

2020

Memoria de RSE



ÍNDICE



3 A nuestros Clientes,
Trabajadores, Accionistas
y Socios Sociales

5 Perfil de la Organización
Misión, Visión y Valores

6 Principales Impactos,
Riesgos y Oportunidades

10 Resumen Financiero

La Dimensión
Internacional de Nuestra
Responsabilidad
Social

18 Gobierno Corporativo

32 Nuestros Accionistas

34 Nuestro Capital Humano



La Dimensión
Externa de Nuestra
Responsabilidad
Social

66 Nuestros Socios Sociales
y Acción Social en la
Comunidad

74 Voluntariado Corporativo
Banesco

77 Nuestros Clientes

96 Nuestro Compromiso
Ambiental

102 Nuestros Proveedores

105 Nuestro Compromiso
con las Autoridades



110 Proceso de
Elaboración del Informe
de Responsabilidad
y Sostenibilidad
Empresarial

112 Nuestros
Compromisos

118 Balance Social Banesco
1998-2019

119 Anexo 1 • Índice
de Contenidos GRI

138 Informe de
los Auditores

143 Encuesta de opinión



A NUESTROS CLIENTES, TRABAJADORES, ACCIONISTAS Y SOCIOS SOCIALES

102-14

Para Banesco el 2020 fue un año de sorpresivos y extraordinarios aprendizajes. El que ha sido un desafío histórico y una fuente de orgullo a lo largo del tiempo, la premisa de mantener nuestra actividad incluso en los momentos de mayor dificultad, debió enfrentar en esta ocasión, a una amenaza que no conocíamos en sus pliegues y realidades: la de una pandemia, expandida por cada lugar del mundo, causada por un virus, en extremo contagioso.

Desde el primer minuto entendimos que nos correspondería analizar la complejidad de los hechos y sus proyecciones, y tomar decisiones que, de forma simultánea, garantizaran la continuidad de las operaciones, la salud de clientes y proveedores, y la de nuestros compañeros y sus familias. Con este desafiante escenario por delante, nos pusimos en movimiento para asegurar que alcanzaríamos cada una de las metas.

Un simple listado de las medidas y acciones que hemos tomado y ejecutado, ocuparía varias páginas de este documento. Además de establecer patrones de bioseguridad y velar por su cumplimiento, pusimos en marcha campañas de comunicación -con alto contenido educativo y motivacional-, concebidas para que las mismas se proyectaran en el marco de la organización y más allá de ella.

Creamos rutinas y equipos de teletrabajo; hicimos las modificaciones en las oficinas donde era necesario; ajustamos nuestros horarios y capacidades a las sucesivas decisiones



JUAN CARLOS ESCOTET RODRÍGUEZ

PRESIDENTE DE LA JUNTA DIRECTIVA

de las autoridades. En cada una de las coyunturas que fueron apareciendo, nuestros compañeros mostraron disposición y capacidad para adaptarse a las nuevas exigencias.

Otro conjunto de hechos que quiero destacar, se refiere a los avances logrados en el macro proceso de transformación digital durante el 2020. Lo llamo “macro proceso”, porque el mismo alcanza a toda la estructura de Banesco. El Plan de Transformación Digital está conformado por 21 iniciativas (proyectos). 3 están en fase de planificación.

Los 18 restantes, ya han superado el 86% en sus etapas de ejecución. Estas líneas de trabajo se refieren a cuestiones como formación en competencias digitales –seminarios, concursos, cursos–; digitalización de procesos; promoción de un pensamiento digital que permita revisar y mejorar los servicios y los productos, bajo la inmensa perspectiva de las nuevas tecnologías; desarrollo de nuestras habilidades para el análisis avanzado de los datos; creación de productos de base digital; y, fundamental, mejoría permanente de la experiencia del cliente en cada interacción con Banesco. En todos estos propósitos dimos pasos firmes y grandes hacia las metas que nos habíamos propuesto.

A pesar de los factores excepcionales con los que la organización tuvo que convivir, el 2020 fue de ratificación de nuestra posición de liderazgo entre la banca privada venezolana. Las cifras indican que continuamos siendo la primera entidad del sistema financiero en la categoría de financiamiento a las

actividades productivas, hecho que ratifica la visión de ser un banco que no olvida el papel que el crédito tiene en el progreso económico y en el potencial de las naciones.

Quiero añadir aquí, dos datos que resultarán reveladores al lector: esos créditos, que representan el 22,36% del mercado, tuvieron una tasa de morosidad casi inexistente: 0,000002%. Habla de una gestión experimentada y eficiente.

La política, cada vez más afianzada dentro de Banesco, dirigida a la Sostenibilidad Económica, Social y Ambiental, alcanzó nuevos hitos durante el 2020. Con el paso del tiempo, y a medida que el estado del planeta lo demanda, nuestro apego a los Objetivos de Desarrollo Sostenible, se intensifican. Por una parte, quiero anotar aquí, que el monto de nuestra inversión fue de casi 405 mil millones, y que su irradiación alcanzó con sus bondades a más de 10 mil personas. Esta es una primera consideración. La otra cuestión, de mayor calado, se refiere a la pregunta de qué significan esas inversiones sociales, cuál es el marco conceptual en el que ellas se inscriben.

Los 17 Objetivos de Desarrollo Sostenible –ODS– de la Organización de Naciones Unidas –ONU– constituyen la agenda compartida de todas las organizaciones que, en el planeta, quieren contribuir a cuestiones fundamentales como la erradicación de la pobreza y las desigualdades; el logro de un estatuto de hambre cero y mejoría de la salud y el bienestar de personas y comunidades; el avance hacia un estado de pleno respeto por los Derechos Humanos y la no discriminación; el avance generalizado de las condiciones de vida, de la educación, del trabajo y la solidaridad, todo ello tejido alrededor del propósito de detener y revertir la crisis climática.

Sabemos que la escala de las problemáticas son vastas. Pero este pensamiento, lejos de inhabilitarnos, impulsa nuestra

actividad. Bajo la premisa de que cada organización debe hacer todo aquello que esté a alcance, Banesco ha puesto especial esfuerzo porque sus inversiones sociales se correspondan con los mencionados ODS, y que ellos sean fuente de beneficios concretos a quienes son sus destinatarios.

