntos Legales, evalúa los mecanismos de gobierno 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 que redunda en la satisfacción de nuestros clientes. A efectos de garantizar el cumplimiento de los estándares mundiales de un buen gobierno corporativo, se revisa anualmente el desempeño de cada una de las instancias sobre la base de su planificación anual, cumplimiento de los estándares de la Institución y reglamentos internos; con esos resultados, de ser necesario, se emprenden acciones para optimizar su funcionamiento, tomando en consideración los criterios de eficiencia y eficacia en el cumplimiento de los objetivos de cada comité.

> Igualmente, realiza revisiones continuas ante la **Junta Directiva** de la composición, objetivos y puntos críticos de las instancias de gobierno a los fines de su optimización y seguimiento.

Freepik.es

REGULACIÓN, PARTICIPACIÓN GREMIAL Y EMPRESARIAL

Banesco Banco Universal, C.A., se encuentra regulada de conformidad con la Ley de Instituciones del Sector Bancario, Ley del Banco Central de Venezuela (BCV), normativas prudenciales emanadas de la Superintendencia de las Instituciones del Sector Bancario (SUDEBAN), entre otras.

Es miembro activo de la Asociación Bancaria de Venezuela (ABV) y tiene participación en sus distintos comités. También interviene en diversos comités ante el BCV y trabaja con las franquicias y comités relacionados con sus negocios, tales como: Suiche7B, Visa, MasterCard.

Desde la perspectiva de su acción social, el Banco tiene membresía en la Cámara Venezolano-Americana de Comercio e Industria (Venamcham) a escala nacional, el Dividendo Voluntario para la Comunidad y la Cámara de Industriales de Caracas.

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, respetamos su dignidad y garantizamos la igualdad de oportunidades. En nuestras relaciones de negocio nos basamos en la equidad, las transacciones justas y el beneficio mutuo y aplicamos una política de selección de proveedores libre de discriminaciones.

Banesco Banco Universal, C.A., tiene presente en todas sus actividades los temas sociales y ambientales.

> Somos firmantes del Pacto Mundial (Global Compact) de las Naciones Unidas, acuerdos por medio de los cuales 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.

A través de nuestro *Informe de Sostenibilidad y Responsabilidad Social* comunicamos anualmente el progreso en la implantación de los 10 Principios del Pacto Mundial de las Naciones Unidas en materia de derechos humanos, trabajo, medio ambiente y anticorrupción.

Banesco Banco Universal, C.A., busca implementar estos compromisos como parte de su estrategia de negocios. Por ello ha cumplido con estas iniciativas:

- Se difundió el contenido de los Diez Principios del Pacto Mundial, a través de nuestros medios internos y externos (*blog*).
- Se firmaron en el año 2022, 137 contratos de servicio con sus proveedores, de los cuales 54 incluyeron la Cláusula número 20 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.

NUESTRA POLÍTICA DE RESPONSABILIDAD Y SOSTENIBILIDAD

Nuestra Política de Responsabilidad y Sostenibilidad tiene como propósito lograr la Sostenibilidad Económica, Social y Ambiental y una gestión responsable en todos los ámbitos de la Organización. Estamos comprometidos con

el Desarrollo Sostenible de nuestros grupos de interés y -para alcanzar ese objetivo- hemos establecido una propuesta de valor, basada en productos, servicios y programas que promuevan el Desarrollo Económico, Social y Ambiental de modo equilibrado. Con ello asumimos nuestra responsabilidad en respetar y promover los Derechos Humanos; contribuir al bienestar en sus ámbitos de operación; interactuar, bajo preceptos éticos, con todos sus distintos interlocutores: trabajadores, clientes, proveedores, autoridades, accionistas y la sociedad en general.

Como factor destacado, Banesco Banco Universal, C.A., se ha propuesto ser un agente activo en el apoyo a las pequeñas empresas y los microempresarios; en la formación de emprendedores y en el desarrollo de productos y servicios inclusivos, que constituyan una oportunidad para todos los sectores de la población.

Objetivos de Desarrollo Sostenible

Para Banesco Banco Universal, C.A., es un compromiso contribuir con los Objetivos de Desarrollo Sostenible (ODS) de las Naciones Unidas. Es por eso que a través de nuestra gestión y actividades del negocio, así como de todos nuestros programas de inversión social contribuimos directamente al cumplimiento de los mismos.

Durante 2022 mantuvimos la campaña institucional iniciada en el año 2021 con la finalidad de educar y concientizar a nuestros grupos de interés acerca de los Objetivos de Desarrollo Sostenible.

Los medios de difusión fueron las redes sociales, el blog corporativo, los medios de comunicación internos y mensajes en radioemisoras.

Entre los puntos desarrollados en la mencionada campaña se encuentran:

- ¿Qué y cuáles son los ODS, importancia y antecedentes?
- ¿Cómo tributamos en Banesco a los ODS?
- Acciones sencillas para contribuir con los ODS como ciudadanos.

Los principales ODS que impactamos con nuestra actividad bancaria y gestión social son:

Promovemos proyectos de apoyo que impulsan la resiliencia de las comunidades y las personas que se encuentran en situaciones vulnerables. A través de nuestro Programa de Formación de Microempresarios educamos a los emprendedores para ser más productivos en sus negocios, de manera de ser sostenibles y rentables.

Ofrecemos a nuestros empleados apoyo constante y beneficios para la alimentación de ellos y su grupo familiar. Brindamos diversas opciones que contribuyen a poner fin al hambre, lograr la seguridad alimentaria y la mejora de la nutrición de nuestros colaboradores y su grupo familiar Así mismo, contribuimos de manera directa con programas de alimentación que llevan adelante nuestros socios y aliados sociales en poblaciones vulnerables.

Colaboramos con instituciones de salud para mejorar la calidad de vida de las personas y atender sus necesidades. Nuestros empleados y sus familias cuentan con una Póliza de Salud de Hospitalización, Cirugía y Maternidad, así como apoyo en caso de enfermedades extremas. Nuestro Servicio Médico, ubicado en la sede principal de Bello Monte, atiende a nuestros empleados de la región en atención primaria.

La educación es uno de los principales pilares de nuestra política de Responsabilidad y Sostenibilidad Empresarial, y para poder accionar nos apoyamos en alianzas con nuestros socios y aliados sociales del sector educativo. Aportamos a proyectos que permitan cumplir con su objetivo de impartir educación, otorgamos becas universitarias, tenemos un fondo editorial que se divulga a través de la Biblioteca Virtual Banesco, la cual es totalmente gratis y educamos a través del Programa de Formación de Microempresarios.

Mantenemos una actitud abierta a la diversidad, entendemos y respetamos a cada ser humano. Contamos con un Código de Ética que contempla la no discriminación, el cual es aplicable a nuestro Capital Humano y grupos de interés. Promovemos un lugar de trabajo inclusivo y diverso, así como la igualdad de oportunidades. Nuestro Programa de Formación de Microempresarios reporta una participación de más del 60% de mujeres.

Contamos con un Capital Humano capacitado y comprometido con el negocio que nos permite atender las necesidades de nuestros clientes de manera inmediata. Somos competitivos en el mercado laboral con la aspiración de atraer y retener al mejor talento y que sus profesionales se sientan motivados, comprometidos y recompensados.

Ejecutamos programas para impulsar la inclusión financiera de las comunidades y su capacitación para el emprendimiento, de manera que obtengan las habilidades necesarias para gestionar sus negocios de manera exitosa y contribuyan con el crecimiento económico de sus comunidades.

Estamos comprometidos a contribuir al progreso y crecimiento de las personas y de las empresas para apoyar el desarrollo sostenible de las comunidades.

Somos cuidadosos y estamos comprometidos en integrar de manera correcta y transparente, criterios éticos, sociales y ambientales para el desarrollo de una actividad responsable.

Somos una Organización transparente en nuestra acción empresarial. Estamos comprometidos con la rendición de cuentas ante todos nuestros grupos de interés y con las responsabilidades éticas, riesgos y temas anticorrupción.

Estamos convencidos de que las alianzas estratégicas entre diversos sectores, organizaciones y empresas, nos permiten contribuir con el desarrollo sostenible de las comunidades de manera exponencial. Respetamos el margen normativo legal vigente, el cual contribuye a aplicar políticas de erradicación de la pobreza.

SISTEMA INTEGRAL DE ADMINISTRACIÓN DE RIESGOS DE LEGITIMACIÓN DE CAPITALES, FINANCIAMIENTO AL TERRORISMO Y FINANCIAMIENTO DE LA PROLIFERACIÓN DE ARMAS DE DESTRUCCIÓN MASIVA (SIAR LC/FT/FPADM)

En Banesco Banco Universal, C.A., el Sistema Integral de Administración de Riesgos de Legitimación de Capitales, Financiamiento al Terrorismo y Financiamiento de la Proliferación de Armas de Destrucción Masiva (SIAR LC/FT/FPADM), está adaptado a la naturaleza y complejidad de los negocios, productos y servicios financieros que ofrece y en cumplimiento de las disposiciones legales que rigen la materia.

> A través del SIAR se previenen y detectan posibles actividades sospechosas de LC/FT/FPADM, en cualquiera de sus etapas, cumpliendo con tareas de:

- **Prevención:** Para reducir la posibilidad que se coloquen en el Sistema Bancario recursos provenientes de actividades relacionadas con la LC/FT/FPADM, mediante la aplicación de políticas, procedimientos y controles internos para el adecuado conocimiento del cliente y de los empleados, complementados con una constante información, capacitación y entrenamiento del personal de la Entidad en todos sus niveles, conforme a las políticas de capacitación previstas en esta Resolución.
- **Control y Detección:** De actividades que se pretendan realizar o se hayan realizado, para dar apariencia de legalidad a operaciones vinculadas a la LC/FT/FPADM, mediante la implementación de controles y herramientas de monitoreo adecuadas, oportunas y efectivas.
- **Reporte:** Oportuno, eficiente y eficaz, de operaciones detectadas que se pretendan realizar o se hayan realizado y que se sospeche que estén relacionadas con la LC/FT/FPADM.
- **Conservación:** Por el plazo legal establecido en el artículo 70 de estas normas, de todos los archivos, registros de transacciones y documentación, tanto en forma física como electrónica, derivados de las tareas precedentes destinadas a proporcionar a las autoridades competentes estos elementos cuando sean requeridos para adelantar sus investigaciones.

Freepik.es

Nuestros Accionistas

Freepik.es

NUESTRA POLÍTICA

Nuestra premisa de gestión empresarial es promover la confianza de los accionistas, ofreciendo un crecimiento rentable y sostenible, un manejo del negocio de manera plural y participativo, con ideas y pensamientos diversos que proporcionen una alta rentabilidad y solvencia.

A través de la Unidad de Accionistas, atendemos y gestionamos de manera responsable y transparente a todos nuestros accionistas. Es la unidad responsable de coordinar las asambleas ordinarias y extraordinarias para dar a conocer, de manera transparente, cómo va la gestión del negocio.

Somos respetuosos de los derechos de todos los accionistas en cuanto al decreto de pago de dividendos.

NUESTRA GESTIÓN

Durante el año 2022, se celebraron Asambleas Ordinarias en fecha 28 de marzo y 27 de septiembre, Asambleas Extraordinarias en fechas 28 de marzo, 31 de mayo y 27 de septiembre; al igual que las Asambleas Ordinarias y Extraordinarias, celebradas en el año 2021. En dichas Asambleas se cumplió con el quórum suficiente para deliberar y resolver todos los puntos contemplados en las convocatorias, siendo aprobados.

> Mantener una sólida estructura de buen gobierno corporativo nos ha permitido gestionar los riesgos y oportunidades de forma prudente, para proteger los intereses de nuestros accionistas, considerando también a la sociedad en su conjunto.

UNIDAD DE ACCIONISTAS

Es el área encargada de atender e interactuar con nuestros accionistas. A través de sus especialistas, atiende de manera personalizada, expedita y responsable los requerimientos, dudas, comentarios que realizan nuestros accionistas sobre diversos temas relacionados con las acciones que mantienen.

También, pueden acceder de forma electrónica a través de nuestra página web, buzón de correo de atención y líneas telefónicas permanentes.

	2021	2022
LLAMADAS ATENDIDAS	845	1.080
CORREOS ELECTRÓNICOS	8.300	5.674

ACCIONISTAS

Al 31 de diciembre de 2022, Banesco Banco Universal, C.A., contaba con 5.935 accionistas, propietarios de acciones comunes Banesco, preservando el mismo número del año 2021.

CUADRO DE RASGOS BÁSICOS

Capital Social (Bs.)

2022	Total Patrimonio Bs. 61.000.000
2021	Total Patrimonio Bs. 104.483.067

Acciones	2022
Número de Acciones	610.000.000.025.000.000
Circulación	610.000.000.022.045.467
Tesorería	2.954.533

	2021
Número de Acciones	9.125.000.000
Circulación	9.122.045.467
Tesorería	2.954.533

DIÁLOGO CON NUESTROS ACCIONISTAS

La comunicación y transparencia informativa es uno de los principios que hemos establecido en nuestras políticas. Es por ello que contamos con diversos espacios de comunicación para mantener una relación cercana y estrecha con nuestros accionistas y los diferentes grupos de interés. Entre los cuales están:

- Unidad de Accionistas.
- Asambleas Generales Ordinarias y Extraordinarias de Accionistas.
- Informes Financieros Semestrales.
- Informe de Responsabilidad Social Empresarial anual.
- Boletín Digital, remitido vía correo electrónico a nuestros clientes.
- Contactos y encuentros directos con los accionistas.
- Red de Agencias.
- El sitio web **www.banesco.com**, el cual ofrece información relevante relacionada con información financiera emitida por el Banco y por los auditores externos, informes de RSE, y los informes financieros semestrales.

Freepik.es

Para brindar una atención eficaz y efectiva a nuestros accionistas tenemos a disposición:

- **El correo electrónico**: atencion_al_accionista@banesco.com.
- **Los números telefónicos:** 0212-501-92-59/77-34.
- **Un espacio en la web del Banco:** https://www.banesco.com/category/somos-banesco, donde se actualizan de manera oportuna los temas inherentes a las Acciones de Banesco Banco Universal, C.A.

GRI 2-7, 2-23, 2-24, 2-25, 2-26, 3-3, 412-1

Nuestro Capital Humano

Nuestra gestión

El año 2022 representó el reto de continuar gestionando el servicio al cliente en un contexto en el que se mantuvo el cuidado y la bioseguridad por la pandemia, y a su vez, el retorno progresivo de los colaboradores a los puestos de trabajo; lo que implicó ajustes en su vida personal para retomar la operatividad presencial con el apoyo del Banco, adaptando progresivamente los horarios y dinámicas; manteniendo el foco en la productividad, uno de los principales objetivos de la gestión de los talentos, junto con el servicio al cliente.

En paralelo, se realizó acompañamiento a los líderes para que con su colaboración facilitaran la incorporación progresiva a las sedes, hacia una jornada con tendencia a la presencialidad, retomando progresivamente prácticas de gestión de equipos presenciales, preservando los cuidados necesarios para la salud y bienestar en el trabajo.

Nuestro propósito es generar fuentes de trabajo estables y sin discriminación de ningún tipo; en 2022 dimos cobertura a las posiciones vacantes con 721 nuevos ingresos para cerrar el año con 3.178 colaboradores y 21 pasantes en nuestra plantilla, totalizando 3.199 colaboradores.

Nuestra política

Nuestro compromiso es ofrecer ambientes de trabajo más humanos y sustentables, alineados con nuestros valores corporativos. Potenciamos las capacidades y habilidades de nuestros colaboradores y así ofrecer a nuestros clientes una atención de calidad.

Somos respetuosos de la diversidad y las diferencias. Seleccionamos, desarrollamos, promovemos y evaluamos talentos en función de sus resultados, valores y potencialidades como rasgo cultural distintivo.

Código de Ética y Conducta del Ciudadano Banesco

Los principios éticos y de conducta de todos los empleados están incorporados en el Código de Ética y Conducta del Ciudadano Banesco, y están orientados al respeto de los derechos humanos y la Prevención y Control de Legitimación de Capitales, Financiamiento al Terrorismo y Financiamiento de la Proliferación de Armas de Destrucción Masiva. El Código contribuye a normalizar las acciones, roles y valores, con el objetivo de buscar la excelencia en las relaciones en todos los que forman parte de Banesco Banco Universal, C.A.

Nuestro Código de Ética y Conducta es un documento público, que se encuentra en el Portal de Intranet y en la página web (https://bit.ly/31yG5yQ), para consulta de los interesados.

Durante el año 2022 continuamos divulgando los ajustes realizados al Código en septiembre de 2021, para lo cual se implementó un plan comunicacional, cuyos objetivos fundamentales eran: reforzar los valores, informar y promover el cumplimiento de las normativas de la Institución; mantener la continuidad de la Política “Conozca a su Empleado”; promover la excelencia y la calidad en la cultura del Banco; contribuir en la gestión de los procesos, considerando el compromiso de mantener un comportamiento ético

en los logros y resultados; así como, garantizar la seguridad de nuestros clientes, la prevención de la Legitimación de Capitales, Financiamiento al Terrorismo y Financiamiento a la Proliferación de Armas de Destrucción Masiva.

> Como parte del plan, se enviaron al menos 100 comunicados durante el año, tocando cada uno de los aspectos medulares de nuestro Código de Ética.

A través del correo electrónico Contigo_Capital_Humano@banesco.com, nuestros colaboradores pueden mantener una comunicación constante y directa con la Coordinación del Centro de Atención Capital Humano (CACH), área que atiende los requerimientos de los Ciudadanos Banesco que estén vinculados a la gestión de Capital Humano y ameritan respuesta inmediata o en el corto plazo. Las solicitudes recibidas son atendidas de manera articulada por las áreas vinculadas a su resolución.

Mediante las acciones anteriormente mencionadas, el Banco fomenta el desarrollo de valores y actitudes que respalden los Derechos Humanos, alentando las medidas que permitan un ambiente de respeto e inclusión; es así como durante el año 2022, la Institución no recibió reclamos en esta materia, relacionados con los trabajadores, accionistas, clientes, la comunidad, ni de los proveedores.

DISTRIBUCIÓN POR RANGOS DE EDAD Y GÉNERO

Rango	2022			2021			Variación		
Edad	Fem.	Masc.	Total	Fem.	Masc.	Total	Fem.	Masc.	Total
15-17	22	19	41	8	5	13	175,00%	280,00%	215,38%
18-25	182	134	316	153	124	277	18,95%	8,06%	14,08%
26-30	198	156	354	212	127	339	-6,60%	22,83%	4,42%
31-35	263	150	413	271	139	410	-2,95%	7,91%	0,73%
36-40	351	151	502	364	144	508	-3,57%	4,86%	-1,18%
41-45	330	159	489	319	142	461	3,45%	11,97%	6,07%
46-50	289	129	418	288	144	432	0,35%	-10,42%	-3,24%
51-55	182	132	314	166	123	289	9,64%	7,32%	8,65%
56-60	113	102	215	113	98	211	0,00%	4,08%	1,90%
61-65	55	44	99	44	27	71	25,00%	62,96%	39,44%
66-70	16	10	26	14	13	27	14,29%	-23,08%	-3,70%
71-75	7	3	10	5	0	5	40,00%	0,00%	100,00%
>75	1	1	2	1	1	2	0,00%	0,00%	0,00%
Total	2.009	1.190	3.199	1.958	1.087	3.045	2,60%	9,48%	5,06%

DISTRIBUCIÓN POR GÉNERO Y CATEGORÍA DE CARGO

	2022			2021			Variación		
NIVEL	Fem.	Masc.	Total	Fem.	Masc.	Total	Fem.	Masc.	Total
Pasantes / Aprendices	78	52	130	66	33	99	18,18%	57,58%	31,31%
Base	633	264	897	664	245	909	-4,67%	7,76%	-1,32%
Profesional / Técnico	947	676	1623	891	621	1.512	6,29%	8,86%	7,34%
Supervisorio	44	50	94	44	46	90	0,00%	8,70%	4,44%
Gerencial	284	121	405	273	114	387	4,03%	6,14%	4,65%
Vicepresidentes	19	18	37	20	23	43	-5,00%	-21,74%	-13,95%
Gerente General	0	1	1	0	1	1	—	0,00%	0,00%
Vicepresidente Ejecutivo	4	7	11	0	3	3	—	133,33%	266,67%
Presidente	0	1	1	0	1	1	—	0,00%	0,00%
Total	2.009	1.190	3.199	1.958	1.087	3.045	2,60%	9,48%	5,06%

Distribución por rangos de edad y categoría de cargo

	2022						2021					
NIVEL	15-17	18-30	31-40	41-50	> 50	Total	15-17	18-30	31-40	41-50	> 50	Total
Pasantes/Aprendices	40	90	0	0	0	130	13	86	0	0	0	99
Base	0	278	332	194	93	897	0	246	371	204	88	909
Profesional/Técnico	1	297	484	492	349	1.623	0	278	458	465	311	1.512
Supervisorio	0	4	24	31	35	94	0	4	19	38	29	90
Gerencial	0	1	70	175	159	405	0	2	66	172	147	387
Vicepresidentes	0	0	4	10	23	37	0	0	4	13	26	43
Gerente General	0	0	0	1	0	1	0	0	0	1	0	1
Vicepresidente Ejecutivo	0	0	1	4	6	11	0	0	0	0	3	3
Presidente	0	0	0	0	1	1	0	0	0	0	1	1
Total	41	670	915	907	666	3.199	13	616	918	893	605	3.045

Distribución nacional

La política de contratación de personal es la misma para todas las regiones del país. Desde 2022, retomamos nuestros procesos de entrevista y evaluación de candidatos de forma presencial; manteniendo, según sea el caso, las modalidades virtuales. Nuestras oficinas de Capital Humano en las regiones revisan y evalúan los perfiles de los candidatos, para validar que estén en concordancia con los requerimientos organizacionales.

Los Vicepresidentes responsables de la Red de Ventas son originarios de cada una de estas regiones, lo que les brinda un mejor conocimiento de la dinámica económica en cada localidad y de sus clientes, beneficiando a las comunidades locales, y fortaleciendo estratégicamente la toma de decisiones basada en las particularidades de cada zona.

Distribución por relación contractual y género

	2022		2021		Variación	
NIVEL	Femenino	Masculino	Femenino	Masculino	Femenino	Masculino
Aprendices	64	45	60	30	6,67%	50,00%
Pasantes	14	7	6	3	133,33%	133,33%
Contratados	138	91	49	35	181,63%	160,00%
Fijos	1.793	1.047	1.843	1.019	-2,71%	2,75%
Sub-Total	2.009	1.190	1.958	1.087	2,60%	9,48%
Total	3.199		3.045		5,06%	

Nuestra división territorial corresponde a la estrategia del negocio, por lo que representa una importante fuente de empleo en las distintas regiones, 89% de nuestra plantilla está integrada por empleados fijos.

DISTRIBUCIÓN NACIONAL

	2022		2021		Variación	
REGIÓN	Trabajadores	% del Total	Trabajadores	% del Total	Trabajadores	% del Total
Metropolitana	2.180	68,15%	2.056	67,52%	124	80,52%
Centro - Los Llanos	288	9,00%	271	8,90%	17	11,04%
Occidental - Andina	274	8,57%	256	8,41%	18	11,69%
Oriente - Sur	259	8,10%	262	8,60%	-3	-1,95%
Occidental - Norte	198	6,19%	200	6,57%	-2	-1,30%
Total General	3.199	100,00%	3.045	100,00%	154	100,00%

VICEPRESIDENTES DE LA RED

	2022		2021	
REGIÓN	Cantidad	% Procedentes de la Comunidad Local	Cantidad	% Procedentes de la Comunidad Local
Metropolitana	1	100,00%	1	100,00%
Occidental - Andina	1	0,00%	1	0,00%
Oriente - Sur	1	100,00%	1	100,00%
Occidental - Norte	1	100,00%	1	100,00%
Total General	4	75,00%	4	75,00%

N° DE COLABORADORES

AÑO	Total Empleados
2022	3.199
2021	3.045
Variación %	5,06%

DISTRIBUCIÓN POR GÉNEROS

AÑO	Femenino	Masculino
2022	2.009	1.190
2021	1.958	1.087
Variación %	2,60%	9,48%

ANTIGÜEDAD PROMEDIO

AÑO	Antigüedad Promedio
2022	10,26
2021	10,77
Variación %	-4,74%

CANTIDAD DE TRABAJADORES POR HORARIO LABORAL

Horario	Cantidad
Tiempo Completo	3.167
Medio Tiempo	32

Comportamiento de ingresos y egresos de personal

Se obtiene calculando el coeficiente entre los movimientos de ingresos y egresos de personal, y la relación con el número de empleados del área en un período determinado.

Entre 2021 y 2022, el Índice de Rotación pasó de 16,57% a 20,12%. Así bien, las variaciones ocurren dentro del marco legal vigente, apuntando a las mejores relaciones laborales y excelente clima organizacional, en cumplimiento de lo establecido en la Ley Orgánica de Prevención, Condiciones y Medio Ambiente de Trabajo (LOPCYMAT).