Cuando en el 2009 firmamos el Pacto Global de las Naciones Unidas, con el que asumimos el cumplimiento de diez principios orientados a temas como el respeto a los derechos laborales y los Derechos Humanos, la protección del medio ambiente, el fomento de la transparencia y la lucha en contra de la corrupción, sabíamos que habíamos adquirido una responsabilidad de largo plazo. Y así ha sido. Tras el anuncio en el 2015 de los Objetivos de Desarrollo Sostenible, de inmediato asumimos que nuestro deber era el de adoptar ese nuevo marco y orientar nuestra actividad de Responsabilidad Social Empresarial –RSE– a sus dictados.

Y en esto hemos estado desde entonces, haciendo lo mejor posible en el ámbito de nuestras posibilidades, fortaleciendo a nuestros trabajadores, manteniendo en alto la causa de los emprendedores, dando nuestro apoyo a un grupo de proyectos que, de distintas formas, se dirigen a mejorar las condiciones de vida de comunidades venezolanas.

Estas han sido las guías de nuestras actuación durante el 2020, que son las mismas que nos continuarán conduciendo a lo largo de los próximos años, firmes en nuestro deber de contribuir con el bienestar de la sociedad venezolana, cada vez que nuestras capacidades así lo permitan.

JUAN CARLOS ESCOTET RODRÍGUEZ
Presidente de la Junta Directiva
Banesco Banco Universal

Banesco Banco Universal, C.A. es una institución financiera de capital 100% venezolano, autorizada para realizar todas las operaciones permitidas por el Decreto con Rango Valor y Fuerza de Ley de Instituciones del Sector Bancario, y está sometido a la supervisión, inspección, control, regulación y vigilancia de la Superintendencia de las Instituciones del Sector Bancario (SUDEBAN).

Su sede principal, es Ciudad Banesco, ubicada en Colinas de Bello Monte, en Caracas, Venezuela; y es el Banco con mayor capital suscrito y pagado del sistema financiero venezolano, el cual asciende a la suma de Bs. 1.250.000.000.

Responsabilidad

Respondemos por nuestras tareas con precisión y pasión. Cumplimos con la palabra dada. Hacemos el mejor uso del tiempo. Damos lo mejor ante toda persona.

Confiabilidad

Decimos la verdad en toda circunstancia. Respondemos con sinceridad. Reconocemos nuestros errores. Pedimos ayuda cuando es necesario.



“ Con innovación, eficiencia y sentido humano, sustentaremos la premisa de estar junto a nuestros clientes. Ése es el sentido de nuestro Contigo. ”

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 por 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.

Calidad

Hacemos cada tarea con el mayor cuidado. Nos proponemos ser los mejores. Nos esforzamos por superar las expectativas de nuestros interlocutores.

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 humano para impulsar en equilibrio rentabilidad y calidad humana, dejando como huella los más altos estándares de calidad y desempeño.

Banesco Banco Universal, mantuvo su desempeño a pesar de las restricciones ocasionadas por la pandemia de Covid 19 que afectó no solo a nuestro país sino al resto del mundo. Los cambios y el modelo de trabajo durante esta ocasión, nos llevaron a reflexionar acerca del modelo de negocios, la experiencia de cliente y la transformación digital.

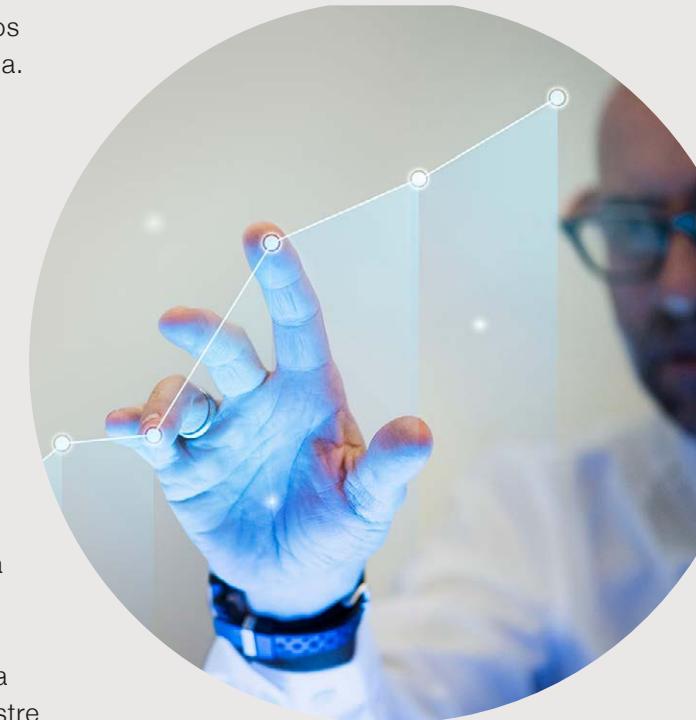
Estos tres aspectos fundamentales ofrecieron el plano de fondo al propósito fundamental en este año de pandemia: garantizar la continuidad operativa, atender las necesidades de nuestro talento y mantener un diálogo abierto con nuestras diferentes audiencias.

El sector financiero respondió con precisión a las complejidades derivadas del mantenimiento de las operaciones, y ofrecer atención presencial, observando todas las medidas de bioseguridad necesarias, incluyendo realizar las adecuaciones tecnológicas y logísticas para atender todos los requerimientos de los clientes. La preservación de la salud de nuestros trabajadores y sus familias, proveedores y clientes continuó siendo uno de los retos mayores y nos obligó a repensar los procesos y diseñar planes especiales

de contingencia para atender a nuestros clientes de manera confiable y oportuna.

Mantuvimos activos 229 puntos de atención, entre taquillas y agencias, durante todas las semanas señaladas como flexibles. Se mantuvieron operativos 479 cajeros automáticos en todo el territorio nacional, en los cuales se procesaron más de 6,2 millones de operaciones.

Por el lado de los pasivos, Banesco registró un saldo en captaciones del público al corte de diciembre de 2020 de Bs. 119.238 millardos, logrando una participación de mercado de 7,81%. Si se excluyen las cuentas en moneda extranjera, dicho porcentaje asciende a 16,95%. Concluimos el segundo semestre en el primer lugar del mercado bancario en cartera de créditos bruta, con una cifra al cierre de Bs. 70.087 millardos y un share de 22,36%, superior en 4,07 puntos porcentuales al de igual lapso de 2019, liquidando durante todo el año 2020 más de 2 mil préstamos.



“Mantuvimos activos 229 puntos de atención, entre taquillas y agencias, durante todas las semanas señaladas como flexibles. **”**



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

En Banesco Banco Universal, C.A., tenemos diversos canales de comunicación que nos permiten conocer y entender la opinión de nuestros grupos de interés y responder a sus expectativas. Con ellos, mantenemos un diálogo continuo realizando estudios y encuentros que nos permitan mejorar nuestra gestión en función de sus necesidades. (Ver capítulos Accionistas pág. 00, Capital Humano pág. 00, Nuestros Socios Sociales y Acción Social en la Comunidad pág. 00, Nuestros Clientes pág. 00 y Nuestros Proveedores pág. 00).

CREACIÓN DEL VALOR TANGIBLE DETALLE POR GRUPO DE INTERÉS

(MILES DE BS.)

GRUPOS DE INTERÉS	INDICADOR DE VALOR	2020	2019
Accionistas	Dividendos ¹	623.487.954	0
Empleados	Gastos de personal ²	3.390.980.988	232.865.561
Clientes	Intereses y cargas asimiladas ³	666.111.803	36.056.027
Proveedores	Otros gastos generales de administración ⁴	10.582.338.762	562.688.078
Sociedad	Impuestos ⁵	6.249.303.763	259.359.884
	Recursos destinados al apoyo a la comunidad ⁶	57.175.123	911.629

1 Fuente: Gerencia de Unidad de Accionistas.

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

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

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

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 el Aporte Social a las Comunas y el Aporte de LOCTI).

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





VALOR DIRECTO TANGIBLE

El Valor Económico Generado (VEG) al cierre del año 2020 se ubicó en Bs. 46.973.442 millones, mientras que en 2019 se ubicó en Bs. 2.031.449 millones.

En el año 2020 y 2019, entre los rubros que componen al VEG, aproximadamente el 63,87% y 59,01% respectivamente, (Bs. 30.001.018. millones y Bs. 1.295.026 millones) corresponden al Margen de Intermediación, mientras que el 36,09% y 36,25%, corresponden a las Comisiones Netas.”

VALOR ECONÓMICO GENERADO Y DISTRIBUIDO

GRUPO DE INTERÉS	2020	2019
Valor Económico Generado (VEG)	46.973.442.364	2.031.449.755,00
Margen de intermediación ⁷	30.001.018.257	1.295.026.383,00
Comisiones netas ⁸	16.954.916.901	736.306.944,00
Otros ingresos ordinarios ⁹	17.808.868	11.430,00
Otras ganancias y pérdidas netas ¹⁰	-301.663	-3,00
Valor Económico Distribuido (VED)	19.599.135.559	1.054.913.523,00
Dividendos ¹	623.487.954	0,00
Proveedores y otros gastos generales de administración ⁴	10.582.338.762	562.688.078,00
Impuestos ⁵	6.249.303.763	259.359.884,00
Gastos del personal ²	3.390.980.988	232.865.561,00
Valor Económico Retenido (VER=VEG-VED)	26.127.330.897	976.536.232,00

⁷ Fuente: SUDEBAN Estado de Resultado 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 Resultado de Publicación o CONRP (Rubro 530 Otros Ingresos Operativos, exceptuando 533 Ingresos por Bienes Realizables, 537 Ingresos por Programas Especiales y 539 Ingresos Operativos Varios) menos 430 Otros Gastos Operativos (exceptuando 433 Gastos por Bienes Realizables, 435 Gastos por Depreciación, Amortización y Desvalorización de Bienes Diversos, 439 Gastos Operativos Varios). (9) Fuente: SUDEBAN Estado de Resultado de Publicación o CONRP (Cuenta 539 Ingresos Operativos Varios). (10) Fuente: SUDEBAN Estado de Resultado de Publicación o CONRP (Cuenta 533 Ingresos por Bienes Realizables menos 433 Gastos por Bienes Realizables).

PARTICIPACIÓN PORCENTUAL DEL VALOR ECONÓMICO GENERADO Y DISTRIBUIDO (PORCENTAJE)

VALOR ECONÓMICO GENERADO (VEG)	2020	2019
Valor Económico Generado (VEG)	100%	100%
Margen de intermediación ⁷	63,87%	63,75%
Comisiones netas ⁸	36,09	36,25%
Otros ingresos ordinarios ⁹	0,004%	0,01%
Otras ganancias y pérdidas netas ¹⁰	0,00%	0,00%
Valor Económico Distribuido (VED)	100,00%	100,00%
Dividendos ¹	2,99%	0%
Proveedores y otros gastos generales de administración ⁴	50,76%	53,34%
Impuestos ⁵	29,98%	24,59%
Gastos del personal ²	16,27%	22,07%



VALOR INDIRECTO E INDUCIDO GENERADO

El Valor Indirecto representa la generación de riqueza y desarrollo sostenible que se derivan 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 les 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.

PARTICIPACIÓN DE BANESCO EN EL EMPLEO Y EL PIB DEL SISTEMA BANCARIO

El sistema financiero culminó el período con 29 instituciones, 23 privadas y 6 públicas, no registrando cambios en su conformación. Al cierre del mes de diciembre de 2020 se contabilizaban 2.957 oficinas, 40.731 trabajadores, 2.915 cajeros automáticos y 430.354 puntos de venta, reflejando estos últimos un incremento de 4,1% (16.954) con respecto al primer semestre del año, lo cual evidencia el mayor uso de los canales electrónicos por parte de los clientes.