Índice de rotación

CONCEPTO	2022	2021
Ingresos (*)	721	352
Egresos	566	657
Población	3.199	3.045
Total	20,12%	16,57%

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

Índice de rotación por región

	2022			2021		
REGIÓN	Población	Ingresos + Egresos	Índice de Rotación	Población	Ingresos + Egresos	Índice de Rotación
Metropolitana	2.180	951	21,81%	2.056	699	17,00%
Centro - Los Llanos	288	88	15,28%	271	76	14,02%
Occidental - Andina	274	88	16,06%	256	102	19,92%
Occidental - Norte	198	99	25,00%	200	76	19,00%
Oriente - Sur	259	61	11,78%	262	56	10,69%
Total General	3.199	1.287	20,12%	3.045	1.009	16,57%

Índice de rotación por región, edad y género

	2022									
	<18		18-30		31-40		41-50		>50	
REGIÓN	Fem.	Masc.	Fem.	Masc.	Fem.	Masc.	Fem.	Masc.	Fem.	Masc.
Metropolitana	93,18%	89,47%	48,86%	48,43%	14,97%	20,29%	7,34%	9,33%	4,18%	7,08%
Centro - Los Llanos	–	–	37,50%	50,00%	21,95%	18,52%	5,49%	6,52%	6,06%	14,29%
Occidental - Andina	–	–	30,36%	63,64%	15,38%	16,67%	8,77%	16,67%	0,00%	0,00%
Occidental -Norte	–	–	81,82%	37,50%	24,42%	22,50%	26,67%	33,33%	13,51%	6,82%
Oriente - Sur	–	–	34,62%	33,33%	16,41%	17,50%	6,76%	10,71%	1,04%	11,76%

	2021									
	<18		18-30		31-40		41-50		>50	
REGIÓN	Fem.	Masc.	Fem.	Masc.	Fem.	Masc.	Fem.	Masc.	Fem.	Masc.
Metropolitana	68,75%	50,00%	31,06%	38,36%	14,90%	19,54%	7,02%	10,87%	7,49%	5,94%
Centro - Los Llanos	–	1,00%	26,47%	41,67%	20,24%	9,26%	7,64%	10,87%	6,06%	16,67%
Occidental - Andina	–	–	46,55%	41,67%	15,43%	22,00%	13,39%	16,07%	4,17%	15,38%
Occidental -Norte	–	–	23,53%	33,33%	17,71%	31,25%	14,29%	22,73%	13,79%	19,05%
Oriente - Sur	–	–	72,22%	30,00%	7,53%	16,67%	6,79%	11,76%	5,95%	8,82%

ROTACIÓN POR REGIÓN Y GÉNERO

	2022						2021					
	Población		Ingresos + Egresos		Índice de Rotación		Población		Ingresos + Egresos		Índice de Rotación	
REGIÓN	Fem.	Masc.	Fem.	Masc.	Fem.	Masc.	Fem.	Masc.	Fem.	Masc.	Fem.	Masc.
Metropolitana	1.264	916	515	436	20,37%	23,80%	1.226	830	380	319	15,50%	19,22%
Centro - Los Llanos	217	71	64	24	14,75%	16,90%	206	65	58	18	14,08%	13,85%
Occidental - Andina	193	81	55	33	14,25%	20,37%	178	78	68	34	19,10%	21,79%
Occidental - Norte	136	62	73	26	26,84%	20,97%	143	57	47	29	16,43%	25,44%
Oriente - Sur	199	60	41	20	10,30%	16,67%	205	57	40	16	9,76%	14,04%
Total General	2.009	1.190	748	539	18,62%	22,65%	1.958	1.087	593	416	15,14%	19,14%

EVALUACIÓN DE DESEMPEÑO

Durante el año 2022 se realizaron 2 evaluaciones semestrales de desempeño para toda la población, considerando la metodología de medición de objetivos cuantitativos, de acuerdo a los resultados de los indicadores estratégicos del Banco y de la Unidad Ejecutiva relacionada; así como incorporando de 2 a 3 objetivos tácticos operativos de cada empleado. Mantuvimos el diagnóstico de competencias claves según el rol que ocupa cada colaborador, con el fin de profundizar los planes de desarrollo para el cierre de brechas y talentos críticos. Fueron evaluados un total de 2.686 empleados (71% de los cuales pertenecen al Segmento Ejecutivo).

93,01% del personal fue evaluado de acuerdo a la población meta estimada; el porcentaje restante corresponde a personal inactivo o que no fue evaluado por sus supervisores en los tiempos establecidos. Se consideró un 83,96% de la plantilla definitiva de empleados (fijos y contratados) al cierre de año como población.

EVALUACIÓN DE DESEMPEÑO	2022	2021	Variación (%)
Total Empleados	3.199	3.045	5,06
N° de Empleados Evaluados	2.686	2.743	-2,08
% de Empleados con Evaluación	83,96%	90,08%	-6,79

EVALUACIÓN DE DESEMPEÑO POR CATEGORÍA DE CARGO

	2022				2021			
	Hombres		Mujeres		Hombres		Mujeres	
REGIÓN	Evaluaciones	%	Evaluaciones	%	Evaluaciones	%	Evaluaciones	%
Base	226	21,3	574	31,4	222	22,6	611	34,7
Profesional/Técnico	646	60,9	920	50,3	581	59,1	829	47,1
Supervisorio	49	4,6	42	2,3	46	4,6	40	2,2
Gerencial	105	9,9	254	13,9	109	11,1	260	14,7
Vicepresidentes	27	2,5	36	1,9	23	2,3	20	1,1
Directores	7	0,6	2	0,1	2	0,2		0,0
Total por Género	1.060	100,0	1.828	100,0	983	100,0	1.760	100,0
Total General de Evaluados	2.888				2.743			

PROMOCIONES DE CARGO

Nuestra política de promoción permite que nuestros colaboradores crezcan internamente hacia puestos de mayor responsabilidad; por ello en 2022, promovimos a 322 colaboradores como fuente primordial para la cobertura de las vacantes y como opciones de desarrollo dentro de la Organización.

PROMOCIONES DE CARGO

DIRECCIÓN	2022	2021	Variación
Gerencia General	19	1	1.800%
Junta Directiva	24	9	167%
Presidencia Ejecutiva	17	24	-29%
Vp. Ejec. Bancas	3	8	-63%
Vp. Ejec. Capital Humano	7	0	—
Vp. Ejec. Comercial	42	97	-57%
Vp. Ejec. Gobierno Corp. y Asuntos Legales	5	3	67%
Vp. Ejec. Operaciones y Procesos	117	43	172%
Vp. Ejec. Productos, Servicios y Medios de Pago	27	12	125%
Vp. Ejec. Tecnología	38	31	23%
Vp. Ejec. Tesorería y Finanzas	23	18	28%
Total General	322	246	31%

POLÍTICA DE REMUNERACIÓN

Evaluamos continuamente las necesidades de nuestros empleados, así como procuramos el otorgamiento de mejores condiciones laborales. En 2022 se efectuó un incremento promedio general de 321% en el mes de marzo, atendiendo las regulaciones emanadas y vigentes.

PROCESOS MEDIANTE LOS CUALES SE DETERMINA LA REMUNERACIÓN

Banesco Banco Universal, C.A., determina sus remuneraciones realizando un análisis de los pesos relativos de sus posiciones dentro de cada una de sus unidades de trabajo; se toman en consideración los decretos en la materia por parte del Ejecutivo Nacional, el presupuesto definido para tal fin, indicadores macroeconómicos y cualquier otra variable relevante que permita establecer la asignación más adecuada para cada caso.

> La remuneración anual de un colaborador comprende el ingreso básico mensual, bono vacacional, utilidades y aporte de la empresa a caja de ahorro de 11%.

RELACIÓN ENTRE LA REMUNERACIÓN ANUAL DE LA PERSONA MEJOR PAGADA CON LA REMUNERACIÓN ANUAL MEDIA DEL RESTO DE LA ORGANIZACIÓN

La brecha entre la retribución de la persona mejor pagada con respecto a la retribución media del resto de la población que conforma la Organización, ha disminuido durante el período cubierto en este informe.

RETRIBUCIÓN	2022	2021
Retribución Media resto de la Población	130	25
Relación de Retribución Total Anual	5,0	6,4

- La Retribución Media del resto de la población considera el salario promedio de la Organización al cierre del año reportado, excluyendo a la persona mejor pagada.
- El cálculo incluye a los empleados de tiempo completo, tiempo parcial y trabajadores contratados.
- Dado el entorno local donde se desarrollan las actividades de Banesco Banco Universal, C.A., existe información que se mantiene confidencial para salvaguardar la seguridad personal de nuestros colaboradores y de la alta gerencia de la Institución.

RELACIÓN ENTRE EL INCREMENTO PORCENTUAL DE LA REMUNERACIÓN ANUAL DE LA PERSONA MEJOR PAGADA CON EL INCREMENTO PORCENTUAL DE LA REMUNERACIÓN ANUAL MEDIA DEL RESTO DE LA ORGANIZACIÓN

RETRIBUCIÓN	2022	2021
Posición Mejor Pagada	306%	2.186%
Retribución Media	420%	1.150%
% de Incremento Anual	321%	1.008%

TRABAJADORES CON DISCAPACIDAD

Alineados a nuestros valores corporativos, promovemos la integración y formación laboral de personas con discapacidad en la Organización.

Desarrollamos estrategias de inclusión de personas con necesidades especiales, apoyándonos en lineamientos internacionales y nacionales que guían nuestra gestión.

Su desarrollo ha permitido que se sientan y sean productivas para la sociedad, logrando que su esfuerzo y constancia sirvan de ejemplo, tanto dentro como fuera del Banco.

En el año 2022, se desarrolló el Programa La Discapacidad es parte de la Diversidad en Banesco, el cual estuvo conformado por 5 módulos y participaron alrededor de 100 colaboradores. Los módulos trataron sobre: I. Nueva Cultura de la Discapacidad y la Convención de los Derechos Humanos de las personas con discapacidad; II. Derechos Humanos y Trato Adecuado a las personas con discapacidad; III. Prevención y Discapacidad; IV. Estrategias para el abordaje de las personas con discapacidad; V. Discapacidad y Familia; VI. Higiene postural, ergonomía y/o higiene ocupacional; VII. Reto 5D.

En esa línea, el Banco mantiene un plan que comprende acciones relacionadas con el buen trato, la accesibilidad y la inserción de personas con discapacidad en conjunto con el CONAPDIS (Consejo Nacional de Personas con Discapacidad).

TIPO DE DISCAPACIDAD POR SEXO

	2022		2021	
REGIÓN	Fem.	Masc.	Fem.	Masc.
Visual, Músculo-Esquelética	1	0	0	0
Visual, Intelectual, Mental	1	3	0	0
Visual	0	0	1	0
Músculo-Esquelética	0	2	1	1
Intelectual, Mental	1	1	2	4
Discapacidad Músculo-Esquelética y Otros	1	0	0	0
Total General por Género	4	6	4	5
Total General	10		9	

DISCAPACIDAD POR REGIÓN

REGIÓN	2022	2021	Var. %
Metropolitana	10	9	11%
Total	10	9	11%

- **Accesibilidad**: Consiste en las adecuaciones de las sedes físicas para el desplazamiento sin obstáculos, ni barreras de personas con discapacidad. Es decir: "Los órganos y entes de la Administración Pública Nacional, Estadal y Municipal, y todas las personas naturales y jurídicas de derecho privado, que planifiquen, diseñen, proyecten, construyan, remodelen y adecuen edificaciones y medios urbanos y rurales en los ámbitos nacional, estadal y municipal, deben cumplir con las normas de la Comisión Venezolana de Normas Industriales (COVENIN); así como con las reglamentaciones técnicas sobre la materia provenientes de los organismos respectivos, relativas a la accesibilidad y transitabilidad de las personas con discapacidad.

  Las áreas comunes de zonas residenciales, los diseños interiores para uso educativo, deportivo, cultural, de atención en salud, centros, establecimientos y oficinas comerciales, sitios de recreación, turísticos y los ambientes urbanos, tendrán áreas que permitan desplazamientos sin obstáculos ni barreras y el acceso seguro a los diferentes ambientes y servicios sanitarios a personas con discapacidad".

- **Buen Trato:** "Los órganos y entes de la Administración Pública Nacional, Estadal y Municipal, y todas las personas naturales y jurídicas de derecho privado, están obligados a garantizar el pleno acceso, brindar atención

preferencial y crear mecanismos adecuados y efectivos para facilitar información, trámites y demás servicios que prestan a las personas con discapacidad".

- **Inclusión y/o Inserción:** "Los órganos y entes de la Administración Pública Nacional, Estadal y Municipal; así como las empresas públicas, privadas o mixtas, deberán incorporar a sus planteles de trabajo no menos de un 5% de personas con discapacidad permanente, en su nómina total; sean ellos ejecutivos, ejecutivas, empleados, empleadas, obreros u obreras".

> Los cargos que se asignen a personas con discapacidad no deben impedir su desempeño, presentar **obstáculos para su acceso al puesto de trabajo**, ni exceder la capacidad para desempeñarlo.

Los trabajadores o las trabajadoras con discapacidad no están obligados u obligadas a ejecutar tareas que resulten riesgosas por el tipo de discapacidad que tengan".

Asimismo, se logró articular en caso de que la Organización lo considere, el traslado hasta Ciudad Banesco de un equipo multidisciplinario del CONAPDIS, con el fin de actualizar el registro de certificación de los colaboradores.

CAPACITACIÓN

En el año 2022, diseñamos y ejecutamos experiencias de aprendizaje, bajo las distintas modalidades: Presencial, Online (síncronas) y Virtuales, dirigidas a generar el perfeccionamiento técnico y profesional del Ciudadano Banesco; así como a la adquisición de nuevos conocimientos técnicos, bancarios regulatorios y desarrollo de competencias, apuntando al desempeño eficiente de sus funciones, a fin de acompañarlos a gestionar resultados de alta calidad.

CAPACITACIÓN POR NIVELES DE CARGO

	Número de Participaciones			Horas Hombre			Horas Promedio		
NIVEL	2022	2021	Var. %	2022	2021	Var. %	2022	2021	Var. %
Base	9.922	6.257	58,57	60.340	58.659	2,87	6,08	9,37	-35,10
Profesional/Técnico	22.857	16.261	40,56	132.322	117.875	12,26	5,79	7,25	-20,15
Supervisorio	1.095	1.060	3,30	7.841	8.092	-3,10	7,16	7,63	-6,15
Gerencial	7.914	6.845	15,62	32.077	31.041	3,34	4,05	4,53	-10,53
Vicepresidentes	843	424	98,82	4040	2592	55,86	4,79	6,11	-21,56
Directores	43	6	616,67	148	12	1.133,33	3,44	2,00	72,09
Presidente	0	0	-	0	0	-	0,00	0,00	-
Total	42.674	30.853	38,31	236.768	218.271	8,47	5,55	7,07	-21,50

Horas Promedio = Total Horas - Hombre / N° de Participaciones • 2022 = 236.768/42.674 = 5,548

CAPACITACIÓN POR GÉNERO

	Trabajadores Adiestrados							
	2022				2021			
NIVEL	Mujeres	%	Hombres	%	Mujeres	%	Hombres	%
Base	1.071	31,43%	382	20,66%	4.747	22,44%	1.510	15,44%
Profesional/Técnico	1.695	49,74%	1.084	58,63%	10.535	49,79%	5.726	58,55%
Supervisorio	80	2,35%	86	4,65%	594	2,81%	466	4,76%
Gerencial	481	14,11%	190	10,28%	5.021	23,73%	1.824	18,65%
Vicepresidentes	76	2,23%	98	5,30%	261	1,23%	248	2,54%
Directores	5	0,15%	9	0,49%	0	0,00%	6	0,06%
Presidente	0	0,00%	0	0,00%	0	0,00%	0	0,00%
Total	3.408	100,00%	1.849	100,00%	21.158	100,00%	9.780	100,00%

TALLERES DE RIESGO OPERATIVO

Durante el año recién culminado, hemos mantenido especial atención en propiciar espacios que potencien la cultura de riesgo en la Organización, incorporando estrategias innovadoras de aprendizaje de adultos. Llevamos a cabo varias ediciones de un Cine Foro de la película: *Too Big To Fail* (*Demasiado grande para caer*), el cual fue facilitado por el equipo experto de la Vp. Administración Integral de Riesgo, dirigido a todos los empleados a nivel nacional, y donde participaron efectivamente 403 colaboradores. Cabe resaltar, que al ser Formación Interna, no requirió ninguna inversión económica extraordinaria.

Asimismo, impulsamos el conocimiento bancario regulatorio en materia de Administración de Riesgo y la metodología para su gestión en el Banco, a través de nuestras estrategias de Aprendizaje Virtual, apoyándonos en nuestra plataforma; disponible para todos los colaboradores activos, con la validación de contenidos de los líderes de la unidad integral de Riesgo.

PRESUPUESTO ADIESTRAMIENTO A DELEGADOS DE RIESGO OPERATIVO

Considerando que toda la formación en materia de Riesgo Operativo, incluyendo a los delegados de riesgo, se realizó liderada por expertos en esta área, por ser una Formación Interna, no tuvo ninguna implicación económica extraordinaria.

CAPACITACIÓN POR TIPO DE CONOCIMIENTO

	Horas de Adiestramiento		
TIPO DE CONOCIMIENTO	2022	2021	Var. %
Conocimiento Bancario o Regulatorio	189.452,00	154.971,00	22,25
Conocimiento Técnico	40.913,00	48.734	-16,05
Desarrollo de Competencias	6.403,00	15.729	-59,29
Total Horas Adiestramiento	236.768	219.434	7,90
Total Trabajadores	3.199	3.045	5,06
Horas Promedio de Adiestramiento	74,01	72,06	2,71
Total Trabajadores Adiestrados	3.147	2.823	11,48
% de Trabajadores Adiestrados	98,37%	92,71%	6,11

TALLERES Y ADIESTRAMIENTO EN RIESGO OPERATIVO

	2022		2021	
DENOMINACIÓN DE LA ACTIVIDAD	Participantes	Certificados / Aprobados	Participantes	Certificados / Aprobados
Charlas especializadas en materia de AIR, Metodología de Gestión de Riesgo y Herramientas de Riesgo Operativo/Cine Foro	403	403	1.249	1.249
Charlas en Administración Integral de Riesgo a nuevos ingresos	241	241	117	117
Curso Virtual Cultura de Riesgo 2022	1.837	1.837		
Programa de Formación de Jóvenes Talentos	36	36	12	12
Total General	2.517	2.517	1.378	1.378

Estas capacitaciones se ejecutaron a través del equipo de facilitadores expertos en la materia del área de Riesgo, generando un alto nivel de profundización y análisis con casos prácticos vinculados con la realidad de la Organización.

FORMACIÓN EN MATERIA DE PREVENCIÓN Y CONTROL DE LEGITIMACIÓN DE CAPITALES Y FINANCIAMIENTO AL TERRORISMO

	Número de Trabajadores			Monto Bs.		
NIVEL	2022	2021	Var. %	2022	2021	Var. %
Nuevos Ingresos	716	341	109,97	0	0	0,00
Personal Activo	4.019	3.910	2,79	114.194,78	519.306,17	-78,01
Total	4.735	4.251	11,39	114.194,78	519.306,17	-78,01

DESARROLLO DE COMPETENCIAS

Apoyándonos en las herramientas colaborativas de Google para llevar a cabo las Sesiones Online - Seminarios Web, y gracias a la adquisición de nuestra nueva Plataforma de Aprendizaje Virtual, mantuvimos el posicionamiento del Auto-Aprendizaje, poniendo a la disposición contenidos asociados al Desarrollo de Competencias, logrando 2.624 participaciones efectivas en 6.403 horas de formación en esta área de conocimiento.

Siempre en la búsqueda de nuevas estrategias metodológicas para generar el aprendizaje de nuestro Talento Humano; y enfocados de manera sistemática, planificada y permanente en los procesos de aprendizaje organizacional, en este período desarrollamos experiencias de aprendizaje innovadoras; dirigidas a generar el perfeccionamiento técnico y profesional del Ciudadano Banesco, a fin de que frente a todas las circunstancias, alcance a desempeñar de manera eficiente sus funciones, produciendo resultados de alta calidad; enmarcando nuestras iniciativas más importantes en: actividades de formación en áreas claves del Negocio, tales como: Ventas, Cobranza y Recuperaciones, Procesos de Negocio, Gerencia de Proyectos, Logística Financiera; así como, en afianzar las Competencias de Trabajo Colaborativo y Metodologías Ágiles, Conducción y Dirección de Equipos de Trabajo asociadas a Transformación Digital, Liderazgo, Innovación y Orientación al Servicio.

La Competencia Trabajo Colaborativo y Auto-Aprendizaje tuvo un protagonismo importante en este año, gracias a la coordinación de espacios de aprendizaje Online liderados por colaboradores de diversas áreas de la Organización, previamente formados como Facilitadores Virtuales Banesco, quienes impartieron 7 Seminarios Web, compartiendo las bondades de las diversas APP Google, participando 949 colaboradores.

Tanto nuestra plataforma de Aprendizaje Virtual como el uso de las herramientas colaborativas, nos permite poner a disposición de todos los colaboradores, un altísimo valor para el desarrollo personal y profesional, permitiendo potenciar su autodesarrollo.

PROGRAMA DE PASANTÍAS

Participamos activamente en el cumplimiento de la Ley, formando a más de 120 aprendices. Al cierre del 2022, contamos con 109 aprendices INCES (Instituto Nacional de Capacitación y Educación Socialista), de los cuales 99 se encuentran en Fase Teórica en nuestra Sede de Sucursal del Este, reconocida por el INCES como DAE (Centro de Desarrollo de Aprendizaje Empresarial) Banesco, alcanzando conocimientos técnicos y desarrollando competencias que les permitan incorporarse en el área bancaria como Oficinista Integral Financiero.

Así mismo, hemos atendido a 51 pasantes, 32 de ellos provienen de los Colegios Fe y Alegría, 19 de Institutos Superiores y 6 empleados Banesco, que han requerido de espacios laborales para realizar esta fase de educación superior como requisitos para optar a títulos universitarios.

PASANTÍAS

PASANTE	2022	2021	Var. %
Externo*	51	16	218,75
Interno **	6	6	0
Total	57	22	159,09

* **Pasantes Externos:** Se refiere a los estudiantes de Bachillerato y Técnicos Medios. En 2022 se brindó el programa a 51 pasantes externos, Universitarios o Técnicos Medios.

** **Pasantes Internos:** Empleados que se encuentran estudiando y desean realizar sus pasantías en la Organización. En 2022 se brindó apoyo a 6 colaboradores.

SALUD Y SEGURIDAD LABORAL

ABSENTISMO POR TIPO DE ENFERMEDAD / ACCIDENTE

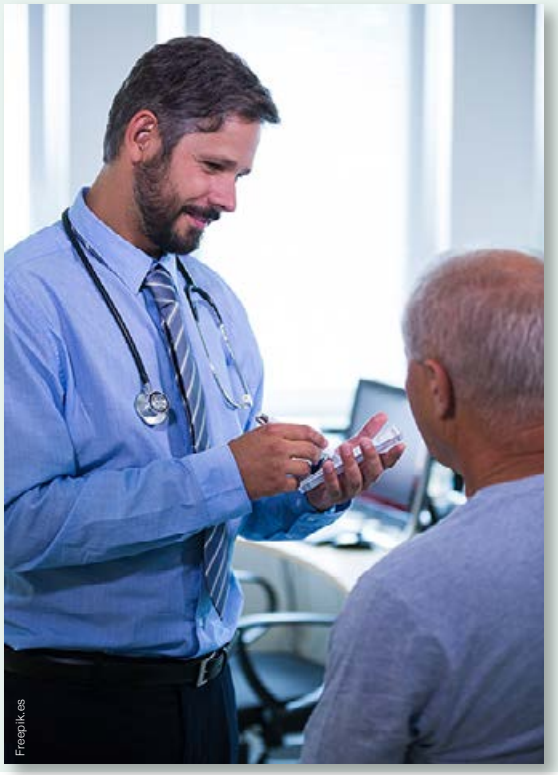
	2022			2021		
TIPO DE ENFERMEDAD/ACCIDENTE	Reposos	Días Perdidos	% Absentismo Laboral Médico	Reposos	Días Perdidos	% Absentismo Laboral Médico
Enfermedad Común	400	3.462	0,31	292	3.250	0,28
Accidentes de Trabajo	5	36	0,00	0	0	0,00
Accidentes Comunes	42	413	0,04	17	188	0,02
Total General por Absentismo Enfermedad/Accidente	447	3.911	0,35	309	3.438	0,30

ABSENTISMO POR ACCIDENTES DE TRABAJO - Nº DE REPOSOS

	2022			2021		
REGIÓN	Hombres	Mujeres	Total	Hombres	Mujeres	Total
Centro - Los Llanos	0	1	1	0	0	0
Metropolitana	0	4	4	0	0	0
Occidente - Andina	0	0	0	0	0	0
Oriente - Sur	0	0	0	0	0	0
Zulia - Falcón	0	0	0	0	0	0
Total General por Absentismo Accidente de Trabajo	0	5	5	0	0	0

ABSENTISMO POR ACCIDENTES COMUNES - Nº DE REPOSOS

	2022			2021		
REGIÓN	Hombres	Mujeres	Total	Hombres	Mujeres	Total
Centro - Los Llanos	1	12	13	1	2	3
Metropolitana	13	13	26	6	7	13
Occidente - Andina	0	0	0	0	1	1
Oriente - Sur	0	2	2	0	0	0
Zulia - Falcón	0	1	1	0	0	0
Total General por Absentismo Accidente Común	14	28	42	7	10	17


Freepik.es

ABSENTISMO POR ACCIDENTES COMUNES – N° DE DÍAS

	2022			2021		
REGIÓN	Hombres	Mujeres	Total	Hombres	Mujeres	Total
Centro - Los Llanos	5	140	145	1	36	37
Metropolitana	98	138	236	50	86	136
Occidente - Andina	0	0	0	0	15	15
Oriente - Sur	0	14	14	0	0	0
Zulia - Falcón	0	18	18	0	0	0
Total General por Absentismo Accidente Común	103	310	413	51	137	188

ABSENTISMO POR ENFERMEDAD COMÚN – N° DE DÍAS

	2022			2021		
REGIÓN	Hombres	Mujeres	Total	Hombres	Mujeres	Total
Centro - Los Llanos	71	598	669	36	686	722
Metropolitana	0	250	250	13	72	85
Occidente - Andina	526	1.347	1.873	345	800	1.145
Oriente - Sur	107	471	578	178	1.028	1.206
Zulia - Falcón	30	62	92	0	92	177
Total General por Absentismo Enfermedad Común	734	2.728	3.462	572	2.678	3.250

Freepik.es

El número total de días perdidos derivado de enfermedades comunes en los años 2022 y 2021 fueron de 3.462 y 3.250, respectivamente, es decir, 400 reposos en 2022 y 292 reposos en 2021. Las patologías más frecuentes se consideran dentro de las enfermedades comunes que se presentan a continuación:

TOTAL GENERAL ABSENTISMO POR N° DE REPOSOS

	2022			2021		
ABSENTISMO GENERAL	Hombres	Mujeres	Total	Hombres	Mujeres	Total
Total	96	351	447	60	249	309

Los datos por tipo de Enfermedad/Accidentes en los años 2022 y 2021 se presentan a nivel general y desglosado por Región, Sexo y N° de Días Perdidos.

PATOLOGÍAS MÁS FRECUENTES REPOSOS

AÑO	Músculo-Esqueléticas y Articulares	Respiratorias	Gastrointestinales	Ginecológicas	Dermatológicas	Enfermedades Virales
2022	111	47	32	64	13	42
2021	56	28	19	43	10	84

ABSENTISMO POR ENFERMEDAD COMÚN – N° DE REPOSOS

	2022			2021		
REGIÓN	Hombres	Mujeres	Total	Hombres	Mujeres	Total
Centro - Los Llanos	7	66	73	3	64	67
Occidente - Andina	0	24	24	2	8	10
Metropolitana	62	161	223	34	70	104
Oriente - Sur	9	55	64	14	90	104
Zulia - Falcón	4	12	16	0	7	7
Total General por Absentismo Enfermedad Común	82	318	400	53	239	292

Freepik.es

En relación a los accidentes de trayecto, para el año 2022 se reportan solo 2, lo cual se acompaña a través de las acciones educativas de cara a nuestros empleados para evitar los actos o condiciones inseguras.

ABSENTISMO POR ACCIDENTE DE TRAYECTO

	2022			2021		
REGIÓN	Hombres	Mujeres	Total	Hombres	Mujeres	Total
Centro - Los Llanos	0	0	0	0	0	0
Metropolitana	0	0	0	0	0	0
Occidente - Andina	1	1	2	0	0	0
Oriente - Sur	0	0	0	0	0	0
Occidental - Norte	0	0	0	0	0	0
Zulia - Falcón	0	0	0	0	0	0
Total General Accidente de Trayecto	1	1	2	0	0	0

INDICADORES DE SALUD LABORAL

TASA DE ABSENTISMO *	
AÑO	%
2022	0,55%
2021	0,44%

* No se incluyen los permisos Pre y Post Natal

DÍAS DE REPOSO TOTALES**	
AÑO	DÍAS
2022	3,911
2021	3.438
Variación %	13,76%

** Los días de reposo comprenden las enfermedades comunes, de accidente común y de accidente de trabajo.

EMPLEADOS CON DERECHO A PERMISO PARENTAL

	2022		2021	
EMPLEADOS CON DERECHO A PERMISO PARENTAL	Masculino	Femenino	Masculino	Femenino
Número de empleados con derecho a permiso parental	762	1.332	681	1.327
Número de empleados que ejercieron ese derecho	10	74	16	62
Número de empleados que, tras ejercerlo, se reincorporaron al trabajo	09	70	13	39
Tasa de reincorporación al trabajo tras ejercer el derecho a permiso parental	90,00%	94,59%	81,25%	62,90%
Número de empleados que, un año después de una baja parental, siguen en la Organización	1	4	4	6
Tasa de Retención de Empleados	10%	5%	25%	10%

Es importante destacar que los números fueron obtenidos conforme a los siguientes criterios:

- Edad límite para empleados con derecho a permiso parental: 45 años. Esta es la edad máxima que permite la póliza de seguros para tener cobertura en caso de ejercer el permiso parental.
- Se estableció el principio de uniformidad sobre los 45 años de edad para el derecho a permiso parental, tanto en damas como en caballeros.
- Se tomó como cierto que el 100% de los empleados que ejercieron el permiso parental se incorporó a la Organización. Que cualquier decisión posterior a ello, es una causa sobrevenida a la reincorporación.

PÓLIZA DE SEGURO

Como parte del Convenio Colectivo y de los beneficios socioeconómicos que ofrece la Organización a sus colaboradores, se tiene contratada una póliza de salud básica, con cobertura de hospitalización, cirugía y maternidad (HCM); adicionalmente, se tiene contratada una póliza de contingencias extremas, que cubre 8 tipos de patologías específicas. Son pólizas administradas, completamente gratuitas para los trabajadores. Las coberturas son revisadas y actualizadas frecuentemente. También, se ofrece una póliza de exceso, la cual permite complementar la cobertura.

Durante el año 2022, la Organización continuó la campaña de prevención del SARS-CoV2, virus causal del COVID-19. Para los colaboradores que presentaron síntomas, el Servicio Médico, a través de la Telemedicina, dio atención primaria en salud, asesoría médica, emocional, además de ayudas económicas para la compra de medicamentos.

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.

SEGURIDAD LABORAL

Conscientes de la importancia de proteger a nuestros trabajadores frente a posibles riesgos laborales y contagio de COVID-19, fomentamos condiciones de trabajo seguras, en un ambiente laboral idóneo para un buen desempeño, más allá del cumplimiento de la legislación laboral vigente.

Nuestros esfuerzos van dirigidos al logro de la calidad y confiabilidad de los servicios, focalizando nuestras acciones hacia la disminución de fraudes, tiempo de interrupción de servicios, accidentes laborales y/o enfermedades ocupacionales; maximizando la disponibilidad de nuestros servicios y manteniendo la efectividad en todas nuestras actividades. Se implantaron también las medidas de bioseguridad correspondientes.

Al ser Banesco Banco Universal, C.A., una Institución integrante del sistema financiero, se considera que las actividades realizadas por el personal que labora en la Organización son de riesgo mínimo y bajo, debido a que la mayor cantidad de personas realiza trabajo de oficina. Tomando en cuenta lo anterior, se puede afirmar que el mayor riesgo para la patología músculo-esquelética, está ubicado en los trabajadores que laboran en las diferentes áreas y, en el caso del riesgo psico-social y físico, se encuentra en los cajeros y administradores operativos, seguido de los Gerentes de las agencias. Se desarrollaron además, las medidas preventivas para la ejecución del Teletrabajo.

Al cierre de 2022, el Banco contaba con 180 colaboradores que representaban, tanto a los trabajadores como al patrono, en los Comités de Seguridad y Salud Laboral (CSSL), entre agencias y sedes; los cuales están distribuidos de la siguiente manera:

COMITÉS DE SEGURIDAD Y SALUD LABORAL (CSSL)

	2022		2021	
REGIÓN	CSSL	Colaboradores	CSSL	Colaboradores
Centro - Los Llanos	10	20	31	98
Metropolitana	15	30	18	58
Occidente - Andina	21	42	33	84
Oriente	22	48	18	54
Zulia - Falcón	20	40	24	66
Total	88	180	124	360

> Los CSSL han trabajado alineados con las directrices de la Gerencia de Servicios de Salud y Seguridad Laboral (SSSL), con el objeto de ayudar a controlar y asesorar sobre los Programas de Seguridad y Salud Laboral exigidos por la LOPCYMAT (Ley Orgánica de Prevención, Condiciones y Medio Ambiente de Trabajo).

CENTRO DE TRABAJO CON PROGRAMAS DE SEGURIDAD Y SALUD LABORAL

	2022	2021
REGIÓN	CSSL	CSSL
Centro - Los Llanos	10	31
Metropolitana	15	18
Occidente - Andina	21	33
Oriente	22	18
Zulia - Falcón	20	24
Total	88	124

CAPACITACIONES REALIZADAS

Anualmente actualizamos y reforzamos los conocimientos regulatorios y técnicos en materia de Seguridad y Salud Laboral de todos los Ciudadanos Banesco. Este año lo potenciamos, en el primer semestre a través de las herramientas colaborativas de Google, incorporando posteriormente la data en la Plataforma de Aprendizaje Virtual adquirida en el segundo semestre de 2022.

> Asimismo, se realizaron distintas acciones de capacitación en materia de SSLL, bajo las modalidades de aprendizaje online y presencial, con los siguientes siguientes contenidos:

nensuria / freepik

Freepik.es

CAPACITACIONES

		Femenino		Masculino		Totales	
	Nombre del Curso Virtual 2022	Participantes	Suma de Horas	Participantes	Suma de Horas	Participantes	Suma de Horas
T1	Todo lo que sabemos sobre la variante Ómicron	1.292	20.672	709	10.240	2.001	30.912
T2	Higiene Postural en la Oficina, Riesgos Ergonómicos y su Prevención	1.080	17.280	577	9.232	1.657	26.512
T3	COVID-19	1.012	16.192	578	9.248	1.590	25.440
T4	Cápsula Seguridad en el Manejo de Extintores	715	11.440	458	7.328	1.173	18.768
	La Discapacidad es parte de la Diversidad en Banesco	546	8.736	322	5.152	868	13.888
Totales		4.645	74.320	2.644	41.200	7.289	115.520

		Femenino		Masculino		Totales	
	Capacitación Virtual	Participantes	Suma de Horas	Participantes	Suma de Horas	Participantes	Suma de Horas
T1	Mitos y verdades del COVID-19	1.192	19.072	633	10.128	1.825	29.200
T2	Salud Ocupacional en Teletrabajo	946	15.136	533	8.528	1.479	23.664
T3	Hablemos de la vacuna para protegernos del COVID-19	1.033	16.528	547	8.752	1.580	25.280
T4	Recomendaciones Post COVID-19: Cómo volver a empezar	958	15.328	508	8.128	1.466	23.456
Totales		4.129	66.064	2.221	35.536	6.350	101.600

CAPACITACIÓN EN MATERIA DE SALUD Y SEGURIDAD LABORAL 2022

Modalidad	Contenido/Denominación del Evento (Año 2022)	Participaciones	Horas
B- learning	Práctica en la UCV - Certificación: Brigadista de Emergencia Banesco	24	144
Online	Charla: ¿Por qué hablar de Cáncer?	140	210
Online	Conversatorio: En el Día del Amor y la Amistad ¡Activa tu sentir!	201	301,5
Online	Módulo I: Formación de Brigada de Emergencia - Certificación: Brigadista de Emergencia Banesco	47	70,5
Online	Módulo II - Tema 1: Básico de Primeros Auxilios - Certificación: Brigadista de Emergencia Banesco	40	80
Online	Módulo II - Tema 2: DDHH y Trato Adecuado hacia las Personas con Discapacidad	110	330
Online	Módulo III: Plan de Actuación ante una Emergencia - Certificación: Brigadista de Emergencia Banesco	39	78
Online	Módulo III: Prevención y Discapacidad	103	309
Online	Módulo IV: Prevención y Extinción de Incendios - Certificación: Brigadista de Emergencia Banesco	29	58
Online	Módulo V: Discapacidad y Familia	109	327
Online	Módulo VI: Higiene Postural, Ergonomía y/o Higiene Ocupacional	95	285
Online	Módulo VII: Reto 5D	67	134
Online	Seminario Web: El Poder de tu Presencia. Elementos esenciales para retornar a la presencialidad	268	402
Online	Seminario Web: Es Tiempo de Activarse. Pausas Activas y Salud Laboral	139	208,5
Online	Seminario Web: Fortaleciendo Nuestro Bienestar y Equilibrio Emocional - Clave para el retorno a la presencialidad	476	714
Online	Seminario Web: Trabajo Saludable, Vida Saludable. La Ergonomía y la Salud Laboral	337	505,5
Online	Seminario Web 1ª edición: Transformar de lo Exclusivo a lo Inclusivo. Integración y Trato Preferencial	278	417
Online	Seminario Web 2ª edición: Transformar de lo Exclusivo a lo Inclusivo. Integración y Trato Preferencial	163	244,5
Online	Módulo I: Nueva Cultura de la Discapacidad y Convención sobre los DDHH de las Personas con Discapacidad	244	732
Online	Módulo IV: Estrategias para el Abordaje e Inclusión de las Personas con Discapacidad	95	285
Presencial	Charla de Sensibilización: La Discapacidad es parte de la Diversidad en Banesco (dirigida a Ejecutivos)	39	58,5
Presencial	Encuentro de Brigadistas Banesco	59	118
	Totales	3.102	6.012

CAPACITACIÓN EN MATERIA DE SALUD Y SEGURIDAD LABORAL 2021

Modalidad	Contenido/Denominación del Evento (Año 2021)	Participaciones	Horas
Online	Charla: Conoce más acerca de la Celiaquía	13	19,5
Online	Charla: La Gratitud, un Arte Social	20	1,5
Online	Foro Web: "Hablemos de la Vacuna"	49	30
Online	Programa de Actualización - Brigada de Emergencia Banesco #1: Seminario Web: Gestión Emocional	38	73,5
Online	Programa de Actualización - Brigada de Emergencia Banesco #4: Liderazgo CATALIZADOR	1	1,5
Online	Seminario Web #1: Yo y mis relaciones en la Nueva Normalidad (3 sesiones realizadas)	62	93
Online	Seminario Web: Contigo en Teletrabajo	141	211,5
Online	Seminario Web: El Amor de tu Vida	76	114
Online	Seminario Web: Ergonomía en el Teletrabajo	12	18
Online	Seminario Web: Es Tiempo de Activarse	7	10,5
Online	Seminario Web: La Escuela en el Hogar. Todo un Reto	48	72
Online	Seminario Web: Los nuevos tiempos, exigen nuevas habilidades	123	184,5
Online	Seminario Web: Pausas Activas en el Teletrabajo	14	21
Online	Seminario Web: Tips y Recomendaciones de Seguridad Física en Agencias - Zona Metropolitana	34	51
Online	Seminario Web: Tips y Recomendaciones de Seguridad Física en Agencias Región Centro - Occidente	21	31,5
Online	Seminario Web: Trabajo Saludable, Vida Saludable	6	9
Online	Sesión: Pausas Activas, maneja tu estrés con risas	27	40,5
Online	Sesión: Pausas Activas para manejar la ansiedad desde la alegría	30	45
Online	Sesión: Pausas Activas para reconectarnos con la alegría	11	16,5
	Total	733	1.099,5

ACCIONES DE COVID-19

El año 2022 se mantuvo bajo un contexto laboral de trabajo mixto: presencial y teletrabajo, lo cual requirió el desarrollo de estrategias para apoyar ambas modalidades, con foco en la preservación de la salud de los colaboradores, entre las cuales podemos destacar:

- Acompañamiento a los Ciudadanos Banesco en los esquemas de trabajo híbrido, orientados a mejorar sus condiciones en teletrabajo con el apoyo y dotación de Laptops, Bam y Sillas.
- Se realizaron las "Guías de Teletrabajo", dirigidas al supervisor y colaboradores, con recomendaciones para optimizar el desempeño y la productividad en un contexto de trabajo remoto. Adicionalmente, se efectuó un Seminario Web para difundir las recomendaciones establecidas en las guías.
- Se levantaron dos encuestas dirigidas a obtener información sobre la situación de los colaboradores durante el Teletrabajo, lo cual permitió a la Organización comprender la experiencia del trabajo a distancia y tomar medidas para mejorarla.
- Digitalización del 90% de la gestión de Adquisición del Talento, atendiendo la mayoría del proceso mediante herramientas digitales, potenciando la experiencia del nuevo talento y del cliente interno en contextos de pandemia.
- La gestión de nómina y servicios al personal se centró en la satisfacción del empleado en la atención, productos y servicios; canalizando las adecuaciones tecnológicas necesarias para cumplir con las exigencias regulatorias.
- A nivel de las Relaciones Laborales, se logró: la Digitalización del Proceso para el Pago de Prestaciones Sociales, la Digitalización del Proceso de Renovaciones de Contratos o Pases a Fijo y la Notificación Digital Medidas de Prevención COVID-19.
- Conscientes de las exigencias y retos que caracterizan el entorno actual, apoyados en las estrategias de aprendizaje virtual y a distancia, ejecutamos soluciones vinculadas a la información oportuna y veraz con foco en el tema de salud, destacando: Mitos y verdades del COVID-19, Hablemos de la vacuna para protegernos del COVID-19 y Recomendaciones Post COVID-19: Cómo volver a empezar.

RELACIONES LABORALES

La Convención Colectiva de Trabajo de Banesco Banco Universal, C.A., fue homologada por la Dirección de Inspectoría Nacional y Otros Asuntos Colectivos del Trabajo del Sector Privado el 10 de Octubre de 2013, aún vigente al cierre del año 2022.

Según su Cláusula 3, será aplicada exclusivamente a todos los trabajadores y trabajadoras bajo relación laboral, que presten sus servicios en Banesco Banco Universal C.A., con excepción de los Presidentes de Junta Directiva, Presidentes Ejecutivos, Directores, Vice-Presidentes y Vice-Presidentes Ejecutivos, Gerentes, Pasantes y Aprendices INCES.

En este sentido, el 59,61% de nuestros trabajadores están amparados por la convención vigente, la cual consta de Cláusulas Preliminares, Generales, Económicas y Socioeconómicas, Cláusulas Sindicales y Cláusulas Finales. Se mantienen afiliados 1.907 trabajadores al Sindicato Nacional de Trabajadores de Banesco Banco Universal, C.A. (SITRABANESCO).

Dicha convención contempla beneficios socioeconómicos competitivos en el mercado. Está enfocada en mejorar la calidad de vida del trabajador y su núcleo familiar, ya que adicionalmente a los beneficios de carácter económico, contempla, entre otros: Póliza de Hospitalización, Cirugía y Maternidad; que ampara al trabajador y familiares (cónyuge e hijos), al igual que Becas de Estudio, Juguetes para sus hijos, Ayuda para útiles escolares. El resultado de aplicar el principio de Responsabilidad Social a nuestro principal activo, el talento, genera bienestar, mejoras en las condiciones laborales y en su calidad de vida.

TRABAJADORES AMPARADOS POR CONVENIO COLECTIVO	2022	2021	Var. %
Total Trabajadores	3.199	3.045	5,05
Empleados Amparados por Convenio Colectivo	1.907	2.021	-5,64
% Empleados Amparados por Convenio Colectivo	59,61%	66,37%	-10,18

LIBERTAD DE ASOCIACIÓN

En Banesco Banco Universal, C.A., se garantizan todos y cada uno de los derechos consagrados en la Constitución de la República Bolivariana de Venezuela, en la Ley Orgánica del Trabajo, los Trabajadores y las Trabajadoras, y sus Reglamentos, y demás leyes asociadas al ámbito laboral; 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.

Igualmente, como otra expresión de la libertad sindical, se garantiza el derecho a la negociación colectiva y a celebrar Convenciones Colectivas de Trabajo, se reconoce la inamovilidad sindical a los miembros principales que conforman el Comité Ejecutivo de la organización sindical, y se contempla una contribución por parte de la Institución para el Sindicato.

CUMPLIMIENTO EN MATERIA DE PREVENCIÓN Y CONTROL DE LEGITIMACIÓN DE CAPITALES Y FINANCIAMIENTO AL TERRORISMO Y FINANCIAMIENTO A LA PROLIFERACIÓN DE ARMAS DE DESTRUCCIÓN MASIVA

Banesco Banco Universal, C.A., mantiene un Sistema Integral de Administración de Riesgo de Legitimación de Capitales, del Financiamiento al Terrorismo y Financiamiento a la Proliferación de Armas de Destrucción Masiva (PCLC/FT/FPADM), cuyo alcance, diseño, estructura y obligaciones han sido implementados en función de las normas vigentes; por ello, como Institución Bancaria, adoptamos medidas apropiadas, eficaces y suficientes, orientadas a identificar, evaluar y aplicar medidas para reducir la posibilidad de ser utilizada como mecanismo para ocultar capitales ilícitos, o para desviar fondos destinados al financiamiento de grupos o actividades terroristas.

En este contexto, el Banco prepara y ejecuta anualmente un Plan Operativo Anual (POA), el cual es aprobado por la Junta Directiva y contiene entre otros componentes, el Programa Anual de Adiestramiento (PAA), elaborado con base en las necesidades de capacitación y ajustado a su perfil operacional, conforme a las funciones específicas de cada una de las áreas. La ejecución del citado plan permitió alcanzar la participación activa de los empleados, a través del aprendizaje presencial y virtual, con diferentes focos de atención y contenidos relacionados con los aspectos básicos de la LC/FT/FPADM, las normas aplicables, la Política Conozca su Empleado, la Política Conozca su Cliente, así como la capacitación especializada para los Empleados Responsables de Cumplimiento.

De igual manera, el Banco mantiene Estrategias Comunicacionales dirigidas a Clientes y Empleados en materia de Prevención y Control de LC/FT/FPADM. La Intranet ha servido de herramienta de información vinculada con el tema, para proporcionar a todos los empleados contenidos relevantes que contribuyen a prevenir, controlar y detectar los intentos de legitimar capitales o financiar al terrorismo.

Asimismo, se exhorta a nuestros trabajadores a que apoyen las acciones de la Unidad de Prevención y Control de Legitimación de Capitales, Financiamiento al Terrorismo y Financiamiento a la Proliferación de Armas de Destrucción Masiva.

Contamos con Líneas Directas de comunicación con el Comité de Nombramiento y Remuneración (ver capítulo Gobierno Corporativo), así como con un buzón de correos: “Unidad de Prevención de Legitimación de Capitales Banesco”, donde pueden realizarse las notificaciones de actividades inusuales o sospechosas que puedan detectarse en clientes o empleados.

La principal herramienta para reducir estos riesgos consiste en mantener normas, políticas y procedimientos en alineación con la normativas vigentes en materia de PCLC/FT/FPADM, entre las que se encuentran los 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 esta forma, como medida de transparencia y aplicación de la Política "Conozca su Empleado", el personal que labora en la Institución debe estar en capacidad de demostrar el origen de los fondos que pueda recibir en sus cuentas, distintos a los abonos por concepto de nómina, mediante los soportes correspondientes, cuando su supervisor inmediato o el Empleado Responsable de Cumplimiento lo solicite.

IGUALDAD Y NO DISCRIMINACIÓN

En Banesco Banco Universal, C.A., fomentamos la igualdad entre nuestros trabajadores, sin distinciones de edad, raza, color, credo, tendencia política, género o cualquier otro motivo que genere perjuicios. En ese sentido, garantizamos el otorgamiento de las mismas oportunidades y generamos campañas de tolerancia, respeto e inclusión.

Propiciamos el fortalecimiento de sus capacidades, aptitudes y competencias. A la fecha no se han reportado incidentes por discriminación a los trabajadores.

Internamente 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, siendo su última actualización en fecha 29 de septiembre de 2021.

RELACIÓN ENTRE EL 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; en el caso de Banesco Banco Universal, C.A., ofrecemos igualdad de oportunidades por género, lo cual se evidencia en el hecho de que al cierre de 2022, el 62,80% de nuestros colaboradores son mujeres y el 37,20% son hombres.

EXPLOTACIÓN INFANTIL

Los trabajadores que conforman la plantilla de Banesco Banco Universal, C.A., son mayores de edad, excepto aquellos que desempeñan labores de aprendices y/o pasantes académicos, centradas en el aprendizaje de funciones administrativas y contables, reguladas y supervisadas por el INCES y/o en general, cualquier institución académica. Por tanto, no se han identificado riesgos de incidentes de explotación infantil.

RELACIÓN SALARIAL ENTRE HOMBRES Y MUJERES

CATEGORÍA DE CARGOS	2022	2021
Base	1,02	1
Director	-	-
Gerencial	0,97	1,03
Gerente General	-	-
Presidente	-	-
Profesionales/Técnicos	1	1
Supervisorio	1	1
Vicepresidente	1	1,29

TRABAJO FORZOSO

Como Institución Financiera líder y socialmente responsable, garantizamos en todo momento, que el marco legal vigente en la materia se cumpla; además de todos los tratados internacionales suscritos por nuestro país. Es por ello, que no se han registrado casos que impliquen trabajo forzado o no consentido.

Cabe destacar que la normativa laboral vigente en Venezuela regula la contratación y realización del trabajo en sus distintas modalidades, excluyendo, entre otros: el trabajo forzoso y la explotación infantil. De ese modo, el marco normativo prevé las medidas de carácter obligatorio para la protección de los trabajadores, inclusive, de los jóvenes aprendices, cuyas actividades son supervisadas por las instituciones del Estado venezolano.

BENEFICIOS QUE RECIBEN NUESTROS TRABAJADORES

La Calidad de Vida de nuestros colaboradores y sus familias es uno de los aspectos más relevantes de la Organización. Nuestro reto constante es el de mantenernos como empresa líder en el otorgamiento de beneficios y las mejores condiciones laborales.

Anualmente evaluamos el entorno socioeconómico del país, y ofrecemos a nuestro talento beneficios competitivos y las mejores condiciones para su mayor bienestar. Es por ello, que nuestro programa de beneficios está dirigido a todo el personal, indistintamente de su condición laboral, ya que están incluidos quienes laboran a tiempo parcial y a tiempo determinado, lo que nos lleva a seguir a la vanguardia del sector financiero nacional, principalmente en materia de alimentación, salud y vivienda.

BENEFICIOS CONTRACTUALES

	Inversión (Bs.)			N° de Beneficiarios		
BENEFICIOS CONTRACTUALES	2022	2021	Var. %	2022	2021	Var. %
Aporte a la Caja de Ahorro	422.954,51	59.567,14	610,05	3.122	3.278	-5,00
Ayuda a familiares por fallecimiento del Trabajador	5.107,92	571,2	794,24	8	5	60,00
Ayuda para útiles escolares	816.000,00	757.152,00	7,77	1.434	1.511	-5,10
Becas de Estudio	794.300,00	115.943,00	585,08	560	327	71,25
Contribución para Cajeros y Promotores	127.127,38	16.773,55	657,90	739	797	-7,28
Contribución por Deceso de familiares directos	20.400,00	9.900,00	106,06	66	62	6,45
Contribución por Día de la Madre	399.900,00	126.630,00	215,80	1.333	1.404	-5,06
Contribución por Matrimonio	3.300,00	1.200,00	175,00	11	11	0,00
Contribución por Nacimiento e Hijos	12.300,00	3.000,00	310,00	41	29	41,38
Juguetes Navideños	1.401.000,00	333.920,20	319,56	1.097	1.142	-3,94
Política de Distinciones - Reconocimiento por Antigüedad	104.575,00	23.800,01	339,39	494	527	-6,26
Póliza de Seguro Colectivo de H.C.M. Básica	10.936.452,59	3.678.058,95	197,34	8.312	8.106	2,54
Subsidio Familiar	49.334,80	12.985,00	279,94	749	917	-18,32
Uniformes y Equipos	1.131.561,66	2.426,01	46.542,91	0,00	435	-100
Bono Vacacional	338.283,64	53.887,64	527,76	2.245	2.046	9,73
Total General	16.562.597,50	5.195.814,70	218,77	20.211	20.597	-1,87

BENEFICIOS NO CONTRACTUALES

Debe señalarse que el personal fijo y a tiempo determinado disfruta de los beneficios contractuales, y en el caso de los no contractuales, son otorgados en las mismas condiciones. Adicionalmente, ambos disfrutan de los beneficios que establece la normativa legal vigente.

BENEFICIOS NO CONTRACTUALES

	Inversión (Bs.)			N° de Beneficiarios		
RUBROS	2022	2021	Var. %	2022	2021	Var. %
Subsidio de Estacionamiento	18.972,96	11.813,97	60,6%	6.960	7.080	-1,7%
Subsidio Comedor*	18.121.754,08	3.196.290,58	467,0%	1.022.458*	449.676	127,3%
Servicio Médico	730.902,84	751.187,75	-2,7%	1.494	1.226	21,8%
Ayudas Médicas por Enfermedades Extremas	50.806,03	1.089,65	4.562,6%	10	4	150,0%

* N° de Beneficios/Subsidios de Comedor

JORNADAS DE ARTÍCULOS DE PRIMERA NECESIDAD

Durante el año 2022, dado el mayor nivel de abastecimiento de artículos de primera necesidad en el mercado, se realizaron otro tipo de actividades, igualmente enfocadas en el bienestar integral de nuestros colaboradores y su grupo familiar.