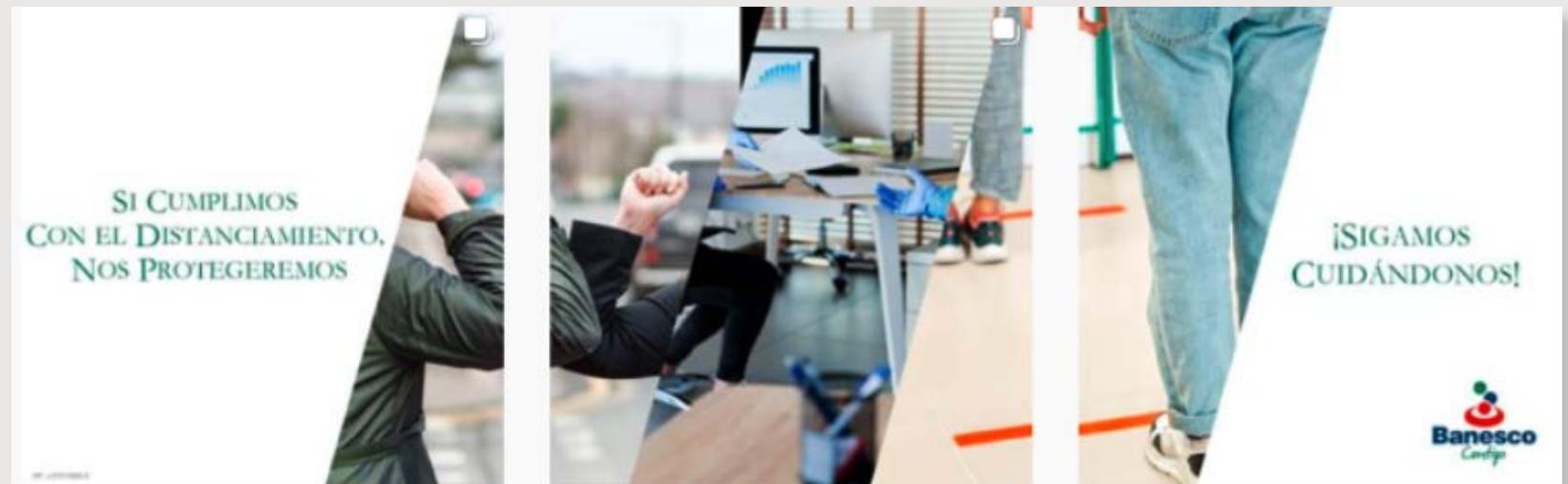
El comportamiento de la economía venezolana en general, así como el de la banca en particular, estuvo caracterizado durante el año 2020 por un aumento de los desequilibrios macroeconómicos previamente existentes, a los cuales se añade la coyuntura actual derivada de la pandemia Covid-19, circunstancias que evidentemente ocasionaron importantes perturbaciones en el ámbito de negocios del sistema financiero y de un amplio porcentaje de sus clientes, tanto personas naturales como jurídicas, siendo impactado de forma significativa el aparato productivo del país.

A pesar de la complejidad y de las circunstancias, Banesco logró un mayor crecimiento en la cartera del sistema (Bs. 68.174 millardos), equivalente a una variación de 3.563,6% con respecto al mes de diciembre de 2019, todo ello manteniendo un portafolio de excelente calidad (0,00002% de morosidad) y un coeficiente de intermediación de 57,67%, por encima del promedio (19,88%), ratificando nuevamente la importancia de Banesco en el financiamiento de las principales actividades económicas del país.

Concluimos el año 2020 con un resultado neto acumulado de Bs. 10.391 millardos, de los cuales Bs. 9.511 millardos corresponden a las operaciones del segundo semestre, lo cual es atribuible principalmente al crecimiento de los ingresos financieros derivados de las operaciones de crédito en este último lapso, ascendiendo estos últimos a Bs. 12.786 millardos (1er. Lugar del sistema), aunado al mayor ritmo de crecimiento de los otros ingresos operativos, obteniendo un Rendimiento sobre Activo Promedio (ROA) de 15,60%, lo cual lo ubica en los primeros lugares del ranking bancario.

RESUMEN FINANCIERO

	Primer Semestre 2019	Segundo Semestre 2019	Primer Semestre 2020	Segundo Semestre 2020	C R E C I M I E N T O				
					II S 2020 – I S 2020	II S 2020 – II S 2019	Absoluto	%	Absoluto
Expresado en BsS. (Millones)									
Total del Activo	2.045.800	11.666.789	41.320.140	231.201.373	189.881.233	459,5	219.534.584	1.881,7	
■ Disponibilidades	1.378.135	7.400.370	25.581.546	109.787.475	84.205.929	329,2	102.387.105	1.383,5	
■ Inversiones en Títulos Valores	115.537	1.091.680	3.696.878	19.523.073	15.826.195	428,1	18.431.393	1.688,4	
■ Cartera de Créditos Neta	305.890	1.877.681	5.032.836	68.764.361	63.731.525	1.266,3	66.886.680	3.562,2	
■ Cartera de Créditos Bruta	311.776	1.913.073	5.137.887	70.087.334	64.949.447	1.264,1	68.174.261	3.563,6	
Captaciones del Público	1.378.726	7.465.597	24.342.416	119.238.311	94.895.895	389,8	111.772.714	1.497,2	
■ Depósitos a la Vista	1.293.846	6.991.270	22.997.005	112.700.231	89.703.226	390,1	105.708.960	1.512,0	
■ Depósitos de Ahorro	72.604	406.757	1.259.320	6.078.470	4.819.150	382,7	5.671.713	1.394,4	
■ Depósitos a Plazo	137	1.408	4.247	9.823	5.576	131,3	8.415	597,8	
■ Otros	12.139	66.162	81.844	449.787	367.943	449,6	383.625	579,8	
Total del Patrimonio	227.000	907.097	4.099.253	43.477.748	39.378.496	960,6	42.570.651	4.693,1	
Activos de los Fideicomisos	66.134	331.059	1.423.134	7.437.477	6.014.343	422,6	7.106.418	2.146,6	
Régimen Prestacional de Vivienda y Hábitat	1.747	13.324	27.024	32.675	5.652	20,9	19.351	145,2	
■ Ingresos Financieros	61.084	425.419	1.071.286	13.298.101	12.226.815	1.141,3	12.872.682	3.025,9	
■ Gastos Financieros	11.206	58.883	190.562	900.401	709.839	372,5	841.518	1.429,1	
■ Margen Financiero Bruto	49.878	366.535	880.724	12.397.699	11.516.976	1.307,7	12.031.164	3.282,4	
■ Margen de Intermediación Financiera	211.807	1.083.219	3.525.119	26.475.899	22.950.779	651,1	25.392.680	2.344,2	
■ Gastos de Transformación	97.551	721.174	1.990.345	12.419.949	10.429.604	524,0	11.698.775	1.622,2	
■ Impuesto sobre la Renta	7.072	56.122	201.851	2.360.432	2.158.581	1.069,4	2.304.310	4.105,9	
Resultado Neto	86.690	153.916	880.232	9.511.234	8.631.002	980,5	9.357.318	6.079,5	
Cartera Agrícola Acumulada	47.163	709.981	580.535	2.704	-577.831	-99,5	-707.278	-99,6	
Captaciones de Entidades Oficiales	110.575	326.928	2.290.283	5.765.171	3.474.888	151,7	5.438.243	1.663,4	
Microcréditos	1.260	39.876	16.203	114	-16.089	-99,3	-39.761	-99,7	
Ratios (%)									
■ Provisión Cartera de Crédito / Cartera Inmovilizada Bruta	142.602,0	743.404,1	101.552,4	86.058.725,9					
■ Cartera Inmovilizada / Cartera de Crédito Bruta	0,0	0,0	0,0	0,0					
■ Resultado Neto / Activo Promedio *	15,3	6,9	7,6	15,6					
■ Resultado Neto / Patrimonio Promedio *	143,9	65,2	78,1	95,6					
■ Liquidez Ampliada	100,0	99,4	105,6	92,1					
* Porcentajes Anualizados									