TABLA DE OBLIGACIONES LEGALES

	Inversión (Bs.)			N° de Beneficiarios		
OBLIGACIONES LEGALES	2022	2021	Var. %	2022	2021	Var. %
Guarderías	5.085,44	144,39	3.422,02	13	4	225,00
INCES	85.237,52	12.303,08	592,81	3.702	3.709	-0,19
Ley de Alimentación de Trabajadores	1.431.922,51	187.379,18	664,18	3.724	3.650	2,03
Ley de Empleo	83.183,34	10.935,33	660,68	3.693	3.702	-0,24
FAOV (Ley de Vivienda y Hábitat)	269.487,83	41.868,88	543,65	3.702	3.709	-0,19
Seguro Social Obligatorio	416.618,31	53.696,45	675,88	3.693	3.702	-0,24
Adiestramiento Prevención de Legitimación de Capitales	114.194,78	51.930,62	119,90	4.735	4.251	11,39
Total	2.405.729,73	358.257,93	571,51	23.262	22.727	2,35

PROGRAMA TU CASA CON BANESCO

	Inversión (Bs.)		N° de Beneficiarios	
TIPO DE CRÉDITO	2022	2021	2022	2021
Crédito Hipotecario Adquisición (FAOV + Recursos Propios)	3.423.391,61	1.591.643,75	13	10
Crédito Hipotecario Remodelación + Ampliación (FAOV + Recursos Propios)	2.174.087,16	251.091,00	7	1
Total	5.597.478,77	1.842.734,75	20	11

Freepik.es

OTROS BENEFICIOS OTORGADOS A LOS TRABAJADORES

	Inversión (Bs.)			N° de Beneficiarios		
RUBROS	2022	2021	Var. %	2022	2021	Var. %
Crédito Banesco Banco Universal, C.A., para Vehículos	1.267.580,00	838.503,73	51,17	10	13	-23,08
Jornadas Deportivas, Actividades Recreativas y Culturales	336.489,51	66.410,00	406,69	3.500	2.300	52,17
Programas de Formación y Capacitación	1.292.861,38	459.532,64	181,34	3.147	2.823	11,48
Total	2.896.930,89	1.364.446,37	112,32	6.657	5.136	29,61

ESTUDIO DE *ENGAGEMENT* Y CULTURA ORGANIZACIONAL

Los desafíos y los cambios estuvieron presentes durante el año 2022 para la población en general; por ello, la Organización mantuvo como reto continuar el impulso del Engagement y la Cultura, en respuesta a un entorno altamente exigente, en el cual la necesidad de posicionar los resultados y la productividad era imperativa.

Al cierre del año 2022 se realizó la medición anual de Cultura y Engagement, contando con una participación del 85% de la plantilla (2.306). Entre los resultados más relevantes, destacan: la Identidad Corporativa, la Orientación al Cliente, el Desarrollo y Autodesarrollo, como fortalezas, alcanzando el Indicador Global de Cultura un nivel de 83%.

En cuanto a la medición del Engagement, se obtuvo un Resultado Global del 85%, sin cambios respecto al año anterior, siendo las principales fortalezas, la Alineación con la Estrategia, la Comunicación, el Liderazgo y la Estabilidad.

Dentro del Plan Anual de Cultura y Engagement, continuamos privilegiando las acciones para el cuidado de la salud mental y física de nuestros colaboradores, mediante espacios de meditación, seminarios web para contribuir con prácticas de autocuidado, nuevos espacios para el reconocimiento, Infografías para la Gestión Emocional, Cápsulas de Bienestar en formato Podcast. También se impulsó en el marco de la Cultura, la mejora del servicio y experiencia del cliente, dando lugar al Reconocimiento “Agencias Memorables”, que concluyó con 3 agencias ganadoras por mantener constante y con un alto resultado el Indicador ISN Cliente, puntuación otorgada por los clientes. Adicionalmente, se reanudaron los recorridos a Sedes y Agencias y el Programa “A la Conquista del 1er Lugar”, enfocados en mejorar el servicio.

La Dimensión Externa de Nuestra Responsabilidad Social

Nuestros Socios Sociales y Comunidad

NUESTRA POLÍTICA

Nos enfocamos en crear valor, más allá de la oferta de productos y servicios financieros que ofrecemos, para generar un impacto positivo en la calidad de vida y en las comunidades en las que operamos.

Nuestra inversión social está contemplada desde la visión del negocio y se alinea con nuestra estrategia empresarial, el respeto y los valores éticos, los derechos humanos, la comunidad y el ambiente.

Ejecutamos nuestra inversión social desde la base de la confianza construyendo relaciones transparentes y éticas con nuestros socios sociales, la comunidad y el desarrollo de la economía local. Los programas sociales atendidos responden a las necesidades de las comunidades con las cuales tenemos un diálogo cercano y forman parte importante de nuestra cadena de valor. Las tres áreas de atención en las que nos enfocamos son: educación, inclusión financiera y salud.

NUESTRA GESTIÓN

Durante el 2022, destinamos una inversión social por Bs. 27,6 millones para apoyar proyectos de la comunidad y de nuestros colaboradores y sus familias, alcanzando un total de más de 14 mil personas beneficiadas durante este período.

Esta inversión se materializó a través de 41 proyectos de 27 instituciones a través de sus

Socios y Aliados Sociales, que promueven la educación de calidad, asistencia a la infancia y a personas con necesidades especiales, servicios médicos y otros. El Presupuesto Participativo y el Programa de Formación de Microempresarios siguen siendo los proyectos más importantes para la Organización, y mediante los cuales nos acercamos de manera directa a las necesidades de las comunidades a las que servimos.

La estrategia de sostenibilidad y responsabilidad social de la Organización es planificada, desarrollada y ejecutada por la Vicepresidencia de Comunicaciones y Responsabilidad Social Empresarial, que le reporta directamente a la Presidencia Ejecutiva.

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

NUESTROS SOCIOS SOCIALES

Organismo / Institución	2022 Proyecto	2022 Monto Bs.	2022 Beneficiarios Directos	2022 Beneficiarios Indirectos	2021 Proyecto	2021 Monto Bs.	2021 Beneficiarios Directos	2021 Beneficiarios Indirectos
Programa de Formación de Microempresarios	Programa de Formación de Microempresarios	155.466	9.114	31.899	Programa de Formación de Microempresarios	58.129	7.269	36.345
Fe y Alegría	Rescate de la estructura del Instituto Universitario San Francisco de Fe y Alegría	136.224	825	6.000	Reparación del transformador tipo Pad Mounted de 300 KVA (módulo administrativo)	37.135	717	6.957
A.C. Red de Casas Don Bosco	Fortalecimiento de los servicios de protección - Bosco Bus-Patio Abierto. para niñas, niños y adolescentes vulnerables, entre los 06 y 17 años del Área Metropolitana de Caracas.	212.121,00	1.200	4.800	Fortalecimiento de los servicios de protección (Bosco Bus - Patio Abierto) para niñas, niños y adolescentes vulnerables, entre los 06 y 17 años del Área Metropolitana de Caracas.	83.000	1.200	4.800
Fundana	Programa de Atención y Recuperación Nutricional "NutriFamilias"	293.815	2.300	11.500	Programa de Alimentación Nutrifamilia	88.428	600	3.000
UCAB	Becas	732.707	60	240	Programa de Becas UCAB Caracas y Guayana	186.545	54	162
	Patrocinio Feria del Oeste UCAB	2.610	Indefinido	Indefinido	Patrocinio Feria del Oeste UCAB	1.559	Indefinido	Indefinido
AVEC	Construcción de Cerca Perimetral de la U.E.I. Padre José Manyanet de AVEC	18.200	477	2.385	Refacción y equipamiento del Colegio Monseñor Sixto Sosa, Estado Táchira.	7.350	1.085	5.425
Fundación Venezolana Contra la Parálisis Infantil	Patrocinio de Camas para pacientes quirúrgicos con patologías músculo-esqueléticas	107.778	16	64	Patrocinio de camas para intervenciones quirúrgicas musculoesqueléticas a pacientes de bajos recursos	27.440	16	64

NUESTROS SOCIOS SOCIALES

	2022				2021			
Organismo / Institución	Proyecto	Monto Bs.	Beneficiarios		Proyecto	Monto Bs.	Beneficiarios	
			Directos	Indirectos			Directos	Indirectos
A.C. Apoye	Plan para la transición a un esquema mixto de formación presencial y online en A.C. Apoye	22.067	45	290	Formación en Línea sobre Artes Escénicas y Plásticas en A.C. Apoye, que consiste en Diseñar y desarrollar una programación de actividades recreativas y formativas, para iniciarla durante el lapso vacacional, con una duración de 6 semanas	5.000	54	270
Asociación Civil de Damas Salesianas	Aporte para mejoras de infraestructura del Centro María Auxiliadora, Barquisimeto, estado Lara. Aporte para el proyecto: Impermeabilización de techos, remoción y colocación de tejas dañadas y adecuación de drenajes de lluvias en la sede del Centro María Auxiliadora de Barquisimeto, edo. Lara.	33.488	700	1.400	Construcción de un techo para el parque infantil de la Unidad Educativa Inicial Monseñor Rufino Pérez del Consejo de Ciruma, estado Zulia.	5.690	45	100
Fundación Musical Simón Bolívar	Programa de Formación Integral para Líderes y Gerentes de El Sistema	17.738	30	2.440	Reestructuración y levantamiento de pared perimetral de la Edificación del Núcleo Tamá. San Cristóbal, estado Táchira	5.925	45	100
Museo de los Niños	Aporte para remodelación de los baños del Museo de los Niños	39.178	Más de 1.000 niños cursantes educación primaria	Más de 1.000 adolescentes, padres, representantes y maestros	—	—	—	—
IESA	Programa de becas para maestrías para estudiantes destacados	91.200	10	35	Programa de becas para maestrías para estudiantes destacados	41.500	10	
Totales		**1.733.492**	**14.777**	**61.053**		**547.701**	**13.990**	**57.123**

PRESUPUESTO PARTICIPATIVO BANESCO PARA PROYECTOS SOCIALES

Durante los meses de mayo y junio se realizaron los presupuestos participativos en los estados: Zulia, Carabobo, Lara, Nueva Esparta, Anzoátegui, Mérida y los cinco municipios de la Gran Caracas, los cuales fueron divididos en dos grupos: Libertador y Sucre y los municipios El Hatillo, Baruta y Chacao.

En esta edición, los proyectos postulados abarcaron distintas áreas de acción, como la salud, la educación y atención a poblaciones vulnerables. En la Gran Caracas, en los municipios Libertador y Sucre la fundación ganadora fue Operación Sonrisa, con su Programa *Cambiando Vidas, Una Sonrisa a la Vez*, que brindó atención atención médica especializada pre y post quirúrgica a pacientes con hendidura de labio palatina y de bajos recursos económicos.

Mientras que Fundadown recibió el presupuesto correspondiente a los municipios Baruta, Chacao, El Hatillo y del estado Carabobo, para el proyecto de servicios de formación sobre salud integral y apoyo psicológico a familias de personas con Síndrome de Down.

En Zulia resultó ganador SOS Aldeas Infantiles de Venezuela, con su proyecto para el apoyo nutricional de 50 niños y niñas de entre 6 meses y 7 años de edad, con estado de desnutrición aguda y en el estado Anzoátegui, la Fundación Centro Integral de Apoyo y Mejoramiento Infantil (CIAMI), la Institución apoyará la terapias especializadas para niños y jóvenes con discapacidades intelectuales.

En el estado Lara, la Fundación Amigos del Niño con Cáncer Lara (FANCA), destinará los recursos para financiar la dotación de bandejas intratecales para el diagnóstico y tratamiento del cáncer en niños, niñas y adolescentes; mientras que Uniandes, fue la fundación ganadora en el estado Mérida, con la formación para la prevención de la violencia y abuso sexual en niños, niñas y adolescentes de la comunidad Santa Catalina de El Chama.

En los estados Nueva Esparta y Táchira, por el voto de los participantes hubo dos ganadores por región, dividiendo los recursos. Las organizaciones SenosAyuda y Olimpíadas Especiales, en Nueva Esparta, recibieron el aporte para el acondicionamiento de la seguridad para la oficina principal y para incrementar las oportunidades de entrenamiento para atletas pequeños, con la finalidad de propiciar el desarrollo de la coordinación visual motora en tiempo de confinamiento.

Mientras que en Táchira, el aporte se dirigió a la Asociación Venezolana de Educación Católica (AVEC), para la construcción y acondicionamiento de laboratorios de Biología, Química y Física de la Unidad Educativa Colegio Jorbalán, y la Fundación Una Luz para El Autismo (FUNAUTA), para el proyecto *Escuela para Padres Funauta*, que brinda capacitación a familiares y docentes sobre la integración adecuada de los niños con TEA.

PRESUPUESTO PARTICIPATIVO POR REGIONES

REGIÓN	2022	2021
Zulia	11.000,00	3.000,00
Nueva Esparta	11.000,00	3.000,00
Mérida	11.000,00	3.000,00
Gran Caracas (Libertador, Chacao, Baruta, El Hatillo y Sucre)	22.000,00	6.000,00
Anzoátegui	11.000,00	3.000,00
Carabobo	11.000,00	3.000,00
Lara	11.000,00	3.000,00
Táchira	11.000,00	3.000,00
Total (Bs.)	99.000,00	27.000,00

PRESUPUESTO PARTICIPATIVO PARA PERSONAS CERTIFICADAS POR EL PROGRAMA DE FORMACIÓN DE MICROEMPRESARIOS BANESCO

El Presupuesto Participativo para Emprendedores es una iniciativa que creamos en el 2022, con el objetivo de apoyar a todos aquellos emprendedores certificados por nuestro Programa de Formación de Microempresarios Banesco (PFM). Es un ejercicio de transparencia y participación, que consiste en otorgar un aporte económico no reembolsable para el emprendimiento que resulte con la mayor cantidad de votos emitidos por los mismos participantes de la etapa final, los aliados educativos del PFM y un voto de Banesco Banco Universal, C.A.

Los objetivos de este programa son: desarrollar, implementar e impulsar el negocio o idea que resulte seleccionada; generar negocios sostenibles y sólidos; fortalecer la economía local, hacerla crecer y asegurar nuevos puestos de trabajo en el futuro.

> En esta primera edición, durante los meses de septiembre y octubre, se recibieron 33 propuestas de emprendedores egresados del PFM del Área Metropolitana de Caracas, de los cuales se preseleccionaron 7 que cumplieron con los criterios técnicos estipulados.

Seguidamente, la celebración final de la primera edición, se llevó a cabo el 18 de noviembre, en la que resultó ganador el emprendimiento Iniciativa Mundial Ingeniería del Futuro (IMIF), recibiendo un monto no reembolsable de Bs. 14.400. Este programa es parte de nuestro compromiso con los emprendedores venezolanos y la creación de negocios sostenibles.

BECAS DE ESTUDIO Y BECAS DE POR VIDA BANESCO

En Banesco Banco Universal, C.A., seguimos firmemente comprometidos con el progreso de la sociedad y con los estudiantes de educación superior. Por eso, promovemos y participamos en iniciativas y programas que desarrollan las universidades del país, con las cuales tenemos no sólo una relación comercial, sino también hemos establecido convenios para el otorgamiento de becas de estudio.

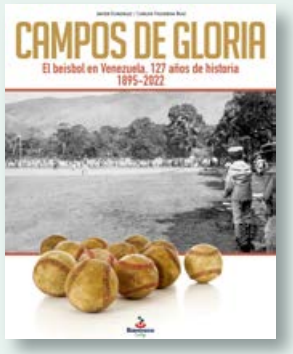
INVERSIÓN EN BECAS DE ESTUDIO Y BECAS DE POR VIDA

	2022		2021		Variación %	
Institución	Beneficiarios	Monto Bs.	Beneficiarios	Monto Bs.	Beneficiarios	Monto Bs.
UNIMAR	39	79.500,00	30	24.255,00	30,00%	227,77%
Programa Becas Banesco UCAB	58	732.707,06	54	186.545,45	7,41%	292,78%
Universidad Monteávila	15	121.600,00	10	74.700,00	50,00%	62,78%
IESA	10	91.200,00	10	41.500,00	0,00%	119,76%
Total	122	1.025.007,06	104	327.000,45	17,31%	213,45%

FONDO EDITORIAL BANESCO

Nuestro fondo editorial se ha convertido en un referente en el ambiente editorial venezolano y la academia. Nos hemos propuesto promover y apoyar la educación de los venezolanos, así como la actividad editorial en el país.

Patrocinamos y editamos libros de autores venezolanos, cuyos contenidos contribuyen con la formación integral de las personas para construir ciudadanía.



> Banesco apoya la **diversidad y las múltiples miradas** que pueden explicar hoy al venezolano, sus rasgos de identidad, sus expresiones de diversa naturaleza y su apreciación por la paz y la convivencia.

Durante el año 2022 sumamos 5 nuevos títulos: *Campos de Gloria*, *Antología del 7° Concurso Nacional de Poesía Joven Rafael Cadenas* y *La Caperucita Criolla*, perteneciente a la Colección Patrimonio; *70 años de historias de migrantes,* de la Colección Periodismo y *Nuevo País del Diseño Gráfico,* de la Colección Los Rostros del Futuro.

Estos y todos los textos de nuestro Fondo Editorial pueden ser descargados de manera gratuita en nuestra Biblioteca Virtual, disponible en nuestra página web **www.banesco.com.**

NUESTRO COMPROMISO POR ÁREA DE ATENCIÓN

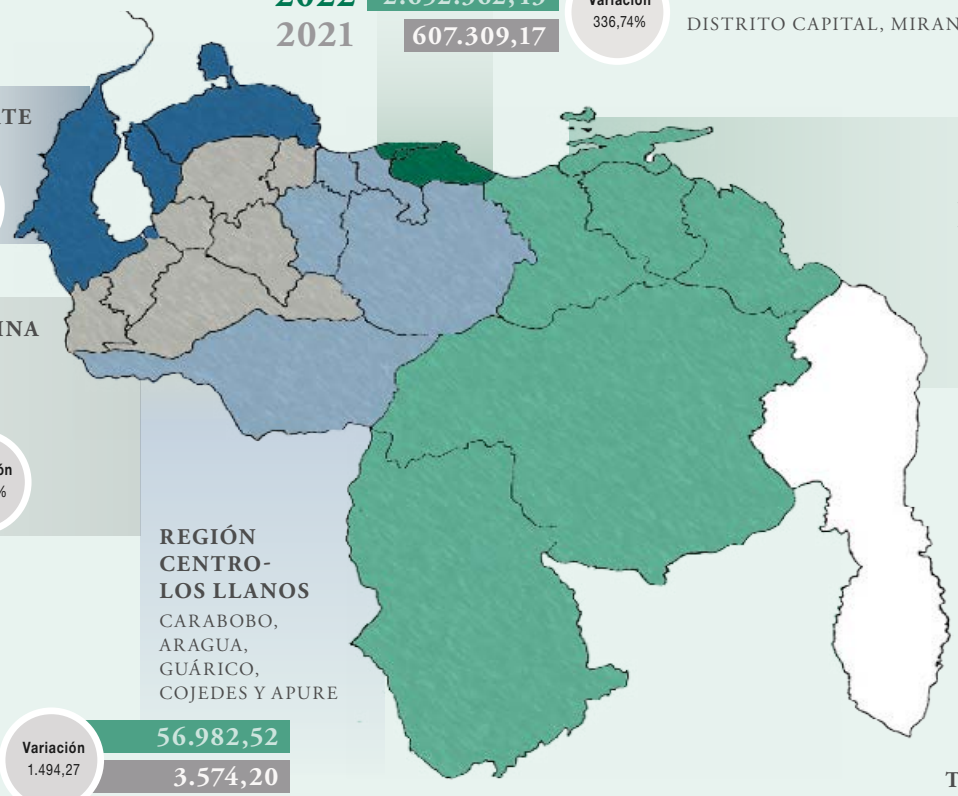
	Inversión Bs.		
ÁREA DE ATENCIÓN	2022	2021	Variación %
Atención a la Infancia en Riesgo, Ancianos y Discapacitados	692.946,69	257.347,99	169,26%
Salud	420.445,71	100.882,69	316,77%
Educación	1.822.001,94	488.224,80	273,19%
Entes Gremiales	25.546,28	6.284,88	306,47%
Cultura	250.996,56	83.287,52	201,36%
Proyectos Editoriales	281.713,25	95.121,89	196,16%
Eventos para la Comunidad	229.376,49	15.839,89	1.348,09%
Total Bs.	3.723.026,92	1.046.989,66	255,60%

* Incluye aportes de Socios y Aliados Sociales

Durante el año 2022 no se generaron impactos negativos por nuestras operaciones en las comunidades.

Acción Social de Banesco por Regiones del País

Inversión Bs.



REGIÓN CAPITAL
DISTRITO CAPITAL, MIRANDA Y VARGAS

2022 2.652.362,43
2021 607.309,17
Variación 336,74%

REGIÓN OCCIDENTAL NORTE
ZULIA - FALCÓN

247.116,07
19.970,60
Variación 1.137,40%

REGIÓN ORIENTAL-SUR
ANZOÁTEGUI, SUCRE, MONAGAS, BOLÍVAR, AMAZONAS, DELTA AMACURO, NUEVA ESPARTA Y DEPENDENCIAS FEDERALES

319.876,76
216.800,45
Variación 47,54%

REGIÓN OCCIDENTAL-ANDINA
LARA, YARACUY, PORTUGUESA, MÉRIDA, TÁCHIRA, TRUJILLO Y BARINAS

16.500,00
35.042,00
Variación -52,91%

PROYECTOS DE ALCANCE NACIONAL

430.189,14
164.293,23
Variación 161,84%

REGIÓN CENTRO-LOS LLANOS
CARABOBO, ARAGUA, GUÁRICO, COJEDES Y APURE

56.982,52
3.574,20
Variación 1.494,27

TOTAL NACIONAL

2022 3.723.026,92
2021 1.046.989,65
Variación 255,60%

Nuestra actividad con los grupos de interés contribuye de forma directa a varios de los Objetivos de Desarrollo Sostenible de Naciones Unidas (ODS). Estamos en constante evaluación y análisis sobre el aporte de nuestra agenda a los ODS, identificando cuáles son los objetivos en los que podemos tener más impacto con nuestra actividad, nuestros compromisos y la estrategia en el futuro.

PROGRAMA DE FORMACIÓN DE MICROEMPRESARIOS

En 14 años han sido muchos los pasos que Banesco ha dado junto a sus emprendedores. En 2008 el país conoció el primer Programa de Formación de Microempresarios, el cual promueve la educación financiera, aportando herramientas administrativas, personales y gerenciales, para que las personas que quieran iniciar su propio negocio obtengan las competencias necesarias.

Está dirigido a personas mayores de 18 años, tanto nacionales como extranjeros, residentes en Venezuela y ofrece un certificado de participación gratuito. Es el programa bandera de la Política de Responsabilidad Social Empresarial (RSE) de Banesco Banco Universal, C.A., y una plataforma para emprendedores. De allí que nuestra corresponsabilidad sea una expresión de educación e inclusión financiera.

Sus objetivos para los emprendedores son:

- Impulsar el crecimiento de las ventas
- Mejorar las relaciones con los clientes
- Optimizar el control de los ingresos y egresos
- Mejorar su calidad de vida
- Perfeccionar su desempeño como gerentes de negocios.

Durante el año 2022, el programa certificó a 9.114 emprendedores; 5.893 mujeres y 3.221 hombres, entre 18 y 65 años, en su gran mayoría universitarios, técnicos superiores y bachilleres venezolanos, con negocios entre menos de un año en ejercicio (745) y más de un año en actividad (4.657).

> De este universo de microempresarios formados, **4.085 personas culminaron el Módulo Tecnológico**, el cual es complementario y ofrece las herramientas necesarias para digitalizar y comercializar sus productos y servicios a través de las redes sociales. Con esta cifra, este programa totaliza **82.068 egresados en 14 años.**

Gracias al esfuerzo sostenido de nuestros aliados educativos, quienes gestionan las diversas opciones de cursos, el Instituto Universitario de Gerencia y Tecnología (IUGT), FundAcción Social, la Universidad Posible, la Asociación Venezolana de Escuelas Católicas (AVEC), y la Asociación de Promoción de la Educación Popular (APEP), logramos impartir nuestro Programa de Formación Virtual en todos los estados del país y a venezolanos ubicados en Argentina, Chile, Colombia, Ecuador, España, México, entre otros países.

Asimismo, establecimos 25 alianzas con diversas organizaciones sociales, educativas, empresariales y del Estado, para promover activamente el Programa de Formación de Microempresarios e incluir a un mayor número de personas.

Entre estas alianza destacan: Alcaldía de Zamora, Dirección de Desarrollo Juvenil; Asociación Civil Buena Voluntad, Centro de Salud Santa Inés UCAB, Centro de Estudiantes de la Escuela de Economía, Sociología, Trabajo Social y Salud Pública de la Universidad Central de Venezuela (UCV), Coca-Cola Femsa, EmpreMujeres, C.E.I.P Isabel Fajardo, Facultad de Ciencias Económicas y Sociales - UCV, Fundación Cultura Sin Fronteras, Fundación Renaciendo en Familia, Fundación Tapas Anzoátegui, Fundación Miel y Canela, Flash Creativo, Iniciativa Mundial Ingeniería del Futuro (IMIF), Otro Enfoque, Organización de Bienestar Estudiantil OBE-UCV, Red Profesionales RSE en el Mundo, Nestlé Venezuela, Centro de Innovación y Emprendimiento UCAB, Universidad Centroccidental Lisandro Alvarado.

Rendición de cuentas

La Rendición de Cuentas es un ejercicio que promovemos y solicitamos a cada una de las fundaciones o instituciones que se benefician de nuestros programas. Esta práctica garantiza la transparencia y fomenta la confianza entre nuestros principales grupos de interés. Para facilitar la experiencia de nuestros Socios y Aliados, generamos un formato sencillo y práctico que contiene la información necesaria para ejercer una rendición clara y concisa de la ejecución de cada proyecto.

De esa 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. Asimismo, enviamos una encuesta de Satisfacción a nuestros Socios Sociales, con la que buscamos medir nuestra gestión y mejorar en aquellas áreas en las que nuestros aliados consideran tenemos alguna debilidad.

Innovación

Como hacemos cada año, en 2022, en virtud de optimizar el Programa de Formación de Microempresarios y adaptarlo al contexto del país, se revisaron y actualizaron los Módulos Administrativo y Tecnológico, ajustando contenidos sobre administración de negocios, las nuevas cualidades de los emprendedores, análisis del entorno, tendencias de mercadeo, tecnología y comunicación, sostenibilidad y responsabilidad social.

Por otra parte, a fin de conocer el impacto del Programa, se aplicó una encuesta virtual a sus egresados de 2020 y 2021, a través de correo electrónico. La misma estuvo compuesta por diversas variables, tales como: género, edades, formación académica, satisfacción con el contenido del Programa y la experiencia en el mismo, impacto en la mejora de los emprendimientos/negocios, prácticas comerciales que han aplicado a partir de los conocimientos adquiridos, así como el impacto social que han generado en su entorno.

Indicadores de satisfacción de nuestros socios sociales

INDICADOR	2022	2021	Var.
Respuesta del Banco ante la solicitud de apoyo	100,0	98,5	1,5%
Orientación y apoyo del área de RSE en cuanto a las condiciones en las que se aprueba o no un proyecto	97,1	93,8	3,5%
Información y canales para gestionar un proyecto	100,0	98,5	1,5%
Resultado del proyecto en cuanto a la donación recibida	95,7	98,5	-2,8%
Promedio	**98,6**	**97,6**	**1,0%**

En el abordaje participaron 1.175 personas de diversas regiones del país, distribuidas en 728 mujeres y 447 hombres entre 18 y 74 años, con diferentes niveles de formación académica. Entre los hallazgos, cabe mencionar:

- La mayoría está satisfecha con el contenido estudiado en el Programa y se han beneficiado en su crecimiento personal, familiar y del emprendimiento.
- El Programa de Formación de Microempresarios ha tenido mucho impacto para mejorar el manejo del negocio de la mayoría de sus egresados.
- Algunos han podido otorgar beneficios a sus trabajadores a partir de su participación en el Programa.
- Los egresados han podido implementar buenas prácticas comerciales: mercadeo en RRSS, registro de facturas y ventas realizadas, aplicación de cálculos de utilidades, entre otras.
- Ha mejorado el impacto comunitario positivo a raíz del crecimiento del emprendimiento.

El próximo año 2023 nuestro Programa continuará su recorrido virtual, con algunos cursos presenciales por todas las regiones del país, así Banesco Banco Universal, C.A., mantiene su compromiso de contribuir al desarrollo sostenible de Venezuela, formando cada vez más microempresarios.

Voluntariado Corporativo Banesco

Nuestra política

Estamos comprometidos a impulsar el trabajo en equipo y solidaridad a través del Voluntariado Corporativo, realizando actividades sociales en las comunidades con nuestros Socios Sociales o estableciendo alianzas con instituciones privadas con las que compartamos los mismos valores de solidaridad y compromiso.

Alineados con la Política de Responsabilidad y Sostenibilidad Social, nuestros colaboradores pueden dedicar horas de trabajo en actividades sociales y proyectos en las áreas de educación, salud, ambiente o culturales que organiza la Gerencia de Calidad de Vida, área encargada de gestionar y coordinar el Voluntariado Corporativo en trabajo colaborativo con la Vicepresidencia de Comunicaciones y Responsabilidad Social Empresarial.

Inversión en el Voluntariado Banesco	2022	2021*	Variación
	Bs. 1.325,74	Bs. 4.636,38	-71%

* Se actualiza la cifra del año 2021. Por error involuntario, no se incluyó la información de capacitación y formación y las horas hombres.

Tipología de voluntariado

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

Nuestra gestión

Durante este período nuestro Voluntariado Corporativo dedicó más de 780 horas de trabajo colaborativo en los distintos programas e iniciativas sociales propias y de nuestros Socios Sociales.

Nuestros voluntarios iniciaron el año 2022 con una hermosa actividad donde se convirtieron en Reyes Magos y entregaron juguetes y ropa a más de 30 niños que son pacientes oncológicos, a las puertas de la Fundación Amigos del Niño con Cáncer, ubicada en la parroquia San Bernardino en Caracas. El donativo se logró gracias a la solidaridad de los colaboradores del Banco, quienes respondieron a la campaña de recaudación interna “Ayúdanos a Ayudar”.

Asimismo, desarrollamos “Ayudemos a Las Tejerías”, iniciativa de recolección de alimentos e insumos de primera necesidad entre nuestros colaboradores: agua potable, medicinas, ropa, calzados, colchones, más un aporte especial del Banco para las comunidades más vulnerables, afectadas por el deslave de Las Tejerías, Estado Aragua. Contamos con el apoyo de nuestro socio social Dividendo Voluntario para la Comunidad (DVC) para la entrega del donativo.

De igual modo, apoyamos a “El Hospital de Peluches”, con su proyecto “Buscamos

Cirujanos para Reparar Juguetes", cuyo objetivo era reciclar y reutilizar peluches y muñecas, para darles una segunda oportunidad y hacer felices a muchos niños. Sin duda una campaña especial muy sentida y querida por los colaboradores, a través de la cual pudimos recolectar 500 peluches, 145 muñecas y más de 114 juguetes. En esta actividad participaron 150 voluntarios en 180 horas de voluntariado.

Durante este año, también apoyamos la XVI Subasta de Fundana "Por amor al arte y a los niños venezolanos". Fuimos sede de este evento, en el que se hizo una exposición de 99 obras de 92 reconocidos artistas plásticos, que fueron subastadas con el objetivo de obtener recursos para crear un hogar seguro y dar atención integral a niños en situación de vulnerabilidad.

Por otro lado, en el marco del Día Internacional de los Voluntarios declarado por la Asamblea de las Naciones Unidas y que se celebra el 5 de diciembre de cada año, Banesco Banco Universal, C.A., reconoció en la Categoría Voluntariado Profesional a 7 colaboradoras por su dedicación y labor social. Adicionalmente, en un acto de cierre de actividades, se dio reconocimiento a los voluntarios más destacados en la ejecución del Programa Voluntariado 2022.

DISTRIBUCIÓN DEL VOLUNTARIADO CORPORATIVO BANESCO

POR NIVELES DE CARGO/HORAS-HOMBRE DEDICADAS

	2022		2021	
CATEGORÍA DEL CARGO	Voluntarios	% del Total	Voluntarios	% del Total
Aprendices/Pasantes/Tesistas	0	0,00%	0	0,00%
Base	41	24,55%	18	9,63%
Profesionales y Técnicos	54	32,34%	37	19,79%
Supervisorio y Gerencial	72	43,11%	128	68,.45%
Vicepresidentes	4	2,34%	4	2,14%
Total Voluntarios	171	100,00%	183	100,00%
Total Horas/ Hombre Aportadas	785	100,00%	343	100,00%
Promedio Horas Anuales por Voluntario	4,59		1,83	

POR TIPO DE ACCIÓN/HORAS-HOMBRE DEDICADAS

MODELO DE PARTICIPACIÓN	2022	2021
Eventos puntuales de acción social	785	157
Proyecto Grupal	0	0
Voluntariado Ambiental	0	86
Capacitación de Voluntarios	0	100
Total Horas	785	343

ACTIVIDADES REALIZADAS CON NUESTROS SOCIOS SOCIALES

SOCIO SOCIAL	Actividad	Horas Voluntario
Fundación Amigos del Niño con Cáncer	"Ayúdanos a Ayudar" en el Día de Reyes	36
FUNDANA	Apoyo Logístico Subasta "Fundana"	176
El Hospital de Peluches	Buscamos Cirujanos para Reparar Juguetes	180

Nuestros Clientes

NUESTRA POLÍTICA

En Banesco Banco Universal, C.A., desarrollamos estrategias que garanticen la mejora continua de nuestros productos y servicios, diversificar los canales, crear nuevos con base en inteligencia artificial, y mejorar aquellos que permiten la autogestión de requerimientos y búsqueda de información. Las nuevas tendencias de la banca digital han definido una estrategia de negocios fundamentada en soluciones tecnológicas innovadoras y en el marco de esa orientación, entregamos a los clientes, nuevos servicios y adecuaciones de los canales ya existentes.

NUESTRA GESTIÓN

Banesco Banco Universal, C.A., se mantuvo como referente del sistema financiero, culminando 2022 con un monto en cartera bruta de Bs. 2.001 millones y 7.704 préstamos liquidados, de los cuales 6.652 se otorgaron en el segundo semestre del año, reafirmando una vez más la vocación de la Institución hacia la intermediación en créditos, manteniendo excelentes indicadores de gestión del portafolio, adecuadamente provisionado y de calidad, con una tasa de morosidad de 0,0036%.

CANALES DIGITALES, ELECTRÓNICOS Y FÍSICOS

Contamos con una amplia red de canales de distribución físicos y electrónicos a nivel nacional:

- 202 Puntos de Atención (Agencias y Taquillas)
- 134.596 Puntos de Venta (Físicos y Virtuales)
- 409 Cajeros Automáticos

PUNTOS DE ATENCIÓN

REGIÓN	2022	2021	Var.
Capital	75	79	-5,06%
Centro - Los Llanos	34	36	-5,55%
Occidental - Andina	34	37	-8,10%
Oriente - Sur	34	37	-8,10%
Zulia - Falcón	25	25	0,00%
Total	202	214	-5,60%

CAJEROS AUTOMÁTICOS

REGIÓN	2022	2021	Var.
Capital	160	160	0,00%
Centro - Los Llanos	73	70	4,28%
Occidental - Andina	66	64	3,12%
Oriente - Sur	63	56	112,50%
Zulia - Falcón	47	47	0,00%
Total	409	397	3,02%

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
- Cuenta Verde

PRINCIPALES PRODUCTOS DE CRÉDITO

- Créditos Comerciales UVC
- Vehículos UVC
- Microcréditos
- Créditos para el Sector Manufactura
- Créditos Agropecuarios
- Créditos Hipotecarios

NÚMERO DE TRANSACCIONES

	Número de Transacciones		
CANAL	2022	2021	Variación
Banca por Internet	1.168.812.982	1.239.645.679	-5,71%
Banca Móvil	104.502.161	72.606.187	43,93%
Cajeros Automáticos	21.400.917	13.378.525	59,96%
Puntos de Venta	767.888.303	865.741.474	-11,30%
Banca Telefónica (IVR-CAT-Chat Virtual-Telemercadeo)	9.186.638	13.616.004	-32,53%
BanescOnline Empresas	23.368.752	13.575.524	72,14%
Red de Agencias	2.660.791	1.490.240	78,55%
Pago Móvil	259.773.395	244.048.581	6,44%
TOTAL	2.357.593.939	2.464.102.214	-4,32%

Como Organización responsable, hemos desarrollado nuestra actividad financiera cumpliendo con los Derechos Humanos de nuestros grupos de interés, aplicando este principio de observancia en un 100% de los productos y servicios ofrecidos. Comprometidos con la igualdad de oportunidades para favorecer la integración socioeconómica de las personas con necesidades especiales, revisamos de manera continua la adaptación de los cajeros automáticos y equipos multifuncionales, para facilitar el acceso y uso a todos los usuarios.

OTROS PRODUCTOS IMPORTANTES

En 2022 desarrollamos alianzas con la empresa MoneyGram para apoyar a nuestros clientes. Esta iniciativa tiene como propósito que personas naturales, residenciadas en Venezuela, y que sean nuestros clientes, reciban bolívares en su cuenta en moneda nacional, por orden de personas (también naturales), ubicadas en distintas latitudes y a través de los canales físicos y virtuales de MoneyGram.

TARJETAS DE DÉBITO Y CRÉDITO

NEGOCIO EMISOR TARJETAS DE CRÉDITO

Durante el año 2022 se registró un incremento en las ventas de 5.776% respecto a 2021, lo que significó un crecimiento del monto en cartera de 12.121%. En dicho lapso, 224.159 clientes se beneficiaron con aumentos de sus límites.

TARJETAS DE CRÉDITO Y DÉBITO ACTIVAS	2022	2021	Var.
N° de Tarjetas de Crédito	1.335.845	1.627.828	-17,94%
N° de Tarjetas de Débito	3.667.160	3.752.417	-2,27%

NEGOCIO EMISOR TARJETAS DE DÉBITO

Las Tarjetas de Débito Banesco registraron un aumento en ventas de 229% en 2022 en comparación con el año anterior, con una participación del 99% en transacciones, siendo el punto de venta el canal más utilizado por los clientes, con un crecimiento interanual de 227%.

Además, facilitamos las operaciones de nuestros clientes, ya que pueden realizar consumos con su Tarjeta de Débito, hasta un monto máximo diario de Bs. 30 mil.

El 96,24% de los pensionados activos en Banesco disfrutan de la comodidad de movilizar su cuenta a través de Puntos de Venta, y utilizar los medios digitales para realizar transferencias, consultas y pago de servicios.

DEFENSOR DEL CLIENTE Y USUARIO BANCARIO

El Defensor del Cliente y Usuario Bancario Banesco es una figura designada por la Institución, dedicada a revisar, tramitar y resolver denuncias, así como reclamos presentados por clientes y usuarios derivados de la práctica y actuación bancaria, consideradas no procedentes o no resueltas a tiempo por la Unidad de Atención al Cliente y Usuario Bancario. El Defensor es una instancia formal de carácter objetivo e independiente y con total autonomía en cuanto a los criterios y directrices a aplicar.

Durante el año 2022, el Defensor del Cliente y Usuario Bancario atendió 1.364 casos. De este número, se admitieron 286 planteamientos, que suman Bs. 222.384,19.

Los casos no atendidos (1.078) fueron debidamente respondidos, explicando el motivo de la no admisión de la solicitud y remitidos a la Unidad de Atención al Cliente, que le hace seguimiento hasta su cierre.

Los principales requerimientos atendidos fueron:

- Inconvenientes BanescOnline/BanescoPagos
- Inconvenientes con Pago Móvil/Pagos realizados
- Compra Fallida o Duplicada en Punto de Venta con Tarjeta Maestro Banesco
- Validación Transferencia BanescOnline no abonada en Banco destino
- Operación rechazada por negociación no concluida
- Transferencia errónea.

TRANSFORMACIÓN DIGITAL

En 2022 se definieron iniciativas para el Plan de Transformación Digital, entre las cuales están: inteligencia artificial para soportar los procesos de atención (Asistente Virtual Dani), VideoBanking, capacitación en transformación digital, remesas internacionales; nuevos productos diseñados con enfoque digital, tales como la Cuenta Verde, mejoras permanentes en las aplicaciones Banca en Línea por Internet y Móvil, nuevos servicios de pago. En este caso, también se efectuó una Medición de Madurez Digital, Capítulo Agilidad, que culminó con un informe de mejoras que serán abordadas en 2023.

GESTIÓN DE RECLAMOS Y REQUERIMIENTOS DE CLIENTES Y USUARIOS

Utilizamos la herramienta tecnológica denominada Sistema Integral de Requerimientos (SIRWEB), para gestionar de manera oportuna y eficaz los reclamos, quejas y requerimientos que nuestros clientes realizan por los distintos canales de atención, como: BanescOnline, Red de Agencias, Redes Sociales, Buzón Corporativo atclient@banesco.com, Centro de Atención Telefónica y Sedes Administrativas.

> Durante 2022 fueron reportados 2.694 casos a través de SIRWEB, de los cuales el 98% estuvo asociado a Tarjeta de Débito. De los casos gestionados, se dictaminó procedencia en 2.048.

La distribución de reclamos y requerimientos por instrumento financiero se detalla a continuación:

TECNOLOGÍA DE LA INFORMACIÓN Y OPERACIONES

Continuamos alineados en la entrega de soluciones con visión estratégica y crecimiento del negocio, asegurando la mejor experiencia del cliente y el cumplimiento del time to market; garantizamos la continuidad operativa y estabilidad de los servicios con equilibrio costo/eficiencia e impulsamos la transformación digital.

PROCESOS

Nos enfocamos en garantizar la productividad de las áreas a través de estrategias de optimización que les permitan ser más eficientes, apoyando su gestión mediante la creación de portales, utilizando la suite de Google, automatizando aún más su manejo y control, mitigando riesgos operativos y cerrando hallazgos de auditoría.

En cuanto a calidad, revisamos mensualmente el cumplimiento de acuerdos de servicio de los productos que ofrecemos, concluyendo el período con nuevos procesos robotizados que contribuyeron a mejorar la productividad de las áreas, automatizando las tareas repetitivas, dedicando al personal que las ejecutaba a otras que agregan más valor.

DESARROLLO Y MANTENIMIENTO DE APLICACIONES

Se añadieron soluciones tecnológicas con nuevas funcionalidades que apoyan las estrategias del negocio, orientadas a mejorar y robustecer la experiencia de nuestros clientes, ofreciéndoles a través de los canales, distintos medios de pago y/o de recaudación: en BanescOnline las recaudaciones de Simple TV e Intercable; Digitel Post Pago en el Portal de Multipagos; Simple TV e Intercable por Banca Móvil; Seniat para la recaudación de clientes contribuyentes especiales por BanescOnline, Portal Multipagos; además de Botones de Pago para clientes como alcaldías, condominios, gobernaciones y empresas privadas.

Con la finalidad de apoyar al negocio comercial, se efectuó la certificación de nuevos modelos de POS con Conexión Red Pública, permitiéndole ampliar la gama de dispositivos a ofrecer en su proceso de venta.

DISTRIBUCIÓN DE RECLAMOS Y REQUERIMIENTOS POR INSTRUMENTO FINANCIERO

AÑO	Tarjeta de Crédito (TDC)		Tarjeta de Débito (TDD)		Libreta de Ahorro		Cheques		Atención al Cliente		Total Reclamos	Total Bs.
	Cant. de Reclamos	Monto del Reclamo	Cant. de Reclamos	Monto del Reclamo	Cant. de Reclamos	Monto del Reclamo	Cant. de Reclamos	Monto del Reclamo	Cant. de Reclamos	Monto del Reclamo		
2022	34	4.203	2.640	388.838	13	2.721	0	0	7	1.943	2.694	397.705
2021	6	252	1.437	118.909	1	10	0	0	3	0	1.447	119.171

Potenciamos la cuenta en Moneda Extranjera, habilitando la emisión de referencias bancarias para Cuenta Verde y Custodia, estados y cortes de cuenta por el canal de agencia, así como en BanescOnline. Adicionalmente, se implementó el mecanismo cambiario de Menudeo en BanescOnline, Banca Móvil y TDD en POS, servicio de gran utilidad para los clientes, solicitado por el ente regulador como mandatorio.

INFRAESTRUCTURA DE OPERACIONES

Garantizamos la disponibilidad requerida de los servicios críticos y los niveles óptimos de la infraestructura tecnológica, productos y canales del Banco; realizamos continuamente acciones preventivas y correctivas a través de los planes de mejoras y salud de los sistemas, con el objetivo de mantener los niveles requeridos para la operatividad y proporcionar una experiencia confiable a nuestros clientes.

Ejecutamos optimizaciones de capacidades de la nube privada, de procesamiento y almacenamiento de los principales servicios del Banco; así como la metodología del ciclo de vida del dato, recuperando y reutilizando espacio, mediante la práctica de limpieza de datos por históricos y no usados; además de acciones de depuración y optimización en las plataformas tecnológicas.

Se efectuaron las desincorporaciones de la plataforma de almacenamiento distribuido, liberando espacio físico y de energía eléctrica; reemplazamos servicios de interconexión de agencias, mitigando los riesgos por obsolescencia en hardware y software, optimizando las capacidades y la disponibilidad de los servicios.

Realizamos mejoras y adecuaciones en la plataforma de servicio, reduciendo los tiempos de respuesta, obteniendo mayor velocidad y robustez.

CERTIFICADOS DE SEGURIDAD

La seguridad de los clientes es una de nuestras primeras prioridades, por ello, utilizamos las últimas tecnologías para proteger la confidencialidad de sus operaciones.

> La información enviada a través de Internet viaja protegida, mediante un mecanismo de criptografía de 128 bits, el cual convierte sus datos en caracteres disfrazados que sólo podrán ser descifrados cuando lleguen al Banco.

Cuando se ingresa al servicio, los datos se transmiten a nuestros servidores utilizando la tecnología TLS (por sus siglas en inglés, *Transport Layer Security*), la cual protege o encripta su información, haciendo imposible que cualquier persona no autorizada pueda leerla.

Nuestros portales Banesco.com y BanescOnline, tienen la certificación internacional de seguridad, que otorga la reconocida empresa TrustedSite a los sitios con los más altos niveles de seguridad contra ataques en Internet.

Freepik.es

SEGMENTOS ESPECIALIZADOS

SEGMENTO PERSONAS NATURALES

Conformado por los clientes segmentados en Premium, Privada, Ascenso y Masivo, se caracteriza por ofrecer una oferta de valor acorde a sus perfiles y necesidades. En 2022 se impulsaron nuevas estrategias orientadas a mejorar/mantener reciprocidad en los pasivos, captar nuevos clientes e impulsar el portafolio de productos y servicios ofrecidos, abarcando productos digitales como pago móvil, productos en moneda extranjera como la Cuenta Verde, mecanismos cambiarios, cuenta internacional, TDC y créditos.

Desde el año 2021, se implementó un nuevo CRM (Sistema de Gestión de Relación con los Clientes), mediante el cual los ejecutivos disponen de la información de contacto del cliente, gestión, interés y estatus, desde la facilidad incluso de su dispositivo móvil.

No obstante, tras la automatización y digitalización de procesos producto de la pandemia COVID-19, a partir del año 2022 se cuenta con la gestión de acciones comerciales a través del equipo de VideoBanking, canal orientado principalmente a la atención de Personas Naturales en procesos de Post-Venta, como por ejemplo, actualización de expedientes, atención de reclamos por débitos errados en TDD, etc. Con esta nueva propuesta se fortalece el canal a partir de la gestión, validación del interés, venta y vinculación a productos Banesco (principalmente, POS), mejorando significativamente la experiencia que brindamos a nuestros clientes, impulsando las relaciones comerciales con ellos.

CANTIDAD DE CRÉDITOS LIQUIDADOS

BANCA	2022	2021	Variación
Personas Naturales + Jurídicas (PYMEs)	1.064	284	274,65%
Bancas Especializadas Personas Naturales	2.592	150	1.628,00%
Bancas Especializadas Personas Jurídicas	4.048	771	425,03%
Total	7.704	1.205	539,34%

SEGMENTO PERSONAS JURÍDICAS

Registró en 2022 un total de 5.112 créditos otorgados, destacando por línea de negocio la Cartera Comercial (Bs. 1.155 millones), lo cual representa el 77% del volumen liquidado en el año.

Asimismo, se abrieron más de 10.000 nuevas cuentas a personas jurídicas, con lo cual se fortalece el ecosistema y se facilita la transaccionalidad entre clientes, además del ahorro que para ellos representa respecto a las comisiones.

SERVICIOS DE COBRO Y PAGO

Los Servicios de Cobro y Pago registraron 559,7 millones de transacciones, impulsados por el aumento de las operaciones de Pago Móvil, Recaudación en Línea, Domiciliación en Cuenta y Pago a Proveedores.

> Se mantuvo la afiliación de los clientes jurídicos al servicio de Pago Móvil P2C, a fin de proteger la recaudación y disponer de un canal digital para este servicio, tanto para clientes naturales (pagador) como jurídicos (recaudador).

Continuando con la transformación digital, se masificó el Servicio BanescoPagos (Botón de Pagos), implementando el servicio para 47 clientes jurídicos, totalizando 414.908 transacciones.

EXPERIENCIA DE CLIENTE

En el Banco ya se habla de la hiper-personalización, orientada a segmentar a los clientes por tipo de audiencia, con la finalidad de ofrecer nuevas experiencias enfocadas en las necesidades individuales y únicas de cada usuario, que permitan establecer vínculos emocionales positivos que impulsen la lealtad y la retención a largo plazo.

Trabajamos en trasladar casi todos los servicios e interacciones de los clientes al terreno digital, para satisfacer necesidades inmediatas y brindar experiencias memorables apalancadas en tecnología de vanguardia.

Fundamentados en la construcción de relaciones duraderas con los clientes, impulsamos la Experiencia de Cliente como la dimensión prioritaria para ejecutar procesos de atención, productos, sistemas y marketing con elementos diferenciadores de la competencia, y así posicionarnos como una Entidad enfocada en la fidelización y en la visión cliente-céntrica.

Durante el segundo semestre de 2022, mantuvimos las mediciones del *Net Promoter Score* (NPS), con la finalidad de conocer las expectativas de los clientes hacia Banesco Banco Universal, C.A., y hacia los competidores. Escuchar la voz de nuestros clientes nos brinda un abanico de oportunidades para accionar y cerrar brechas asociadas a nuestros productos y servicios, basados en el seguimiento continuo y comprensión del servicio ofrecido. Adicionalmente, realizamos *Employee Net Promoter Score* (ENPS), bajo la

consideración de que nuestros colaboradores son los principales embajadores de la Marca. La información obtenida permite establecer estrategias para fortalecer el vínculo con la Organización, que finalmente redundará en el afianzamiento de las relaciones con nuestros clientes.

En el marco de la Transformación Digital, incorporamos recaudaciones en nuestros portales, que permitieron la autogestión por parte de nuestros clientes. Por otro lado, ampliamos la oferta de beneficios a nuestro producto en moneda extranjera.

Conseguir que la tecnología aplicada sea más humana, es todo un reto para las empresas a nivel mundial. En el Banco nos ocupamos de generar procesos eficientes, que logren impactar positivamente en la experiencia de nuestros clientes.

MENSAJES

Somos garantes de que los mensajes que transmitimos a nuestros clientes y usuarios sean comprensibles y cercanos, alineados con las realidades de los productos o servicios, cuidando el cumplimiento de lo que ofrecemos. Igualmente, somos respetuosos del marco regulatorio existente en el país, destacando por su importancia:

- **Ley de Instituciones del Sector Bancario**, publicada en Gaceta Oficial N° 40.557 de fecha 08 de diciembre de 2014.
- **Resolución N° 339.08** de fecha 18 de diciembre de 2008, Normas que Regulan los Procesos Administrativos Relacionados con la Emisión y Uso de las Tarjetas de Crédito, Débito, Prepagadas y demás Tarjetas de Financiamiento o Pago Electrónico, cuyos artículos 23, 24 y 25 (Capítulo I, De las Obligaciones de los Emisores), hacen referencia a los casos de ofertas de premios y promociones.
- **Resolución N° 291.09** de fecha 26 de junio de 2009, Normas para Regular la Publicidad y Propaganda realizadas por los Bancos, Entidades de Ahorro y Préstamo y demás Instituciones Financieras sobre Productos y Servicios Financieros.
- **Resolución N° 063.15** de fecha 12 de junio de 2015, Normas Relativas a la Protección de los Usuarios y Usuarias de los Servicios Financieros.

De conformidad con lo previsto en la Circular SIB-DSB-CJ-OD-00240 de fecha 14 de enero de 2021, los productos y servicios así como sus

modificaciones, requerirán de autorización previa de la Superintendencia de las Instituciones del Sector Bancario (SUDEBAN). El organismo puede realizar observaciones o suspender los productos en caso de ser necesario, para proteger a los usuarios y clientes bancarios.

Es importante destacar que toda publicidad de las promociones del Banco contiene la indicación de que han sido previamente aprobadas por la 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).

El Banco Central de Venezuela (BCV) es el órgano competente para autorizar y fijar las comisiones y tarifas.

MARKETING RELACIONAL

A través de la personalización de nuestras comunicaciones, acompañamos a nuestros clientes externos e internos durante su desarrollo en la Organización, ofreciéndoles venta cruzada de productos y servicios.

Del mismo modo, analizamos las cifras provenientes de los diversos sistemas de gestión de información como apoyo en la profundización de conocimiento de nuestros clientes, desde una óptica tanto transaccional como relacional, lo cual ha permitido diseñar acciones que faciliten la interacción con ellos, a fin de brindarles la mejor experiencia.

Uno de nuestros compromisos más palpables radica en ofrecer el apoyo necesario al equipo de Mercadeo en el despliegue de campañas de productos y servicios, mediante análisis relevantes derivados del *Outbound Marketing*, que contribuyan a la mayor agilidad en la gestión de propuestas ajustadas a las necesidades de nuestros clientes.

En el marco de esta estrategia, y mediante el uso del email marketing, durante el año 2022 llegamos al 85% de nuestros clientes, a través del envío de millones de correos electrónicos personalizados, obteniendo tasas de apertura promedio de 31,2%, que superan hoy los estándares internacionales para el segmento del negocio.