DIÁLOGO CON LOS GRUPOS DE INTERÉS Y MATERIALIDAD

La transparencia es un valor fundamental dentro de la forma de actuar de la organización, es por ello que en Banesco Banco Universal, siempre hemos tenido un constante proceso de diálogo abierto con nuestros diferentes grupos de interés, lo cual nos ha permitido identificar temas materiales para cada uno de estos stakeholders, y así definir una estrategia de sostenibilidad coherente y oportuna. Este proceso de diálogo nos permite identificar retos y obstáculos, así como oportunidades de mejora en nuestra gestión diaria.

El Banco ha mantenido un proceso de identificación, segmentación y priorización de sus grupos de interés tomando en consideración las características específicas que conforman cada uno de ellos, lo cual se ha realizado con base en la experiencia de las relaciones que hemos fortalecido a lo largo del tiempo. Lo que nos ha permitido establecer diferentes objetivos e interrelacionarnos con cada grupo para conocer sus necesidades y el entorno donde se desenvuelven, y así diseñar estrategias con el propósito de ofrecer respuestas a sus expectativas en el tiempo.

Para elaborar la Matriz de Materialidad en los que se basa este informe de Sostenibilidad y Responsabilidad Social Empresarial, se toma en referencia el contexto país y 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.

Este proceso se realizó de acuerdo a los Estándares GRI y consta de 3 etapas: Identificación, Priorización y Validación.



Nº	Asuntos y/o Temas Materiales	Grupos de Interés						Nivel de Relevancia		Principales Actuaciones	Tema Material 2020 asociado a los Estándares GRI
		Accionistas	Capital Humano	Clientes	Socios Sociales Comunidad	Proveedores	Autoridades	Banco	Grupos de Interés		
1	Mantener los más altos estándares éticos y de transparencia en la operatividad gestionando los riesgos de forma integral.	X	X	X	X	X	X	Alto	Alto	<ul style="list-style-type: none"> ▶ 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. 	<ul style="list-style-type: none"> ▶ Desempeño económico ▶ Presencia de mercado ▶ Anticorrupción ▶ Prevención de lavado de dinero ▶ Riesgo
2	Asegurar la Solvencia Financiera del Banco y Comunicar la información financiera y corporativa de manera adecuada y suficiente.	X	X	X	X	X	X	Alto	Alto	<ul style="list-style-type: none"> ▶ Mantenimiento de los indicadores financieros, solvencia, rentabilidad, liquidez, entre otros. 	
3	Fomentar el Buen Gobierno Corporativo y aplicación de las mejores prácticas.	X	X	X	X	X	X	Alto	Alto	<ul style="list-style-type: none"> ▶ Seguimiento al Cumplimiento del Código de Ética del Ciudadano Banesco. 	
4	Presencia en el Mercado	X	X	X	X	X	X	Alto	Medio	<ul style="list-style-type: none"> ▶ Apoyo a la inclusión y bancarización, y acceso a nuestra plataformas. Desarrollo de Planes de diversificación del negocio. 	<ul style="list-style-type: none"> ▶ Presencia de mercado
5	Prevención de Delitos Bancarios o Financieros y Programas de Capacitación en materia de Prevención y Control de LC/FT.	X	X	X	X	X	X	Alto	Alto	<ul style="list-style-type: none"> ▶ Mantener tecnología Avanzada e innovación de productos y servicios adaptados a las necesidades de la población. 	<ul style="list-style-type: none"> ▶ Anticorrupción ▶ Prevención de lavado de dinero ▶ Riesgo

Nº	Asuntos y/o Temas Materiales	Grupos de Interés						Nivel de Relevancia		Principales Actuaciones	Tema Material 2020 asociado a los Estándares GRI
		Accionistas	Capital Humano	Clientes	Socios Sociales Comunidad	Proveedores	Autoridades	Banco	Grupos de Interés		
6	Mantener relaciones duraderas con los clientes, con visión a largo plazo, de permanencia, a través de productos y servicios innovadores, adaptados a las necesidades y perfiles de riesgo de cada cliente.	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.	Experiencia del cliente Accesibilidad Cartera de productos y servicios Marketing y Etiquetado
7	Seguridad de la Información.	X	X	X	-	-	X	Alto	Alto	Mejora continua de los procesos y salud de los sistemas	Seguridad y privacidad del cliente
8	Gestión Clima Organizacional	X	X	-	-	-	-	Alto	Alto	Programa de Formación y Desarrollo profesional diseñado para todo el personal del Banco.	Empleo Diversidad e igualdad de oportunidades Atracción y retención de talento Capacitación y educación Clima
9	Fomentar la capacitación y desarrollo personal y profesional.	X	X	X	-	-	X	Alto	Alto	Programas de Desarrollo del Voluntariado Corporativo.	Salud y seguridad en el trabajo
10	Fomentar el Diálogo de los Empleados con la Alta Gerencia.	X	X	-	-	-	-	Medio	Medio	Realizar actividades que beneficien a los colaboradores y su entorno familiar - Programas y Actividades orientadas de Conciliación vida-trabajo.	
11	Promover Programas de Beneficios no Contractuales.	X	X	-	-	-	-	Alto	Alto		

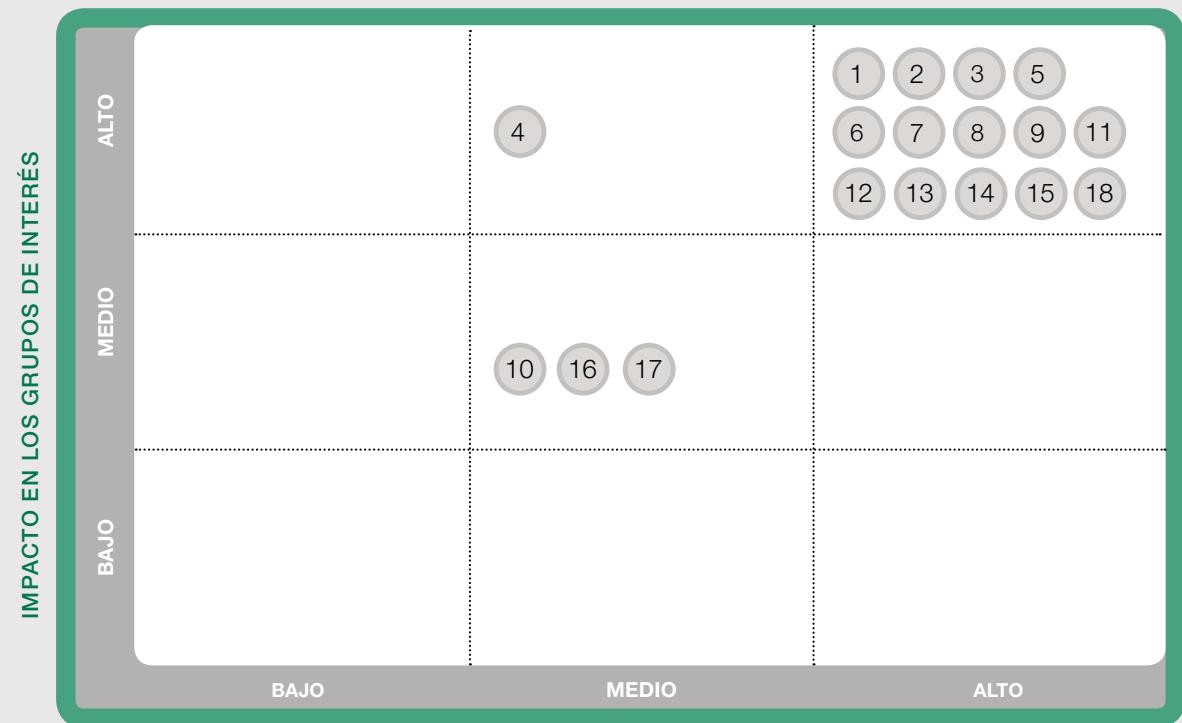
Nº	Asuntos y/o Temas Materiales	Grupos de Interés						Nivel de Relevancia		Principales Actuaciones	Tema Material 2020 asociado a los Estándares GRI
		Accionistas	Capital Humano	Clientes	Socios Sociales Comunidad	Proveedores	Autoridades	Banco	Grupos de Interés		
12	Métodos de Evaluación, Rendimiento y Desempeño.	-	X	-	-	-	-	Alto	Alto	<ul style="list-style-type: none"> ▶ Contrato Colectivo. - Evaluaciones realizadas tomando en consideración el desarrollo y grado de responsabilidades / funciones desempeñadas. 	<ul style="list-style-type: none"> ▶ Empleo ▶ Diversidad e igualdad de oportunidades ▶ Atracción y retención de talento ▶ Capacitación y educación ▶ Clima ▶ Salud y seguridad en el trabajo
13	Evaluación de las necesidades particulares de la Comunidad.	X	-	X	X	-	-	Alto	Alto	<ul style="list-style-type: none"> ▶ Gestionar iniciativas de acercamiento con las comunidades para conocer sus necesidades a través del diálogo social 	
14	Gestionar Programas Sociales que incentiven el desarrollo de personas y emprendimientos.	X	-	-	X	-	-	Alto	Alto	<ul style="list-style-type: none"> ▶ Programa de Formación de Microempresarios y Presupuesto Participativo 	<ul style="list-style-type: none"> ▶ Desarrollo de comunidades locales ▶ Articulación público-privada ▶ Participación de los grupos de interés en acciones sociales ▶ Impacto en la inversión social
15	Aumentar el impacto de nuestra inversión social a través de alianzas multisectoriales en las que se fortalezca el Voluntariado Corporativo	X	X	X	X	X	X	Alto	Alto	<ul style="list-style-type: none"> ▶ Realizar alianzas para fomentar las actividades del Voluntariado 	
16	Contribuir con la adecuada aplicación de la ecoeficiencia.	X	X	-	X	-	-	Medio	Medio	<ul style="list-style-type: none"> ▶ Gestión de programas ambientales 	

Nº	Asuntos y/o Temas Materiales	Grupos de Interés						Nivel de Relevancia		Principales Actuaciones	Tema Material 2020 asociado a los Estándares GRI
		Accionistas	Capital Humano	Clientes	Socios Sociales Comunidad	Proveedores	Autoridades	Banco	Grupos de Interés		
17	Proceso de Contratación de los Proveedores.	X	-	-	-	X	-	Medio	Medio	▶ Promover el desarrollo y capacitación de nuestros proveedores así como la adhesión y respeto a los principios del Pacto Global de las Naciones Unidas.	▶ Evaluación ambiental y social de proveedores ▶ Desarrollo local
18	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.	▶ Experiencia del cliente ▶ Accesibilidad ▶ Cartera de productos y servicios ▶ Marketing y Etiquetado