DIÁLOGO CON LOS GRUPOS DE INTERÉS

Personas Naturales	2022		2021		
Grupos Focales / Entrevistas / Encuestas	Cantidad	Participantes	Cantidad	Participantes	Segmentos
Estudios de Experiencia de Cliente	12	58.400	12	53.250	Personas Naturales
Estudios de Marca	1	800	1	800	Personas Naturales
Estudios de Satisfacción/Calidad de Servicio	8	3.299	15	4.851	Personas Naturales
Estudios Cliente Interno/Empleados Banesco	16	13.382	12	3.800	Empleados Banesco
Cualitativo	3	55	0	0	Personas Naturales

Personas Jurídicas	2022		2021		
Grupos Focales / Entrevistas / Encuestas	Cantidad	Participantes	Cantidad	Participantes	Segmentos
Estudios de Experiencia de Cliente	10	1.162	7	741	Pymes, Empresas, Grandes Empresas y Corporativa
Estudios Cliente Interno/Empleados Banesco	3	458	0	0	Pymes, Empresas, Grandes Empresas y Corporativa
Cualitativo Empresas Jurídicas	2	23	1	24	Personas Jurídicas

MERCADEO

Multiplicamos esfuerzos para mantener informados a nuestros clientes acerca de todas las novedades en productos y servicios, así como de conductas que promuevan la seguridad y prevención.

> Realizamos alrededor de 214 campañas con el fin de incrementar el conocimiento de nuestros productos, acompañar la gestión de atención al cliente e impulsar nuestras iniciativas de RSE.

A continuación, las campañas ejecutadas durante el año 2022:

CAMPAÑA TICKET PREMIADO

Busca afianzar la relación de fidelidad Banesco-Cliente e incentivar el uso de los Puntos de Venta Banesco. Al cierre del ejercicio se han entregado más de 17.055 premios a Tarjetahabientes cuyas compras les salieron gratis y a más de 12.616 Comercios, abonando en sus cuentas los mismos montos de los Tarjetahabientes que resultaron ganadores.

De igual forma, en diciembre se agasajó a un grupo de Tarjetahabientes y Comercios ganadores, ocasión en la cual tuvimos la oportunidad de conocer sus experiencias del Programa a través de testimoniales, que se compartirán por Banesco.com y Redes Sociales.

MANTUVIMOS CERCANÍA CON NUESTROS CLIENTES Y PROMOVIMOS LA SEGURIDAD

Realizamos el despliegue de campañas informativas a través de las Redes Sociales, enfocadas en mantener siempre en alerta a nuestros clientes sobre las posibles estafas a las que pueden estar expuestos y cuál es la mejor forma de prevenir y resguardar sus datos y productos financieros.

Cómo evitar la Legitimación de Capitales, el Financiamiento al Terrorismo y la Proliferación de Armas de Destrucción Masiva

Mediante comunicaciones mensuales recordamos la importancia de proteger los datos de terceros, así como evitar solicitar asistencia a desconocidos o ser sujeto de manipulaciones para desvío de fondos de procedencia ilícita.

Campaña de pensionados

Continuamos impulsando el uso de la Banca Digital con nuestro público de pensionados, incentivándolos a usar nuestros canales electrónicos para realizar sus operaciones sin necesidad de ir al Banco.

Jornadas de venta y reparación de POS

Mantenemos el impulso de estas jornadas en todo el país, acompañando a nuestro Aliado Comercial Nativa.

Facilitamos los pagos de servicios a través de BanesconLine, BanescMóvil y Multipagos

Ofrecemos a nuestros clientes la posibilidad de hacer el pago de sus servicios de forma fácil y segura a través de nuestra Banca Digital.

Cuenta Verde Compra y Venta de divisas

Continuamos impulsando nuestra Cuenta Verde Banesco, añadiendo las ventajas de comprar y vender divisas a través de BanescOnline y BancaMóvil.

Realizamos el lanzamiento de la campaña BanescoPagos

En el segundo semestre del año impulsamos la Campaña BanescoPagos, creada para informar a nuestros clientes que ahora pueden hacer sus pagos administrativos de los distintos organismos o empresas a través de nuestro portal, accediendo con las credenciales de BanescOnline y una clave de operaciones especiales. Estas campañas se desplegaron en Facebook, Twitter, Instagram.

Las efemérides estuvieron presentes en nuestras redes sociales

IMPULSAMOS NUESTRO SERVICIO PAGO MÓVIL C2P

Mostramos a nuestros clientes y comercios que ahora pueden pagar en comercios afiliados sin necesidad de tener tarjeta o teléfono, con la generación de una clave dinámica, a través de nuestros comercios afiliados a PagoMóvil C2P.

BANESCOTOKEN

Recordamos los beneficios ofrecidos por la app BanescoToken, creada para generar claves dinámicas a nuestros clientes, cada vez que necesiten realizar un retiro por taquilla de su Cuenta Verde Banesco o para activar productos y servicios que requieran validación con claves dinámicas.

BANESCO VIDEOBANKING

Seguimos estimulando el servicio de atención de requerimientos y solicitudes a través de una videollamada. El despliegue se realizó a través de nuestros medios digitales (redes sociales y página web).

TRANSMITIMOS UN MENSAJE DE UNIÓN Y COMPARTIR EN FAMILIA

Para cerrar el año, a partir del 1° de diciembre iniciamos nuestra acostumbrada campaña navideña enfocada en la invitación a seguir juntos alcanzando sueños.

REDES SOCIALES

Las redes sociales han sido un canal de comunicación efectivo para nuestros seguidores, como lo evidencian los 36.181 casos, entre consultas y requerimientos, atendidos a través de nuestras cuentas oficiales en Twitter, Facebook, Instagram, Youtube y Linkedin, además de disponer de un blog.

En cuanto a la presencia en redes sociales, Twitter –a través de la cuenta @Banesco–, se mantiene como la red preferida por los usuarios, con 764.111 seguidores a diciembre de 2022. Además de servir como enlace para la atención de consultas y requerimientos, ofrece contenidos de interés sobre finanzas personales, emprendimiento, tecnología, efemérides, historia, deportes, negocios, energía y novedades sobre productos, servicios o promociones del Banco.

REDES SOCIALES		2022	2021	Variación
TWITTER	@Banesco	764.111	740.509	3,1%
	@Baneskin	201.576	203.385	-0,88%
FACEBOOK	Banesco Banco Universal	271.655	267.261	1,64%
YOUTUBE	Reproducciones	7.431.950	6.975.452	6,54%
	Suscripciones	20.869	18.678	11,73%
LINKEDIN	Seguidores	144.550	114.672	26,05%
INSTAGRAM	Seguidores	279.619	242.837	15,14%
BLOG BANESCO	Visitas	9.285.537	9.000.546	3,16%

> Sumamos **271.655 seguidores** en Facebook, mientras que en Instagram alcanzamos los **279.619 seguidores**.

Al cierre de diciembre de 2022, el Blog Banesco.com alcanzó 9.285.537 visitas. En este sitio, además de información corporativa sobre productos y nuestra política de Responsabilidad Social Empresarial, la Institución cuenta con contenido exclusivo preparado por periodistas de reconocida trayectoria.

> Los videos en el canal de YouTube *Banesco en Imágenes*, registran más de **7,4 millones** de reproducciones, además de sumar **20.869 suscriptores**.

Nuestro Compromiso Ambiental

Nuestra política

En Banesco Banco Universal, C.A., somos responsables del consumo de los recursos y nos esforzamos por llevar a cabo iniciativas que nos ayuden a optimizar nuestras operaciones para aprovecharlas al máximo y cuidar el medio ambiente. Entendemos la importancia de que la protección y preservación del medio ambiente es una necesidad para beneficio de ésta y de las generaciones futuras.

Nuestra gestión

En Banesco Banco Universal, C.A., continuamos trabajando para reducir el impacto ambiental de nuestras actividades por medio del consumo eficiente de energía, la disminución del uso de papel, el fomento del reciclaje, además del tratamiento correcto de residuos y su reutilización.

Durante este período, continuamos con nuestra campaña de reciclaje y se han incorporado conceptos de cuidado medioambiental en la cultura corporativa, para motivar, capacitar y comprometer a los colaboradores y otros grupos de interés en esta materia. El programa de reciclaje alcanzó la cantidad de 27.940 kilogramos de papel y 16.447,38 kilogramos de residuos eléctricos y electrónicos.

Gestión electrónica de documentos

Por la naturaleza de nuestras operaciones, el papel es uno de los recursos más utilizados en la Organización, por eso seguimos sumando esfuerzos para disminuir su uso con las iniciativas de digitalización de expedientes y el uso adecuado de las impresoras y equipos multifuncionales.

El Centro de Digitalización de Crédito (CDICRE), tiene como objeto principal la digitalización de expedientes, evitando la duplicidad de copias innecesarias y agilizando los flujos de trabajo en la Organización. Su incorporación a las 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.

En 2022, se digitalizaron más de 710 mil páginas de créditos comerciales y más de 118 mil páginas de tarjetas de crédito.

Gestión electrónica de documentos

	Número de Operaciones			Número de Páginas		
ÁREA	2022	2021	Variación	2022	2021	Variación
Crédito Comercial	12.852	5.449	136%	710.782	142.515	399%
TDC (Solicitud/Servicio)	19.439	5.125	279%	118.182	30.746	284%

PROGRAMA DE RECICLAJE

Durante el año 2022, mantuvimos nuestro programa de reciclaje, alcanzando resultados satisfactorios al lograr reciclar 27.940 kg. de papel y cartón, lo cual se tradujo en Bs. 945,00 recursos que se han destinado para apoyar proyectos que ejecutan nuestros Socios Sociales.

El papel es el recurso más relevante para nuestra operación, por lo que hemos realizado grandes esfuerzos por incorporar equipos y tecnología de punta y de mayor eficiencia.

Nuestras actividades no emiten sustancias destructoras de la capa de ozono, ni tampoco Óxidos de Nitrógeno ni de Azufre.

TABLA TOTAL DE IMPRESIONES

2022	8.725.254
2021	5.927.410
Variación	47,20%

CONSUMO DE PAPEL

AHORRO DE PAPEL	2022	2021	Var.
Crédito Comercial	12.852	5.449	136%
TDC (Solicitud/Servicio)	19.439	5.125	279%

CONSUMO DE ENERGÍA

Nuestro consumo principal de energía es producida por las centrales hidroeléctricas, distribuida a través de la red eléctrica nacional.

Adicionalmente, la Organización cuenta en caso de emergencia, con 6 generadores diesel en nuestra sede principal, Ciudad Banesco y 2 generadores diesel en nuestra sede de El Rosal y en otras sedes administrativas, respaldando entre un 80% a un 100% de los servicios. Estos generadores se activan en caso de una falla eléctrica en la red comercial. Durante el año 2022 generamos 4.937,40 GJ.

Por otra parte, obtenemos un consumo por empleado de 41,80 Gigajulio para un headcount de 3.199 personas.

> En 2022, reforzamos la campaña de concientización para el uso responsable de los equipos multifuncionales de impresión con un programa especial para ahorro de papel.

CONSUMO DE AGUA

Nuestro consumo de agua durante este período fue de 223.230,00 m³. Bajo este mismo concepto y con una nómina de 3.199 colaboradores para este año, obtenemos 69,80 m³ de consumo por persona.

> El agua utilizada en todas nuestras sedes y agencias se obtiene a través de la red hídrica alimentada por los diferentes embalses del sistema nacional.

Las actividades desarrolladas por el Banco no producen derrames de sustancias químicas, aceites y/o combustibles, los cuales tengan efectos negativos sobre la salud, el medioambiente, el suelo, el agua y el aire; tampoco impacta espacios naturales protegidos o áreas de la biodiversidad no protegidas, tampoco tenemos derrames significativos y transporte de residuos peligrosos.

Todos nuestros puntos de atención y sedes administrativas realizan el vertido de aguas a los sistemas de alcantarillado del sistema público nacional.

INDICADORES AMBIENTALES

	Consumo Total			Consumo por Persona		
Consumos	2022	2021	Variación	2022	2021	Variación
Agua (m³) [1]	223.230,00	147.288,00	51,56%	69,80	48,40	44,21%
Electricidad Gigajulio (Sistema Eléctrico Nacional) [1]	133.830,00	133.000,00	0,62%	41,80	43,70	-4,34%
Electricidad Gigajulio / generación propia [2]	4.937,40	3.378,60	46,13%	3,00	2,30	30,43%
Papel (Kg) [1]	6.419	6.329	1,42%	2,01	2,08	-3,48%
Papel (Kg) / Clientes [4]	30.106	19.751	52,42%	0,01	0,01	0.00%

	Consumo Total			Consumo por Persona		
Residuos	2022	2021	Variación	2022	2021	Variación
Papel Reciclado (Kg) [1]	27.940	54.410	-48,65%	8,73	18,00	-51,50%
Residuos Eléctricos y Electrónicos (Kg) [1]	16.447,38	110.129,80	-85,07%	5,14	36,16	-85,78%

	Consumo Total			Consumo por Persona		
Emisiones de Gases Efecto Invernadero	2022	2021	Variación	2022	2021	Variación
Emisiones Co_2 equipos generadores de diesel (Sólo Ciudad Banesco)	1.336.455,00	916.183,13	45,87%	815,90	623,30	30,90%
Emisiones Co_2 Vehículos de empleados [2]	687.676,93	230.101,97	198,85%	419,80	156,50	168,24%
Total Emisiones de Co_2 [2]	2.024.131,93	1.146.285,10	76,58%	1.235,73	779,79	58,47%

1. Totales nacionales. Se toma como base a 3.199 colaboradores en 2022 y a 3.045 colaboradores en 2021. Las cifras de consumo de electricidad y agua a nivel nacional de 2022 corresponden al consumo declarado en las facturas pagadas.
2. Ciudad Banesco y Torres de El Rosal 1.638 colaboradores en 2022 y 1.470 colaboradores en 2021.
3. Generación Propia en Ciudad Banesco y El Rosal. Se toma como base a 1.638 colaboradores en el 2022 y 1.470 colaboradores en 2021.
4. Se toma a 3.757.251 clientes en 2022 y a 3.944.586 clientes en 2021.
5. Se incluye cantidad en Kg (peso total exacto de las resmas de papel para los años 2021 y 2022).

OTRAS INICIATIVAS

- Realizamos estudios de factibilidad en el otorgamiento de créditos al constructor, con la finalidad de garantizar no solo el éxito del proyecto, sino también el menor impacto ambiental posible en el área en la cual se desarrollará la obra. Nos cercioramos que los proyectos financiados cuenten con los certificados de habitabilidad antes de iniciar el proceso de ventas.
- A los colaboradores se les presta el servicio de transporte, con el fin de facilitar el traslado y contribuir con la seguridad de los mismos, desde Ciudad Banesco hasta la Estación Plaza Venezuela del Sistema Metro de Caracas en horas de la mañana, para la llegada a la sede y en la tarde. En caso de eventos fuera de la sede se contratan las unidades de transporte para el traslado de los colaboradores. La Organización asume el gasto del servicio.
- 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.

Durante el 2022, no se recibieron multas o demandas por incumplimiento de las normativas ambientales de carácter nacional o local.

DONACIÓN DE MOBILIARIO Y COMPUTADORAS DESINCORPORADOS

Nuestra política de reciclaje y reutilización de activos establece la donación de mobiliario y computadoras desincorporadas de nuestras sedes y agencias, a organizaciones preferiblemente de carácter social, para que tengan un nuevo uso.

DONACIÓN DE MOBILIARIO Y COMPUTADORAS DESINCORPORADOS

Donación de Equipos de Computación Desincorporados	2022	2021	Variación
Cantidad de Equipos Donados	227	446	-49,10%
Total Kg.	626	1.379	-54,60%

Donación de Mobiliario Desincorporado	2022	2021	Variación
Cantidad de Mobiliario Donado	593	577	2,77%
Total Kg.	8.873	11.934	–25,65%

VOLUNTARIADO CORPORATIVO

En el año 2022 se afianzó en la sede de Ciudad Banesco el programa de reciclaje corporativo para los colaboradores, en lo que respecta al papel y cartón, en los lugares comunes de la Institución. Además, se presentó la charla "Del lenguaje de la gente, al lenguaje del ambiente", para promover la cultura del reciclaje, contando con la participación del Voluntariado Corporativo.

Nuestros Proveedores

POLÍTICA

En Banesco Banco Universal, C.A, buscamos construir un vínculo a mediano y largo plazo con nuestros proveedores estratégicos, basados en una relación de confianza que garantice y satisfaga las necesidades del negocio y el crecimiento y productividad de toda la cadena de valor.

Nos relacionamos con proveedores responsables que respeten los estándares éticos, sociales y de sostenibilidad, al igual que nosotros, ya que entendemos el impacto que ellos tienen en la sociedad.

NUESTRA GESTIÓN

Durante el año 2022 aplicamos esta política de contratación a los 952 proveedores locales (95,10%) y 49 no locales (4,90%), con quienes mantuvimos relación y transamos un volumen de compras por Bs. 1.509.809.250,18, que representa un 78,07% de proveedores locales, es decir, empresas que operan en el mismo ámbito geográfico donde se realiza la compra, el servicio y la facturación; mientras el 21,93% corresponde a proveedores no locales.

De este número y como parte de nuestro compromiso con el Pacto Mundial de las Naciones Unidas, se firmaron 137 contratos de servicio con proveedores, de los cuales 54 incluyeron la Cláusula número 20 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. Nuestros proveedores están en conocimiento del Código de Ética y dicha cláusula. El resto de los contratos firmados se encuentran bajo el modelo

NUESTRA POLÍTICA PARA LA CONTRATACIÓN DE PROVEEDORES

Realizamos un exhaustivo proceso de revisión a todos aquellos proveedores interesados en prestar servicio a la Organización. Contamos con una Política para la Contratación de Proveedores, mediante la cual todo proveedor interesado en prestar servicio debe pasar por un proceso de revisión en los aspectos Legal, Técnico-Comercial y Financiero, por lo que debe suministrar documentación que respalde su legalidad y transparencia financiera.

Adicionalmente, se incluyen criterios como el precio y la calidad del servicio, derechos humanos y sostenibilidad.

Todo proveedor interesado en prestar servicio a la Institución debe suministrar la siguiente documentación:

1. **Información Legal (Copia del RIF, C.I. de Directores o Pasaporte, Acta Constitutiva, Certificación de Accionistas, Declaraciones Juradas solicitadas por Banesco (Conflictos de Intereses, Cumplimiento del Código de Ética, Origen de Fondos Lícitos y Distribución Accionaria de Proveedores y Cumplimiento, Solvencias y Obligaciones de Ley).**
2. **Documentación Financiera (Balance general, estado de ganancias y pérdidas, Balance de Comprobación en los casos de tener más de seis meses del cierre contable de la empresa, todos ellos expresados en valores históricos y declaración de ISLR).**
3. **Documentación Técnico-Comercial (Referencias Comerciales).**

del proveedor, acuerdos financieros de confidencialidad o convenios firmados que no incluyen la cláusula arriba identificada.

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 VP de Procura y Administración debe velar por el cumplimiento de las normas, procesos y reglamentos establecidos, de acuerdo a las autonomías e instancias para aprobar las diferentes fases del proceso de compras.
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 del país.
4. El proceso de Procura es centralizado, siendo las áreas solicitantes las responsables de suministrar las especificaciones de las compras y/o contrataciones y en los casos que se requiera, se debe consolidar la matriz de evaluación técnica bajo su área de especialización.
5. La documentación de los proveedores calificados y registrados en la Base de Datos del Banco expirará anualmente, vencido este plazo, deberán ser evaluados nuevamente para participar en la provisión de bienes y servicios en general. Para aquellos requisitos que tienen cierta vigencia de validez, se reserva el derecho de solicitar la actualización de los documentos.

DISTRIBUCIÓN DE PROVEEDORES POR CANTIDAD Y MONTO PAGADO

TIPO	Cantidad de Proveedores		% Sobre el total de proveedores		Monto Cancelado		% Sobre el total facturado	
	2022	2021	2022	2021	2022	2021	2022	2021
Proveedores Locales	952	932	95,10%	96,88%	1.178.765.780,89	423.101.747,26	78,07%	94,58%
Proveedores No Locales	49	30	4,90%	3,12%	331.043.469,29	24.224.770,16	21,93%	5,42%
Total	1.001	962	100%	100%	1.509.809.250,18	447.326.517,42	100%	100%

PROVEEDORES Y RUBROS MÁS SIGNIFICATIVOS POR REGIÓN

Mantenemos un inventario de nuestros principales proveedores de bienes y servicios por geografía, lo cual representa 62,18% del monto total pagado.

DISTRIBUCIÓN DE PROVEEDORES POR CANTIDAD Y MONTO PAGADO

REGIÓN	Cantidad de Proveedores		Monto Cancelado		% Sobre el total facturado		
	2022	2021	2022	2021	Variación	2022	2021
Región Capital	451	445	900.980.606,09	354.626.182,83	1,35%	100,00%	100,00%
Región Oriente - Sur	43	48	13.287.103,33	5.280.102,47	-10,42%	100,00%	100,00%
Región Centro - Los Llanos	80	88	10.265.238,12	2.886.821,52	-9,09%	100,00%	100,00%
Región Occidental - Norte	36	40	14.503.152,95	5.815.475,67	-10,00%	100,00%	100,00%

Nuestro Compromiso con las Autoridades

Freepik.es

NUESTRA POLÍTICA

El cumplimiento de nuestras obligaciones, así como la comunicación y transparencia, son la clave para mantenernos como un Banco robusto, seguro, confiable y sostenible que contribuye al progreso de las personas y las empresas, y en términos generales, de la sociedad venezolana.

NUESTRA GESTIÓN

Somos responsables en el diseño de nuestros productos y servicios, los cuales se ajustan debidamente a las normas y regulaciones legales vigentes. Asimismo, nuestros contratos y condiciones generales, contienen una cláusula que limita la responsabilidad del Banco en aquellos casos de incumplimiento en la prestación del producto o servicio derivado por cambios normativos.

Se realizan y remiten estudios de análisis de riesgo para los depositantes e inversionistas del Banco, sobre cualquier nuevo instrumento o producto financiero, con lo cual, aunque no impide la ocurrencia de eventuales inconvenientes, el Banco se mantiene de manera constante, adecuando sus mecanismos de mitigación de riesgos.

A través de la unidad legal se analiza el entorno regulatorio, incluyendo cualquier nueva normativa que impacte el funcionamiento de nuestros productos y servicios, así como, las modificaciones de las ya existentes, adaptando su proceder a los nuevos requerimientos.

IMPUESTOS

Nuestra política fiscal está alineada a los valores organizacionales, por lo cual respetamos y nos apegamos al estricto y fiel cumplimiento del ordenamiento jurídico tributario vigente de manera eficiente y oportuna, basados en la información reflejada en los estados financieros.

La Gerencia Ejecutiva de Tributos y Cumplimiento de Obligaciones Fiscales, adscrita a la Dirección Ejecutiva de Tesorería y Finanzas, es el área encargada de establecer los controles necesarios y garantizar el fiel y oportuno cumplimiento de las obligaciones en materia tributaria, a través de la ejecución de las disposiciones legales de la normativa tributaria y los Manuales de Procesos aprobados y publicados.

Planificamos las actividades requeridas y obligatorias que permiten el cumplimiento de las obligaciones tributarias de forma oportuna ante los organismos nacionales, estadales y municipales; la causación y pago de dichas obligaciones son reflejadas en los estados financieros del Banco de acuerdo a las normas contables locales.

> Por otra parte, analizamos las normas tributarias para garantizar que las decisiones de la Organización cumplan su contenido, y se encuentren conforme a los principios generales del Derecho Tributario.

En lo concerniente al régimen de Transparencia Fiscal, específicamente en materia de Precios de Transferencia, nos apegamos al principio de libre concurrencia o principio de independencia, informando a la administración tributaria las operaciones económicas efectuadas con partes vinculadas, tal y como lo establece el marco regulatorio, donde se evidencia que asumimos la carga tributaria, sin trasladar sus beneficios a jurisdicciones de baja imposición fiscal.

Somos conscientes de la importancia que tienen nuestros aportes en materia fiscal para que el Poder Público, en sus distintos niveles, pueda cumplir con la ejecución de sus políticas económicas; es por eso, que cumplimos cabalmente con el pago de todas nuestras obligaciones tributarias, contribuyendo directa e indirectamente al desarrollo sostenible de todos sus grupos de interés.

Nos apoyamos en los canales internos de comunicación para concientizar a las diversas áreas del negocio, sobre la importancia del cumplimiento de las obligaciones fiscales y de los riesgos a los cuales pudiera estar expuesta la Organización.

Así mismo, se dictan cursos de formación especializados en materia tributaria, de modo que los Ciudadanos Banesco cuenten con las herramientas técnicas necesarias para el cumplimiento de sus funciones.

Identificamos los riesgos de manera anticipada y notificamos, de ser necesario, a la Dirección Ejecutiva de Tesorería y Finanzas, para la toma de decisiones asertivas que los mitiguen o supriman. De igual modo, existe comunicación constante entre las diversas áreas que conforman la Institución, de modo que si existiese un riesgo fiscal, pueda ser abordado de manera oportuna.

Para el control interno de los riesgos, la Gerencia Ejecutiva de Tributos y Cumplimiento de Obligaciones Fiscales, mantiene un cronograma de actividades, donde se plasman las fechas regulatorias y las fechas reales de pago y declaración de cada una de las obligaciones fiscales, permitiendo a los líderes del área supervisar el debido cumplimiento, pudiendo corroborar la información con los soportes digitalizados. Adicionalmente, en lo concerniente a la aprobación del pago de los diferentes tributos, la Gerencia Ejecutiva posee Autonomía Tributaria, debidamente autorizada por el Comité de Riesgo y la Junta Directiva.

Para garantizar el cumplimiento de las actividades desempeñadas por la Gerencia Ejecutiva de Tributos y Cumplimiento de Obligaciones Fiscales, la Organización cuenta con la Vicepresidencia de Auditoría Interna, la cual verifica que las obligaciones tributarias se cumplan conforme al ordenamiento jurídico venezolano. Adicionalmente, la Vicepresidencia Ejecutiva de Operaciones y Procesos de Negocio, garantiza la existencia de los manuales de procesos, para que los mismos sean eficientes y conformes a las mejores prácticas del negocio.

IMPUESTOS POR OPERACIONES PROPIAS

| EXPRESADO EN BOLÍVARES

IMPUESTO	2022	2021	Variación %
Utilidad antes de Impuestos	566.895.671,34	101.526.926,03	458,37%
Impuesto sobre la Renta (1)	33.121.513,00	5.068.822,00	553,44%
Impuesto sobre Actividades Económicas	29.916.524,83	8.926.120,02	235,16%
Impuesto al Valor Agregado *	107.282.254,00	29.205.388,00	267,34%
Impuesto a la Publicidad Comercial	248.138,02	163.420,54	51,84%
Impuesto Inmuebles Urbanos	66.451,87	69.096,81	-3,83%
Impuesto a las Transacciones Financieras (IGTF)	26.077.948,07	7.988.420,00	226,45%
Impuesto a los Grandes Patrimonios	4.808.590,00	2.871.618,00	67,45%
Impuestos Varios **	778.449,00	78.629,66	890,02%
Sub Total	**202.299.868,79**	**54.371.515,03**	**272,07%**
Utilidad después de Impuestos	**364.595.802,55**	**47.155.411,00**	**673,18%**

* Contiene el total de crédito fiscal registrado por compras nacionales y pago de IVA en calidad de responsable (importación de servicios).

** Impuestos Varios: se registran pagos por tasas administrativas.

Nuestro Compromiso con las Autoridades

Nos hemos caracterizado por mantener una comunicación asertiva con todos los grupos de interés, bien sean trabajadores, clientes, autoridades fiscales o comunidades de las cuales formamos parte. Con las autoridades de gobierno, mantenemos una comunicación continua, estableciendo relaciones de cooperación y alianzas con el organismo recaudador y gobiernos locales, basada en los principios de transparencia y confianza.

En lo referente a la gestión de inquietudes en materia fiscal, se cuenta con una herramienta digital, llamada @rqa-si, mediante la cual se reciben todas las consultas de índole tributaria realizadas por cualquier área de negocio de la Organización, correspondiendo a la Gerencia Ejecutiva de Tributos y Cumplimiento de Obligaciones Fiscales, dar respuesta oportuna y hacer el seguimiento a la solución de los temas que dieron origen a las inquietudes, procurando en todo momento que Banesco Banco Universal, C.A., cumpla con sus obligaciones tributarias.

Aunado a ello, resulta relevante indicar que el Banco tiene una participación activa en la Asociación Bancaria de Venezuela, específicamente, en el Comité Tributario, donde se discute cualquier novedad que surja en el ámbito tributario, como por ejemplo, el impacto de nuevos tributos y posiciones que se puedan adoptar sobre algún determinado tema, procurando el consenso del gremio. De este modo, se contrastan opiniones y se mitigan riesgos, siendo elementos que garantizan la continuidad del negocio y el cumplimiento de las obligaciones tributarias.

APORTES LEGALES

| EXPRESADO EN BOLÍVARES

	2022	2021	Variación %
Aporte a la Ley de Ciencia y Tecnología e Innovación			
Aporte al Fondo Nacional de Ciencia, Tecnología e Innovación (FONACIT) [1]	2.552.274,00	177.778,00	1.335,65%
Ley de Alimentación de Trabajadores			
Ley de Alimentación de Trabajadores	1.431.922,51	187.379,18	664,18%
Aportes a FOGADE, SUDEBAN, a la Oficina Nacional Antidrogas (ONA), y Aporte Social a las Comunas, Ley del Deporte			
FOGADE	12.922.414,50	2.993.565,10	331,67%
SUDEBAN	9.952.320,63	3.161.730,27	214,77%
APORTE LOSEP (ONA - FONA)	4.412.332,35	585.172,18	654,02%
APORTE SOCIAL A LAS COMUNAS [2]	2.315.204,85	2.546.793,34	-9,09%
LEY DEL DEPORTE	3.691.133,00	475.826,00	675,73%

1 Los fondos correspondientes a estos aportes son transferidos al Fondo Nacional de Ciencia, Tecnología e Innovación (FONACIT), que decide sobre los proyectos a ser financiados con base en los lineamientos y prioridades definidas 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 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.

IMPUESTOS RECAUDADOS

A través de nuestra red de agencias y la página web corporativa, nuestros clientes pueden realizar de manera rápida y efectiva el pago de impuestos al SENIAT, ente recaudador de impuestos. Durante el 2022, se recaudaron Bs. 2.955 millones.

Adicionalmente, gracias a alianzas establecidas con las 5 alcaldías de la Región Capital, otras ciudades del interior y organismos gubernamentales de la administración central, nuestros clientes pueden cancelar los impuestos municipales a través de nuestros canales electrónicos. La recaudación en 2022 por este concepto fue de Bs. 1.045 millones.

Impuestos retenidos y pagados en nombre de los empleados | Expresado en bolívares

Contribuciones Parafiscales y Otros	2022	2021	Variación %
Ley de Vivienda y Hábitat [1]	269.487,83	41.868,88	543,65%
Seguro Social Obligatorio [2]	416.618,31	53.696,45	675,88%
Ley de Empleo [3]	83.183,34	10.935,33	660,68%
INCES [4]	85.237,52	12.303,08	592,81%
Impuesto sobre la Renta [5]	1.034.206,50	895.357,31	15,51%
Total (Bs.)	1.888.733,50	1.014.161,05	86,24%

1 El aporte es equivalente al 3% del salario integral mensual de los empleados (2% pagado por el patrono y 1% por el trabajador).

2 Aportan al IVSS todas las personas que presten servicios tanto a las empresas públicas como privadas.

3 Este aporte tiene como objetivo asegurarle al trabajador(a) que ha perdido involuntariamente su empleo y que son cotizantes al Régimen Prestacional de Empleo, una prestación dineraria durante un lapso de tiempo determinado. El 2% lo aporta el patrono y el 0,50% el empleado.

4 El INCES es la institución del Estado encargada de la formación y autoformación colectiva, integral, continua y permanente de los trabajadores, orientada al desarrollo de sus capacidades. El aporte está constituido por el 2% que otorga el patrono y el 0,50 el trabajador.

5 Este aporte es realizado por aquellos empleados que estimen una remuneración anual igual o superior a 1.000 Unidades Tributarias (U.T.).

Impuestos retenidos y percibidos | Expresado en bolívares

Contribuciones Parafiscales y Otros	2022	2021	Variación %
Impuesto a las Grandes Transacciones Financieras (IGTF)	1.055.518.362,33	272.656.035,49	287,12%
Retención ISLR sobre Ganancias Fortuitas	368.018,05	28.605,10	1186,55%
Timbres Fiscales	5.994.111,70	4.320.367,02	38,74%
Total	1.061.880.492,08	277.005.007,61	283,34%

Impuestos retenidos y pagados en nombre de los proveedores y clientes | Expresado en bolívares

Contribuciones Parafiscales y Otros	2022	2021	Variación %
Retenciones de IVA Proveedores	76.719.158,04	20.863.313,19	267,72%
Retenciones Impuesto sobre la Renta	21.074.340,49	7.172.961,34	193,80%
Retenciones Operaciones Bancarias	77.935.266,53	18.454.872,43	322,30%
Retenciones de Impuesto sobre Actividades Económicas	204.193,94	55.755,90	266,23%
Total	175.932.959,00	46.546.902,86	277,97%

Multas o incumplimientos

Durante el período reportado, Banesco Banco Universal, C.A., no recibió reclamos o incidencias en cuanto al cumplimiento de normas sobre libre competencia o prácticas monopolísticas.

Las comunicaciones recibidas por parte de la Superintendencia de las Instituciones del Sector Bancario o del Banco Central de Venezuela, no presentaron instrucciones que hayan tenido incidencia significativa en la situación financiera y estructura patrimonial del Banco.

En los estados financieros auditados semestralmente, de acuerdo con los requerimientos del Organismo Regulador, son revelados los litigios, contingencias, compromisos contractuales y fiscales, y sobre los cuales el Banco no prevé algún impacto sobre los estados financieros en su conjunto.

En Banesco Banco Universal, C.A., los empleados a todos los niveles, incluyendo la Junta Directiva, se mantienen vigilantes en cuanto al estricto cumplimiento de las disposiciones de ley a las cuales como institución financiera se encuentra sujeta.

Banesco Banco Universal, C.A., es una institución bancaria privada y no ha recibido ayuda financiera del sector público durante el período que examina este informe. Tampoco ha efectuado financiamientos a partidos políticos, sindicatos y asociaciones afines.

Proceso de Elaboración del Informe

Freepik.es

PRINCIPIOS PARA DEFINIR EL CONTENIDO DEL INFORME

El presente Informe de Responsabilidad y Sostenibilidad de Banesco Banco Universal, C.A., presenta a nuestros grupos de interés y público en general el desempeño económico, social y ambiental de la Organización, así como nuestras principales actuaciones y cómo integramos la estrategia de sostenibilidad con nuestra actividad financiera, logrando crear valor a largo plazo, participando en el crecimiento económico y social, así como en la preservación ambiental del país.

La información presentada en esta edición corresponde al período fiscal comprendido entre el 1° de enero de 2022 y el 31 de diciembre de 2022 de nuestra operación en Venezuela.

> Al igual que en informes anteriores, en esta edición se destacan los aspectos relevantes del ejercicio y el grado de cumplimiento de los compromisos y objetivos planteados durante el año anterior; así como los previstos para el año siguiente.

Este informe puede consultarse de manera digital en nuestra página web (https://acortar.link/jOgg2X). La periodicidad de presentación del Informe de Responsabilidad y Sostenibilidad es anual.

Este es nuestro 19° reporte publicado y el 17° revisado por el GRI, y mantiene el mismo alcance que nuestro último reporte correspondiente al año 2021. Este Informe se ha elaborado de conformidad con los Estándares GRI, y hace referencia a cómo la estrategia e iniciativas de la empresa contribuyen a los Objetivos de Desarrollo Sostenibles (ODS) de las Naciones Unidas.

Asimismo, se utilizaron las pautas del Suplemento Sectorial para Servicios Financieros, emitido por el Global Reporting Initiative (GRI). Como Organización firmante del Pacto Global de Naciones Unidas, este Informe también corresponde a la Comunicación de Progreso (CoP) del período reportado. En esta oportunidad, este informe será de uso complementario para su presentación en el cumplimiento de los 10 Principios del Pacto Mundial.

Se presenta bajo el mismo esquema de los años precedentes, organizado en dos grandes bloques: la Dimensión Interna y la Dimensión Externa de nuestra Responsabilidad Social, con capítulos específicos para cada grupo de interés.

Comprometidos con nuestros grupos de interés y la transparencia de nuestras operaciones, reportamos públicamente los impactos –positivos y negativos–, en términos económicos, sociales y ambientales. Por ello aplicamos las más recientes actualizaciones de los Estándares GRI, los cuales definen un lenguaje común para la

Proceso de Elaboración del Informe

rendición de cuentas de organizaciones de un elevado compromiso.

Este Informe se rige por el principio de exhaustividad en cuanto al alcance, cobertura y tiempos contemplados en él.

Su cobertura incluye solamente la operación de 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.

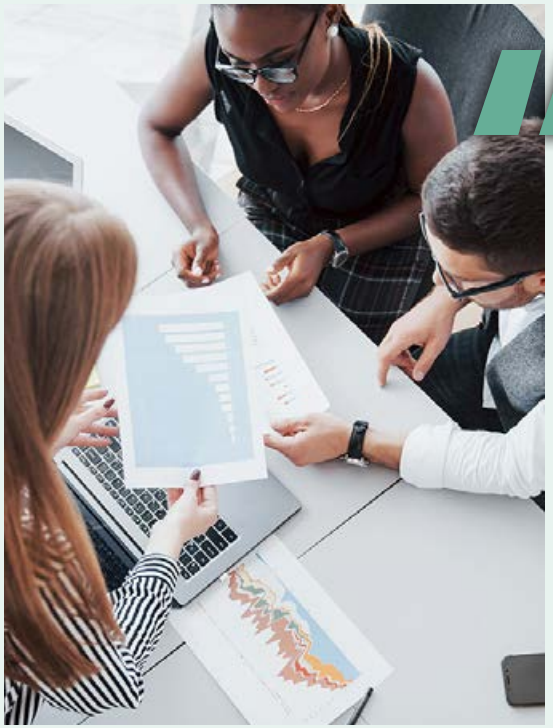
Los datos presentados están detallados para los años 2021 y 2022 con sus respectivas tasas de variación, lo que permite la comparabilidad del desempeño en ambos ejercicios. Asimismo, en aquellos casos en los cuales se reestructuró la información para efectos de su presentación y comparabilidad, se hace la referencia al respecto.

Los contenidos cuantitativos, en general, se reportan acompañados de las variables que dan origen a su cálculo, lo cual facilita la comprensión de cómo se obtienen.

Para la realización de este Informe involucramos a todas las áreas del negocio en el proceso de recolección de data y la concientización del suministro oportuno de la información. Para su obtención nos hemos apoyado en los diferentes sistemas de manejo de información o mecanismos internos que posee la Organización. En términos generales, corresponden a información publicada y reportada a los organismos regulatorios, es decir, que es perfectamente verificable.

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 la Vicepresidencia de Auditoría Interna antes de ser publicada.



Freepik.es

Cabe destacar, que los contenidos que se presentan, contemplan no sólo los que se han considerado materiales según el análisis efectuado de acuerdo a los parámetros establecidos en los Estándares GRI, sino también aquellos que la alta gerencia ha considerado revelar aun cuando se trate de temas no materiales por considerarlos relevantes para el desempeño del Banco.

Durante la elaboración de este informe, no hubo cambios significativos en cuanto al tamaño, estructura y propiedad de la organización ni en la cadena de suministro. Tampoco se presentaron cambios en la reexpresión de la información respecto a los informes de los años anteriores.

> Este informe se ha elaborado de conformidad con los Estándares GRI y aplicamos el servicio de Content Index - Advanced así como la adhesión al programa "Community GRI" con el que reflejamos nuestra relación y compromiso con el GRI.

No contemplamos una verificación externa. La Gerencia Ejecutiva de Planificación y Difusión Institucional valida y ejecuta el proceso de materialidad y gestiona la recopilación de información. Luego, el Informe es revisado y auditado por parte de la Gerencia de Auditoría Forense adscrita a la Vicepresidencia de Auditoría Interna de Banesco Banco Universal, C.A.

Área	Principales Líneas de Acción durante 2022	Compromisos 2023
GOBIERNO CORPORATIVO	• Mantener la medición del grado de cumplimiento del Reglamento Único de Funcionamiento de los órganos de gobierno y los lineamientos de la Institución que están vigentes. • Impulsar el contenido de análisis estratégico en las presentaciones a ser consideradas en las instancias de gobierno. • Asistencia a las instancias de gobierno a fin de conocer el manejo de los tiempos empleados e identificar los elementos de mejora en su funcionamiento.	• Creación de indicadores para medir si la planificación estratégica del Banco se encuentra contenida en las instancias de gobierno. • Implementación del tablero de compromisos para realizar el seguimiento integral de los acuerdos de las instancias. • Reforzamiento del plan comunicacional para afianzar el contenido estratégico en las presentaciones.
ACCIONISTAS	• Continuar sumando esfuerzos para el fortalecimiento patrimonial mediante la incorporación de los aumentos de capital social y la materialización de nuevas acciones en materia de reforzamiento patrimonial.	• Simplificación del valor nominal de las acciones del Banco. • Reforzamiento del patrimonio de la Institución a través de nuevos aumentos de capital.

Área	Principales Líneas de Acción durante 2022	Compromisos 2023
CAPITAL HUMANO	• Impulsar en la Cultura Corporativa comportamientos y actitudes orientados a ofrecer a nuestros clientes internos y externos experiencias memorables, continuar promoviendo la transformación digital, la productividad y el alto desempeño como práctica estratégica y de gestión en el Banco. • Fortalecer el desarrollo de líderes y sucesores, con aprendizaje experiencial y un liderazgo consciente que inspira. • Mejorar los esquemas de beneficios (monetarios y no monetarios), orientados a incrementar la calidad de vida del Ciudadano Banesco, potenciando la experiencia del empleado y nuestra Marca de empleo. • Promover el cumplimiento de las normas y valores corporativos establecidos en nuestro Código de Ética, como mecanismo preventivo y de gestión; así como las normas que rigen la PLC/FT/FPADM. • Impulsar el aprendizaje de nuevas competencias para contribuir a los retos de transformación y la continuidad operativa.	• Se mantienen los compromisos en cuanto al Código de Ética, Valores y la Cultura Corporativa orientada a ofrecer experiencias memorables a clientes internos y externos.

Área	Principales Líneas de Acción durante 2022	Compromisos 2023
VOLUNTARIADO	• Mantener nuestra labor social de la mano del área de RSE del Banco, enfocados en el trabajo colaborativo en beneficio de las comunidades y los aliados sociales. • Establecer nuevos indicadores que nos permitirán medir la labor de nuestro voluntariado. • Crear Plan de Acción de Voluntariado. • Promover la participación de colaboradores y líderes.	• Enfocaremos nuestra estrategia en el fortalecimiento y consolidación del Programa del Voluntariado, a través de una asesoría técnica especializada, que nos permita establecer objetivos alineados a la cultura institucional con énfasis en estrategias de RSE del Banco, a través de un plan de trabajo que se ejecutará en tres grandes bloques: • Valoración del Programa Voluntariado Banesco. • Fortalecimiento de la gestión del voluntariado. • Relanzamiento del Programa de Formación del Voluntariado.
SOCIOS SOCIALES Y COMUNIDAD	• Fortalecer la divulgación de los ODS. • Ampliar el Presupuesto Participativo a otras áreas de acción. • Continuar con la formación de socios y aliados sociales. • Actualizar el análisis de materialidad para el 2022 y aplicar los nuevos Estándares GRI para el informe de este período.	• Fortalecer el trabajo, y relación con nuestros Socios y Aliados Sociales. • Realizar el Presupuesto Participativo para organizaciones sociales y emprendedores. • Publicar nuevos libros en nuestra Biblioteca Digital Banesco. • Incentivar el reciclaje y la conciencia ecológica entre los colaboradores e incrementar la recolección de materiales. • Desarrollar iniciativas que ayuden a la divulgación y cumplimiento de los Objetivos de Desarrollo Sostenible. • Fortalecer el Programa de Formación de Microempresarios con alianzas académicas y universitarias.

Área	Principales Líneas de Acción durante 2022	Compromisos 2023
CLIENTES	• Diseñar nuevos productos y servicios orientados a satisfacer al máximo las necesidades de nuestros clientes. • Conceptualizar iniciativas, funcionalidades, productos y servicios a través de un macroproceso que empatiza y recoge las necesidades de los clientes, generando feedback continuo en el prototipado. • Identificar y mitigar los riesgos desde fases iniciales, logrando la alineación de las áreas participantes en una sistemática colaborativa para generar entregables constantes, de calidad y en corto plazo. • Crear y gestionar reforzamiento continuo sobre productos y servicios a través de seminarios, clínicas de ventas, píldoras informativas, entre otros, potenciando el conocimiento y la venta de nuevas funcionalidades directamente desde nuestros colaboradores. • Impulsar la transformación digital y experiencia del cliente, diseñando procesos, productos y servicios en el marco de la nueva era digital.	• Desde la vertical de Productos para el 2023, nuestro plan estratégico contempla las siguientes acciones: • Desarrollar iniciativas para el Financiamiento de Cadenas de Suministros (Supply Chain Finance), servicios de Open Banking para las recaudaciones en línea con facilidad de conciliación, y simplificación de nuestros servicios de cobro y pago, para nuestros Clientes de Bancas Especializadas. • Ofertas multiproductos diferenciadas para nichos de clientes de alto valor. • Incrementar nuestra transformación digital en la autogestión de las operaciones financieras y no financieras de nuestros clientes, con procesos de onboarding y afiliación masivos que nos permitan altos volúmenes transaccionales, y que adicionalmente, nos guíe hacia la convergencia de nuestros canales digitales. • Capitalizar a través de la escucha activa e interacción constante con los clientes y equipos de ventas, las mejoras continuas dentro de la gestión de los ciclos de vida de los productos.

Área	Principales Líneas de Acción durante 2022	Compromisos 2023
AMBIENTAL	• Continuar con las acciones que permitan reforzar la concientización de nuestros colaboradores a fin de optimizar los recursos en todas las áreas y operaciones que realizamos, para lograr como resultado un menor impacto ambiental. • Mantenemos nuestra promesa de ser un Banco verde, disminuyendo el uso del papel y aprovechando la tecnología como una alternativa innovadora.	• Estandarizar el uso de luminarias LED multivoltaje en oficinas y sedes a nivel nacional. • Reemplazo de equipos de AA por equipos que utilizan refrigerante ecológico.
PROVEEDORES	• Continuar con las alianzas estratégicas con los proveedores clave. • Gestionar nuestros procesos enmarcados en la transparencia y agilidad para la licitación y/o contratación de servicios.	• Mantener las alianzas estratégicas con los proveedores claves de la Organización. • Gestionar nuestros procesos enmarcados en la transparencia y agilidad para la licitación y/o contratación de servicios. • Continuar estableciendo relaciones contractuales con los proveedores, cumpliendo con el Pacto Mundial de las Naciones Unidas, incluyendo en los contratos la Cláusula 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.

Alianzas que construyen

Unidos logramos completar las metas que nos son comunes

Balance Social cierre 2022

Banesco nuevamente rinde cuenta de manera transparente a sus grupos de interés con la publicación del Balance Social cierre 2022. Nos complace ser la primera institución venezolana en realizar el informe de Responsabilidad y Sostenibilidad Empresarial, bajo los Estándares GRI.

Programa de Formación de Microempresarios
Bs. 220.463,33

Fe y Alegría
Bs. 177.577,74

Fundación Musical Simón Bolívar
Bs. 24.911,21

Asociación Venezolana de Educación Católica (AVEC)
Bs. 27.347,52

IESA
Bs. 135.950,00

Universidades o Institutos de Educación Superior
Bs. 1.470.365,10

Otros Institutos y Organismos de Educación
Bs. 45.078,32

Becas Educativas
Bs. 38.485,76

Fundación Venezolana Contra la Parálisis Infantil
Bs. 137.224,00

Otros Organismos de Salud y Asistencia Médica
Bs. 358.366,73

FUNDANA
Bs. 391.274,11

Asociación Civil Red de Casas Don Bosco
Bs. 298.563,23

Asociación Damas Salesianas
Bs. 39.433,25

Asistencia a la Infancia Desasistida y Personas con Necesidades Especiales
Bs. 137.742,81

Donación de Juguetes a la Comunidad
Bs. 0,00

Proyectos Editoriales y Publicaciones
Bs. 379.895,34

Otros Aportes
Bs. 603.335,65

Campaña de Solidaridad por Catástrofes Naturales
Bs. 40.482,52

Eventos para la Comunidad
Bs. 227.793,72

Inversión en Obras Colinas de Bello Monte
Bs. 0,00

Alcaldías, Gobernaciones y otros Organismos del Estado
Bs. 0,00

Beneficios Sociales No Contractuales para Empleados BANESCO
Bs. 30.308.066,20

Aporte Voluntariado Corporativo
Bs. 7.027,63

Aplicación Artículo 96 LOCTICSEP
Bs. 0,00

Presupuesto Participativo
Bs. 127.395,03

ACUMULADO 1998 – DICIEMBRE 2022

TOTAL INVERSIÓN SOCIAL **Bs. 35.196.779,20**
TOTAL GENERAL INVERSIÓN SOCIAL
MÁS COMPROMISOS CONTRAÍDOS **Bs. 35.196.779,20**
Cifras expresadas en bolívares

DIRECTORES
Juan Carlos Escotet Rodríguez
José Grasso Vecchio
Miguel Ángel Marcano Cartea
Marco Tulio Ortega Vargas
Emilio Durán Ceballos
Carlos Alberto Escotet Alviárez
Carlos Eduardo Escotet Alviárez

Compromiso Banesco

RIF J-07013380-5

Declaracion de uso: "Banesco Banco Universal, C.A. ha elaborado el informe conforme a los Estándares GRI para el periodo comprendido entre el 1 de4 enero de 2022 y el 31 de diciembre de 2022."

GRI 1 UTILIZADO: GRI 1: FUNDAMENTOS 2021
ESTÁNDAR SECTORIAL GRI APLICABLE: N/A

Para Content Index - Advanced Service, GRI Servicios revisó que el índice de contenidos GRI está claramente presentado, de manera consistente con los estándares, y que las referencias para todos los enunciados se incluyen correctamente y están alineadas con las secciones incluidas en el cuerpo del reporte.