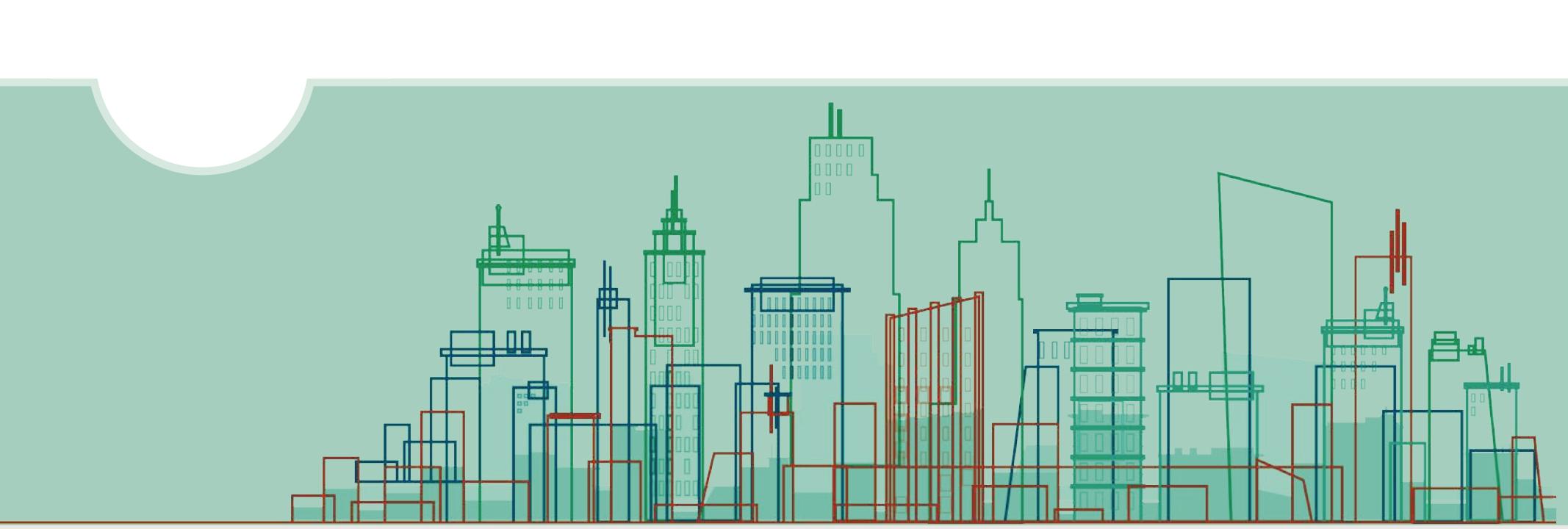
MATRIZ DE MATERIALIDAD

Los temas materiales que forman parte del análisis de materialidad están en constante revisión y, de requerir ajustes en el tiempo, se efectuarán e informarán a todos los grupos de interés oportunamente indicando los impactos que originen, así como las acciones tomadas para asegurar las estrategias asumidas. De esta manera nos mantenemos a la vanguardia para consolidar nuestra capacidad de respuesta ante eventualidades futuras.

Nuestro modelo de negocio contempla los temas materiales importantes para los Grupos de Interés y el Banco. Responder a las expectativas de nuestros Grupos de Interés se encuentra dentro de las prioridades y estrategias llevadas a cabo por la alta gerencia.



IMPACTO ACTUAL O POTENCIAL PARA BANESCO BANCO UNIVERSAL, C.A.



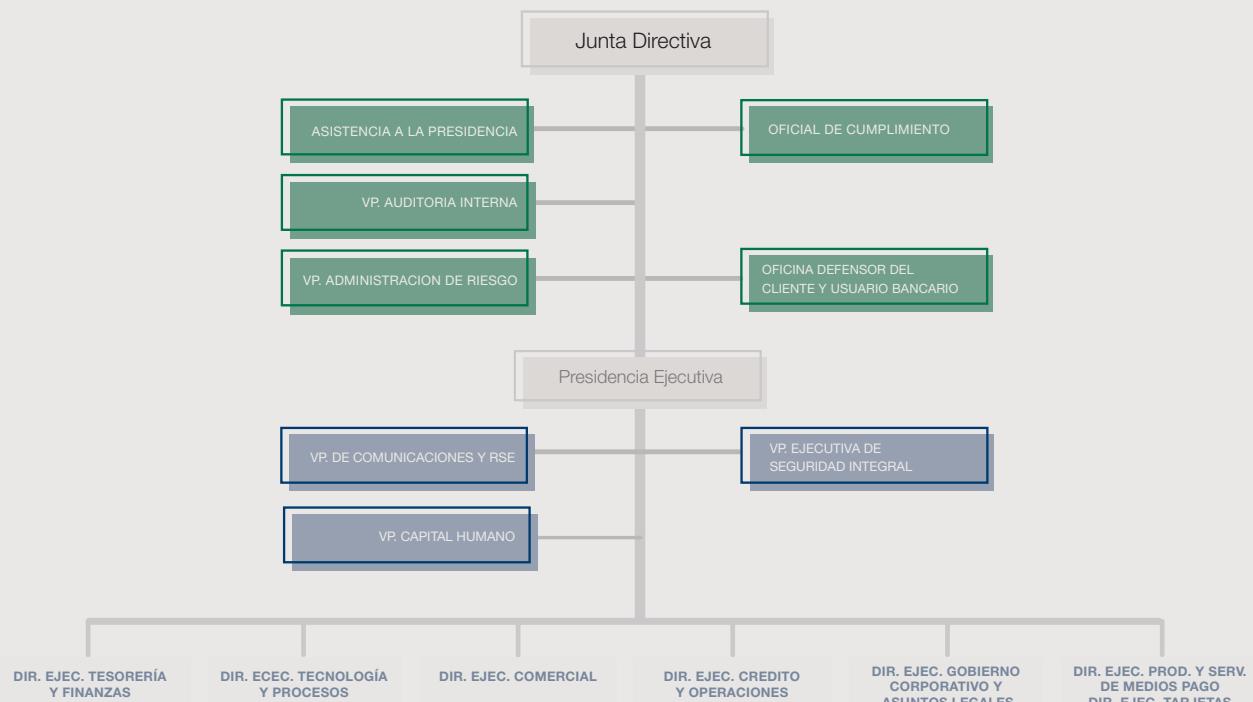
LA DIMENSIÓN INTERNA DE NUESTRA RESPONSABILIDAD SOCIAL

NUESTRA MISIÓN

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 la 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 2020