GRI CONTENT INDEX ADVANCED SERVICE 2023

GRI COMMUNITY MEMBER 2023

Estándar GRI / Otros Contenidos	Contenido		Página	Omisión	Verificación Auditoría Interna	Pacto Mundial	ODS
CONTENIDOS GENERALES							
GRI 2: Contenidos Generales 2021	GRI 2-1	Detalles organizacionales	5 - 8		√		
	GRI 2-2	Entidades incluidas en la presentación de informes de sostenibilidad	100 - 101		√		
	GRI 2-3	Período objeto del informe, frecuencia y punto de contacto	100 - 101		√		
	GRI 2-4	Actualización de la información	100 - 101		√		
	GRI 2-5	Verificación externa	100 - 101 123 - 127		√		
	GRI 2-6	Actividades, cadena de valor y otras relaciones comerciales	5; 78 - 89		√		
	GRI 2-7	Empleados	40 - 65		√	Principios 1, 6	10.3
	GRI 2-8	Trabajadores que no son empleados	42 - 43		√		
	GRI 2-9	Estructura de gobernanza y composición	27 - 37		√		5.5
	GRI 2-10	Designación y selección del máximo órgano de gobierno	29 - 30		√		5.5
	GRI 2-11	Presidente del máximo órgano de gobierno	29 - 30		√		5.5
	GRI 2-12	Función del máximo órgano de gobierno en la supervisión de la gestión de los impactos	29 - 30		√		5.5
	GRI 2-13	Delegación de la responsabilidad de gestión de los impactos	27 - 37		√		5.5
	GRI 2-14	Función del máximo órgano de gobierno en la presentación de informes de sostenibilidad	29		√		5.5

Estándar GRI / Otros Contenidos	Contenido		Página	Omisión	Verificación Auditoría Interna	Pacto Mundial	ODS
CONTENIDOS GENERALES							
GRI 2: Contenidos Generales 2021	GRI 2-15	Conflictos de interés	27 - 37		√		
	GRI 2-16	Comunicación de inquietudes críticas	29 - 33; 41		√		
	GRI 2-17	Conocimientos colectivos del máximo órgano de gobierno	20 - 30; 49		√		
	GRI 2-18	Evaluación del desempeño del máximo órgano de gobierno	29; 33; 47		√		
	GRI 2-19	Políticas de remuneración	33; 47		√		
	GRI 2-20	Proceso para determinar la remuneración	33; 47		√		
	GRI 2-21	Ratio de compensación total anual	47		√		
	GRI 2-22	Declaración sobre la estrategia de desarrollo sostenible	3 - 4		√	Principio 1	
	GRI 2-23	Compromisos y políticas	27; 35; 36; 38; 40; 67; 76; 78; 90; 94; 96; 102		√	Principios 1, 10	
	GRI 2-24	Incorporación de los compromisos y políticas	27; 35; 36; 38; 40; 67; 76; 78; 90; 94; 96; 102		√		
	GRI 2-25	Procesos para remediar los impactos negativos	9 - 19; 40 - 41; 80 - 81		√		
	GRI 2-26	Mecanismos para solicitar asesoramiento y plantear inquietudes	29 - 33; 38; 40 - 41; 80 - 81		√		
	GRI 2-27	Cumplimiento de la legislación y las normativas	93; 99		√	Principio 10	
	GRI 2-28	Afiliación a asociaciones	34		√		
	GRI 2-29	Enfoque para la participación de los grupos de interés	22 - 25; 38 - 39		√		
	GRI 2-30	Convenios de negociación colectiva	60		√	Principios 1, 3	8.8
TEMAS MATERIALES							
GRI 3: Temas Materiales 2021	3-1	Proceso de determinación de los temas materiales	22 - 25		√		
	3-2	Lista de temas materiales	22- 25		√		

SOLVENCIA FINANCIERA, TRANSPARENCIA Y ÉTICA EMPRESARIAL							
Estándar GRI / Otros Contenidos	Contenido		Página	Omisión	Verificación Auditoría Interna	Pacto Mundial	ODS
GRI 3: Temas Materiales 2021	3-3	Gestión de los temas materiales	9 - 22		√		
GRI 201: Desempeño Económico 2016	201-1	Valor económico directo generado y distribuido	19 - 22		√		8.1, 8.2, 9.4
	201-2	Implicaciones financieras y otros riesgos y oportunidades derivados del cambio climático	90 - 93		√		
	201-3	Obligaciones del plan de beneficios definidos y otros planes de jubilación	63 - 65		√	Principio 1	
	201-4	Asistencia financiera recibida del Gobierno	99		√		
GRI 203: Impactos Económicos Indirectos 2016	203-1	Inversiones en infraestructuras y servicios apoyados	68 - 72		√		5.4, 9.4, 11.2
	203-2	Impactos económicos indirectos significativos	67 - 74		√		3.8, 8.2, 8.3, 8.5
GRI 207: Fiscalidad 2019	207-1	Enfoque fiscal	96 - 98		√		
	207-2	Gobernanza fiscal, control y gestión de riesgos	96 - 98		√		
	207-3	Participación de grupos de interés y gestión de inquietudes en materia fiscal	96 - 98		√		
	207-4	Presentación de informes país por país	96 - 98		√		

SEGURIDAD BANCARIA Y CUMPLIMIENTO							
Estándar GRI / Otros Contenidos	Contenido		Página	Omisión	Verificación Auditoría Interna	Pacto Mundial	ODS
GRI 3: Temas Materiales 2021	3-3	Gestión de los temas materiales	22 - 25; 61 - 62		√	Principio 10	
GRI 205: Anticorrupción 2016	205-1	Operaciones evaluadas para riesgos relacionados con la corrupción	30 - 32; 56 - 59		√	Principio 10	16.5
	205-2	Comunicación y formación sobre políticas y procedimientos anticorrupción	32; 37; 56 - 57;		√	Principios 1, 10	16.5
	205-3	Casos de corrupción confirmados y medidas tomadas	37; 56 - 57		√	Principio 10	16.5

INNOVACIÓN, PRODUCTOS Y SERVICIOS FINANCIEROS							
Estándar GRI / Otros Contenidos	Contenido		Página	Omisión	Verificación Auditoría Interna	Pacto Mundial	ODS
GRI 3: Temas Materiales 2021	3-3	Gestión de los temas materiales	80 - 82; 84 - 86		√		
GRI 416: Salud y Seguridad de los Clientes 2016	416-1	Evaluación de los impactos en la salud y seguridad de las categorías de productos o servicios	80 - 82; 84 - 86		√	Principio 1	
	416-2	Casos de incumplimiento relativos a los impactos en la salud y seguridad de las categorías de productos y servicios	80 - 81		√	Principio 1	16,3
GRI 417: Marketing y Etiquetado 2016	417-1	Requerimientos para la información y el etiquetado de productos y servicios	78 - 80; 84 - 86		√		
	417-2	Casos de incumplimiento relacionados con la información y el etiquetado de productos y servicios	78 - 80; 84 - 85		√		16.3
	417-3	Casos de incumplimiento relacionados con comunicaciones de marketing	78 - 80; 84 - 85		√	Principio 10	16.3
GRI 418: Privacidad del Cliente 2016	418-1	Reclamaciones fundamentadas relativas a violaciones de la privacidad del cliente y pérdida de datos del cliente	78 - 81		√	Principio 10	16.3, 16.10

CAPTACIÓN, DESARROLLO Y RETENCIÓN DEL TALENTO HUMANO							
Estándar GRI / Otros Contenidos	Contenido		Página	Omisión	Verificación Auditoría Interna	Pacto Mundial	ODS
GRI 3: Temas Materiales 2021	3-3	Gestión de los temas materiales	5 - 6; 41 - 43		√		
GRI 202: Presencia en el Mercado 2016	202-1	Ratio del salario de categoría inicial estándar por sexo frente al salario mínimo local	45 - 47; 62		√		8.5, 5.1
	202-2	Proporción de altos ejecutivos contratados de la comunidad local	43		√		8.5
GRI 401: Empleo 2016	401-1	Nuevas contrataciones de empleados y rotación de personal	41 - 46		√	Principios 1, 6	5.1, 8.5, 8.6, 10.3
	401-2	Beneficios para los empleados a tiempo completo que no se dan a los empleados a tiempo parcial o temporales	43 - 45; 49 -50		√	Principios 1, 3, 6	3.2, 5.4, 8.5
	401-3	Permiso parental	55		√		5.1, 5.4, 8.5
GRI 402: Relaciones Trabajador-Empresa 2016	402-1	Plazos de aviso mínimos sobre cambios operacionales	60 - 61		√	Principio 3	8,8
GRI 403: Salud y Seguridad en el Trabajo 2018	403-1	Representación de los trabajadores en comités formales trabajador-empresa de salud y seguridad	55 - 56		√	Principios 1, 3	8.8
	403-2	Tipos de accidentes y tasas de frecuencia de accidentes, enfermedades profesionales, días perdidos, absentismo y número de muertes por accidente laboral o enfermedad profesional	52 - 55		√		3.3, 3.9, 8.8
	403-3	Trabajadores con alta incidencia o alto riesgo de enfermedades relacionadas con su actividad 10	52 - 55		√		3.9 8.8
	403-4	Temas de salud y seguridad tratados en acuerdos formales con sindicatos	52 - 55		√	Principio 3	
	403-5	Formación de trabajadores sobre salud y seguridad en el trabajo	57 - 59		√		

CAPTACIÓN, DESARROLLO Y RETENCIÓN DEL TALENTO HUMANO							
Estándar GRI / Otros Contenidos	Contenido		Página	Omisión	Verificación Auditoría Interna	Pacto Mundial	ODS
GRI 403: Salud y Seguridad en el Trabajo 2018	403-6	Fomento de la salud de los trabajadores	52 - 60		√	Principio 1	
	403-7	Prevención y mitigación de los impactos en la salud y la seguridad de los trabajadores directamente vinculados con las relaciones comerciales	52 - 60		√		
	403-8	Cobertura del sistema de gestión de la salud y la seguridad en el trabajo	55		√		
	403-9	Lesiones por accidente laboral	52 - 55		√	Principios 1, 6	
	403-10	Dolencias y enfermedades laborales	52 - 55		√		
GRI 404: Formación y Educacion 2016	404-1	Media de horas de formación al año por empleado	49 - 51		√	Principio 6	4.3 4.4 4.5 5.1 8.2 8.5 10.3
	404-2	Programas para mejorar las aptitudes de los empleados y programas de ayuda a la transición	49 - 51		√	Principio 6	8.2 8.5
	404-3	Porcentaje de empleados que reciben evaluaciones periódicas del desempeño y desarrollo profesional	45 - 46; 49 - 51		√	Principio 6	5.1 8.5 10.3
GRI 405: Diversidad e Igualdad de Oportunidades 2016	405-1	Diversidad en órganos de gobierno y empleados	41		√	Principios 1, 6	5.1, 5.5, 8.5
	405-2	Ratio del salario base y de la remuneración de mujeres frente a hombres	62		√	Principios 1, 6	5.1, 8.5, 10.3

INVERSIÓN SOCIAL Y RELACIÓN CON LAS COMUNIDADES							
Estándar GRI / Otros Contenidos	Contenido		Página	Omisión	Verificación Auditoría Interna	Pacto Mundial	ODS
GRI 3: Temas Materiales 2021	3-3	Gestión de los temas materiales	67 - 75		√		
GRI 413: Comunidades Locales 2016	413-1	Operaciones con participación de la comunidad local, evaluaciones del impacto y programas de desarrollo	67 - 75		√	Principio 1	
	413-2	Operaciones con impactos negativos significativos -reales y potenciales- en las comunidades locales	67 -75		√	Principio 1	

ECOEFICIENCIA							
Estándar GRI / Otros Contenidos	Contenido		Página	Omisión	Verificación Auditoría Interna	Pacto Mundial	ODS
GRI 3: Temas Materiales 2021	3-3	Gestión de los temas materiales	90 - 93		√	Principio 7,8, 9	
GRI 302: Energía 2016	302-1	Consumo energético dentro de la organización	91 - 92		√	Principio 7 y 8	7.2 7.3 8.4 12.2
	302-2	Consumo energético fuera de la organización	91 - 92		√	Principio 8	7.2 7.3 8.4 12.2
	302-3	Intensidad energética	91 - 92		√	Principio 8, 9	7.3 8.4 12.2
	302-4	Reducción del consumo energético	91 - 92		√	Principio 8, 9	7.3 8.4 12.2
	302-5	Reducción de los requerimientos energéticos de productos y servicios	91 - 92		√	Principio 8, 9	7.3 8.4 12.2

ECOEFICIENCIA							
Estándar GRI / Otros Contenidos	Contenido		Página	Omisión	Verificación Auditoría Interna	Pacto Mundial	ODS
GRI 303: Agua y Efluentes 2018	303-1	Interacción con el agua como recurso compartido	91 - 92		√	Principio 8	
	303-2	Gestión de los impactos relacionados con los vertidos de agua	91 - 92		√	Principio 8	
	303-3	Extracción de agua	91 - 92		√	Principio 8	12,2
	303-4	Vertido de agua	91 - 92		√	Principio 8	
	303-5	Consumo de agua	91 - 92		√	Principio 8	
GRI 306: Residuos 2020	306-1	Generación de residuos e impactos significativos relacionados con los residuos	90 - 93		√	Principio 7, 8	12,4
	306-2	Gestión de impactos significativos relacionados con los residuos	91 - 92		√	Principio 7, 8	3.9 12.4 12.5
	306-3	Residuos generados	91 - 92		√	Principio 7	12,4
	306-4	Residuos no destinados a eliminación	91 - 92		√	Principio 7	12,4
	306-5	Residuos destinados a eliminación	91 - 92		√	Principio 8,9	

RELACIÓN CON PROVEEDORES							
Estándar GRI / Otros Contenidos	Contenido		Página	Omisión	Verificación Auditoría Interna	Pacto Mundial	ODS
GRI 3: Temas Materiales 2021	3-3	Gestión de los temas materiales	94 - 95		√		
GRI 204: Prácticas de Abastecimiento 2016	204-1	Proporción de gasto en proveedores locales	94 - 95		√	Principio 6	8,3

TRANSFORMACIÓN DIGITAL							
Estándar GRI / Otros Contenidos	Contenido		Página	Omisión	Verificación Auditoría Interna	Pacto Mundial	ODS
GRI 3: Temas Materiales 2021	3-3	Gestión de los temas materiales	80 - 82; 84 - 86		√		
GRI 416: Salud y Seguridad de los Clientes 2016	416-1	Evaluación de los impactos en la salud y seguridad de las categorías de productos o servicios	80 - 82; 84 - 86		√	Principio 1	
	416-2	Casos de incumplimiento relativos a los impactos en la salud y seguridad de las categorías de productos y servicios	80 - 81		√	Principio 1	16,3

SUPLEMENTO SECTORIAL DE SERVICIOS FINANCIEROS • GRI G4

TEMAS NO MATERIALES							
Categoría	Contenido		Página	Omisión	Verificación Auditoría Interna	Pacto Mundial	ODS
Cartera de Productos	FS1	Políticas con aspectos medioambientales y sociales específicos aplicadas a las líneas de negocios	90 - 93		√		
	FS2	Procedimientos para la evaluación y el control de riesgos sociales y medioambientales en las líneas de negocio	90 - 93		√		
	FS3	Procesos para monitorear la implementación por parte de los clientes de los requisitos sociales y medioambientales incluidos en contratos o transacciones	35; 96		√		
	FS4	Proceso(s) para mejorar la competencia de los empleados para implementar las políticas y procedimientos medioambientales y sociales aplicados a las líneas de negocio	77		√		
	FS5	Interacciones con clientes/sociedades participadas/socios empresariales en relación a los riesgos y oportunidades medioambientales y sociales	38 - 39; 70; 94		√		
	FS6	Porcentaje de la cartera para las líneas de negocio según la región, la dimensión (ejemplo microempresas/PYMEs/ grandes y el sector de actividad).	83		√		
	FS7	Valor monetario de los productos y servicios diseñados para proporcionar un beneficio social específico para cada línea de negocio desglosado según su propósito.	78 - 80		√	Principios 1	
	FS8	Valor monetario de los productos y servicios diseñados para proporcionar un beneficio medioambiental específico para cada línea de negocio desglosado según su propósito.	79		√	Principios 7, 8	
Auditoría	FS9	Cobertura y frecuencia de auditorías para evaluar la implementación de las políticas medioambientales y sociales y los procedimientos de evaluación de riesgos.	32		√		

SUPLEMENTO SECTORIAL DE SERVICIOS FINANCIEROS • GRI G4

TEMAS NO MATERIALES							
Categoría	Contenido		Página	Omisión	Verificación Auditoría Interna	Pacto Mundial	ODS
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.	94 - 95		√	Principios 7, 8	
	FS11	Porcentaje de activos sujetos a controles medioambientales o sociales, tanto positivos como negativos.	94 -95		√	Principios 7, 8	
	FS12	Políticas de voto en asuntos medioambientales o sociales en participaciones sobre las cuales la Organización informante posee derecho de voto o recomendación de voto.	35		√		
Comunidad	FS13	Puntos de acceso por tipo en áreas de escasa densidad de población o desfavorecidas económicamente	67 - 75; 78 - 79		√	Principio 1	
	FS14	Iniciativas para mejorar el acceso a los servicios financieros a personas desfavorecidas	78 - 79		√	Principio 1	
Etiquetado de los Productos y Servicios	FS15	Descripción de políticas para el correcto diseño y oferta de servicios y productos financieros	84 - 86		√		
	FS16	Iniciativas para mejorar la alfabetización y educación financiera según el tipo de beneficiario	71; 74 - 75		√		

OTROS TEMAS NO MATERIALES PARA LA ORGANIZACIÓN PERO QUE REPORTAMOS PARA MAYOR TRANSPARENCIA

Estándar GRI / Otros Contenidos	Contenido		Página	Omisión	Verificación Auditoría Interna	Pacto Mundial	ODS
GRI 206: Competencia Desleal 2016	206-1	Acciones jurídicas relacionadas con la competencia desleal y las prácticas monopólicas y contra la libre competencia	96 - 99		√		16,3
GRI 301: Materiales 2016	301-1	Materiales utilizados por peso o volumen	91 - 93		√	Principio 8, 9	12,2
	301-2	Insumos reciclados	91 - 93		√	Principio 8, 9	12.2 8.4 12.5
GRI 304: Biodiversidad 2016	304-1	Centros de operaciones en propiedad, arrendados o gestionados ubicados dentro de o junto a áreas protegidas o zonas de gran valor para la biodiversidad fuera de áreas protegidas	90 - 93		√	Principio 8	
GRI 305: Emisiones 2016	305-1	Emisiones directas de GEI (alcance 1)	92		√	Principio 7, 8	
	305-2	Emisiones indirectas de GEI al generar energía (alcance 2)	92		√	Principio 7, 8	
	305-3	Otras emisiones indirectas de GEI (alcance 3)	92		√	Principio 7, 8	
	305-4	Intensidad de las emisiones de GEI	92		√	Principio 7, 8	
	305-5	Reducción de las emisiones de GEI	92		√	Principio 7, 8	
GRI 308: Evaluación Ambiental de Proveedores 2016	308-1	Nuevos proveedores que han pasado filtros de evaluación y selección de acuerdo con los criterios ambientales	94 - 95		√	Principio 7	
	308-2	Impactos ambientales negativos en la cadena de suministro y medidas tomadas	94 - 95		√	Principio 8	
GRI 406: No Discriminación 2016	406-1	Casos de discriminación y acciones correctivas emprendidas	62		√	Principio 1, 2, 6	8,8
GRI 407: Libertad de Asociación y Negociación Colectiva 2016	407-1	Operaciones y proveedores cuyo derecho a la libertad de asociación y negociación colectiva podría estar en riesgo	61		√	Principio 1, 2, 3	8,8

OTROS TEMAS NO MATERIALES PARA LA ORGANIZACIÓN PERO QUE REPORTAMOS PARA MAYOR TRANSPARENCIA

Estándar GRI / Otros Contenidos	Contenido		Página	Omisión	Verificación Auditoría Interna	Pacto Mundial	ODS
GRI 408: Trabajo Infantil 2016	408-1	Operaciones y proveedores con riesgo significativo de casos de trabajo infantil	62; 94		√	Principio 1, 2, 5	8.7 16.2
GRI 409: Trabajo Forzoso u Obligatorio 2016	409-1	Operaciones y proveedores con riesgo significativo de casos de trabajo forzoso u obligatorio	62		√	Principio 1, 2, 3, 4, 5, 6, 7, 8, 9, 10	8,7
GRI 410: Prácticas en Materia de Seguridad 2016	410-1	Personal de seguridad capacitado en políticas o procedimientos de derechos humanos	48		√	Principio 1, 2	16,1
GRI 411: Derechos de los Pueblos Indígenas 2016	411-1	Casos de violaciones de los derechos de los pueblos indígenas	62		√	Principio 1, 2	
GRI 414: Evaluación Social de los Proveedores 2016	414-1	Nuevos proveedores que han pasado filtros de selección de acuerdo con los criterios sociales	94 - 95		√	Principio 1, 2	5.2 8.8 16.1
	414-2	Impactos sociales negativos en la cadena de suministro y medidas tomadas	94 -95		√	Principio 1, 2	5.2 8.8 16.1
GRI 415: Política Pública 2016	415-1	Contribuciones a partidos y/o representantes políticos	99		√		16,5

Informe de Los Auditores

INFORME DE ASEGURAMIENTO LIMITADO
SOBRE LOS INDICADORES DE RESPONSABILIDAD
SOCIAL INCLUIDOS EN EL "INFORME DE RESPONSABILIDAD
Y SOSTENIBILIDAD EMPRESARIAL 2022"
Año terminado el 31 de diciembre de 2022

Información confidencial de Banesco Banco Universal, C.A. Prohibida su alteración y/o reproducción

Banesco
Banco Universal

I. INTRODUCCIÓN

Se nos ha solicitado realizar el informe de aseguramiento limitado sobre los indicadores de Responsabilidad Social presentado en el **Anexo I "Índice de Contenido GRI" incluido en el "Informe de Responsabilidad y Sostenibilidad Empresarial 2022"**, correspondiente al año terminado el 31 de diciembre de 2022, preparados conforme a los contenidos propuestos en los Estándares GRI y el Financial Services Sector Supplement.

Responsabilidad de la Dirección

La Dirección del Banco es responsable por la preparación, contenido y presentación del "Informe de Responsabilidad y Sostenibilidad Empresarial 2022", según la opción "de conformidad" con los Estándares GRI y el Financial Services Sector Supplement, incluyendo:

- La información y las afirmaciones contenidas en el informe.
- La determinación de los objetivos del Banco, en relación con el desarrollo sustentable de resultados y de reporte, incluyendo la identificación de las partes interesadas y los asuntos significativos.
- El diseño, la implementación y el mantenimiento de un control interno apropiado de manera que el informe no contenga distorsiones significativas debido a errores o irregularidades.
- El mantener registros adecuados que respalden el proceso de información, es su responsabilidad.

Responsabilidad de Auditoría

Nuestra responsabilidad es emitir un informe de aseguramiento limitado sobre los indicadores de Responsabilidad Social presentados en el Anexo I "Índice de Contenido GRI" incluido en el "Informe de Responsabilidad y Sostenibilidad Empresarial 2022", en función de los procedimientos que hemos realizado y de la evidencia que hemos obtenido.

Una solicitud de informe de aseguramiento limitado es sustancialmente menor en alcance que un encargo de aseguramiento razonable o de auditoría, y por lo tanto no nos permite obtener la seguridad de que tomaremos conocimiento de todos los asuntos significativos

Información confidencial de Banesco Banco Universal, C.A. Prohibida su alteración y/o reproducción

que podrían ser identificados en una auditoría o un encargo de aseguramiento razonable. En consecuencia, no expresamos una opinión de auditoría o una conclusión de aseguramiento razonable, sobre los indicadores de Responsabilidad Social presentados en el Anexo I "Índice de Contenido GRI" incluido en el "Informe de Responsabilidad y Sostenibilidad Empresarial 2022"

II. TRABAJO REALIZADO

Los procedimientos ejecutados se han basado en nuestro juicio profesional, e incluyeron consultas, observación e indagación de las actividades realizadas, inspección de documentación, procedimientos analíticos, evaluación de la idoneidad de los métodos de cuantificación y evaluación de las políticas utilizadas que, con carácter general, se describen a continuación:

- 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 2022", y en la aplicación de ciertos procedimientos analíticos y pruebas de revisión de muestreo a efectos de evaluar la aplicación de los Estándares GRI.

- Reuniones con el personal de BANESCO BANCO UNIVERSAL, C.A., que intervienen en el proceso de recopilación de la información contenida en el "Informe de Responsabilidad y Sostenibilidad Empresarial 2022" 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, para evaluar la aplicación de los Estándares GRI.

- Revisión de las actuaciones realizadas en relación con la identificación y consideración de las partes interesadas a lo largo del ejercicio, así como la cobertura, relevancia e integridad de la información incluida en el informe denominado "Informe de Responsabilidad y Sostenibilidad Empresarial 2022" en función del entendimiento de los requerimientos de los grupos de interés a través del análisis de la información interna y los informes de terceros disponibles.

- Verificación de que el contenido del "Informe de Responsabilidad y Sostenibilidad Empresarial 2022" no contradice ninguna información relevante suministrada por BANESCO BANCO UNIVERSAL, C.A.

Información confidencial de Banesco Banco Universal, C.A. Prohibida su alteración y/o reproducción

Banesco
Banco Universal

- Análisis de los indicadores de sostenibilidad informados por el Banco y presentados como Anexo I del "Informe de Responsabilidad y Sostenibilidad Empresarial 2022", y comprobación de que los mismos contemplan los temas sugeridos por el Global Reporting Initiative (GRI) 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 2022".
- Comprobación, mediante pruebas de verificación con base a la selección de muestras, del cálculo de la información cuantitativa y cualitativa incluida en el "Informe de Responsabilidad y Sostenibilidad Empresarial 2022", correspondiente al año terminado el 31 de diciembre de 2022 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.
- Verificación de la adaptación de los indicadores de sostenibilidad informados por el Banco y presentados como Anexo I del "Informe de Responsabilidad y Sostenibilidad Empresarial 2022", a lo señalado en los Estándares GRI y el Financial Services Sector Supplement.

Información confidencial de Banesco Banco Universal, C.A. Prohibida su alteración y/o reproducción

Banesco
Banco Universal

III. CONCLUSIÓN

Consideramos que la evidencia que obtuvimos es suficiente y adecuada para brindarnos una base razonable para emitir nuestra conclusión de seguridad limitada. La información no financiera está sujeta a limitaciones propias distintas a la información financiera, dada su naturaleza y los métodos utilizados para determinar, calcular, hacer muestreos o estimar valores. La relevancia, materialidad y exactitud de los datos están sujetas a interpretaciones cualitativas. No hemos realizado ningún trabajo fuera del alcance acordado y, por ello, nuestra conclusión se limita solamente a la información de sustentabilidad identificada y revisada.

Sobre la base de la revisión descrita en el presente informe realizada al Anexo I "Índice de Contenido GRI" incluido en el "Informe de responsabilidad y Sostenibilidad Empresarial 2022", correspondiente al ejercicio finalizado el 31 de diciembre de 2022, nada llamó nuestra atención que nos lleve a concluir que la información reflejada en su contenido no sea correcta, y que no ha sido preparado en todos sus aspectos significativos de acuerdo con los Estándares GRI y el Financial Services Sector Supplement.

Atentamente,

Banesco
Banco Universal
Vicepresidencia Auditoría

Alfredo J. González J.

Auditor Interno

Información confidencial de Banesco Banco Universal, C.A. Prohibida su alteración y/o reproducción

Agradecemos nos haga llegar su opinión sobre este informe enviando esta información al correo: gaguirre@banesco.com. ¡Muchas gracias!

Encuesta

Nombre: _____ Dirección Física: _____

Correo Electrónico: _____ Teléfono: _____

Usted es: ☐ Accionista ☐ Empleado de Banesco Banco Universal ☐ Cliente ☐ Proveedor ☐ Contratista

☐ Representante de las autoridades ☐ Otro (favor especificar): _____

1. ¿Qué impresión general le produjo este informe?

☐ Excelente ☐ Buena ☐ Regular ☐ Negativa

2. ¿Qué opina sobre la organización de los capítulos de este informe?

☐ Excelente ☐ Buena ☐ Regular ☐ Negativa

Si lo desea, proponga las modificaciones que considere necesarias:

3. ¿Qué opinión tiene específicamente sobre cada uno los capítulos?

☐ Excelente ☐ Buena ☐ Regular ☐ Negativa

Perfil de la Organización	☐ E	☐ B	☐ R	☐ N
Gestión Integral de Riesgo	☐ E	☐ B	☐ R	☐ N
Gobierno Corporativo	☐ E	☐ B	☐ R	☐ N
Nuestros Accionistas	☐ E	☐ B	☐ R	☐ N
Nuestro Capital Humano	☐ E	☐ B	☐ R	☐ N
Nuestros Socios Sociales y Acción Social en la Comunidad	☐ E	☐ B	☐ R	☐ N
Voluntariado Corporativo Banesco	☐ E	☐ B	☐ R	☐ N
Nuestros Clientes	☐ E	☐ B	☐ R	☐ N
Nuestro Compromiso Ambiental	☐ E	☐ B	☐ R	☐ N
Nuestros Proveedores	☐ E	☐ B	☐ R	☐ N
Nuestro Compromiso con las Autoridades	☐ E	☐ B	☐ R	☐ N

Si lo desea, proponga las modificaciones que considere necesarias:

4. ¿Qué opina sobre la claridad de la presentación de la información?

☐ Excelente ☐ Buena ☐ Regular ☐ Negativa

Si lo desea, proponga las modificaciones que considere necesarias:

5. Qué opina sobre la claridad de la presentación de los cuadros y gráficos?

☐ Excelente ☐ Buena ☐ Regular ☐ Negativa

Si lo desea, proponga las modificaciones que considere necesarias:

6. ¿Qué opina en general sobre las actividades de Responsabilidad Social Empresarial que realiza Banesco?

☐ Excelente ☐ Buena ☐ Regular ☐ Negativa

Si lo desea explique:

7. ¿Considera que le beneficia el hecho de que Banesco publique su Informe de Responsabilidad Social Empresarial? ¿Cómo?

8. ¿Qué opina sobre la certificación internacional que ostentan estos informes?

☐ Muy importante ☐ Importante ☐ Indiferente

9. ¿Considera que Banesco lleva a cabo una suficiente rendición de cuentas con sus grupos de interés? Por favor explique:

10. ¿Considera necesario que estos informes se publiquen en papel o sería suficiente colocarlos en formato digital en internet?