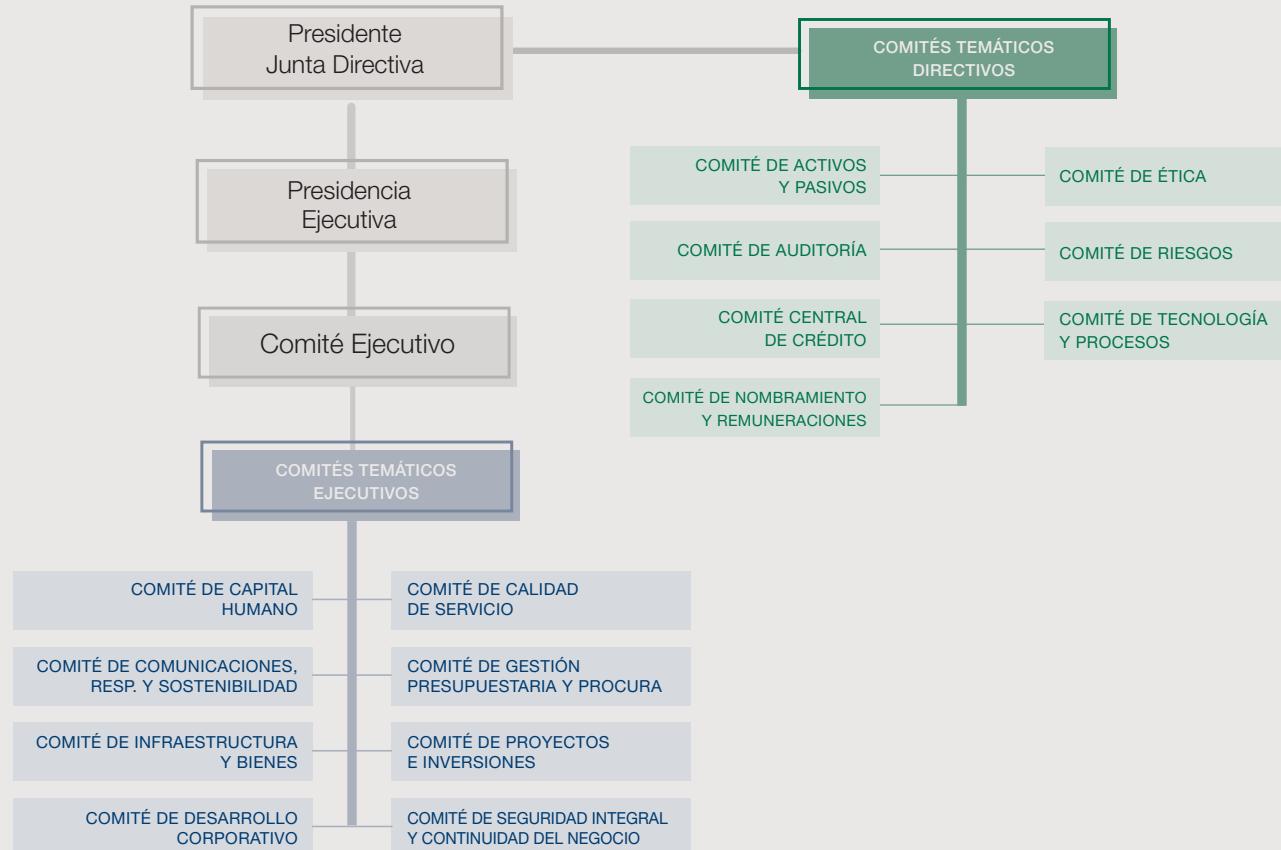


NUESTRA GESTIÓN

Gobierno Corporativo impulsó a lo largo del año 2020, el seguimiento en la gestión de los Comités Temáticos Directivos y Ejecutivos con el propósito de mantener la continuidad operativa en las instancias del Banco, pese a la contingencia originada a partir del mes de marzo producto del COVID-19, logrando el cumplimiento del calendario, según lo planificado.

Los efectos sin precedentes de la pandemia en la salud y economía mundial exigieron una respuesta rápida, coordinada y sostenida para salvaguardar los intereses del negocio y de los grupos de interés en general. En este sentido, se solicitó la asistencia presencial de los miembros con voz y voto de las instancias de gobierno junto al secretario, promoviendo la participación a través de videoconferencia y teleconferencia de los invitados permanentes y los presentadores, fomentando el distanciamiento social y garantizando las normas de bioseguridad establecidas.

ORGANIGRAMA DE GOBIERNO CORPORATIVO DE BANESCO BANCO UNIVERSAL



MIEMBROS DE LA JUNTA DIRECTIVA

Directores Principales:

Juan Carlos Escotet Rodríguez
PRESIDENTE DE LA JUNTA DIRECTIVA

José Grasso Vecchio
PRESIDENTE EJECUTIVO

Miguel Ángel Marcano Cartea
Carlos Alberto Escotet Alviarez
Emilio Durán Ceballos
María Josefina Fernández Maroño
Luleyma Escalante de Torrealba*

Directores Suplentes:

Carlos Eduardo Escotet Alviarez*
Juan Carlos Alviarez Hurtado
María Clara Alviarez Hurtado
Mario Vladimir D'Alfonso Schaffino
Marlo Germán Ovalles Martínez
Teresa Yabuur Ebrimain
Vilma Angelina Rodríguez Vivas

* Designados en Asamblea Extraordinaria de Accionistas de fecha 26/03/2020. Su nombramiento se encuentra pendiente de aprobación por parte de la Sudéban.

“

Para 2020, la edad promedio de los representantes de la Junta Directiva es de 58 años y la relación de género es de 5 hombres y 2 mujeres.

”

58
AÑOS PROMEDIO

ÓRGANOS Y MECANISMOS DEL SISTEMA DE GOBIERNO CORPORATIVO

La estructura de Gobierno Corporativo se 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 (SUDEBAN) y las decisiones tomadas por la Junta Directiva, alineadas a las tendencias actuales a fin de aplicar las mejores prácticas.

La estructura de Gobierno está compuesta por la Asamblea de Accionistas, la Junta Directiva, el Presidente de la Junta Directiva, el Presidente Ejecutivo, los Comités Temáticos (Directivos y Ejecutivos), las diferentes Direcciones Ejecutivas y Vicepresidencias adscritas, así como el Oficial de Cumplimiento y el Auditor Interno.

Los distintos Comités, así como el Oficial de Cumplimiento, presentan un reporte mensual ante la Junta Directiva o el Comité Ejecutivo a fin de rendir cuentas de su gestión.



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.

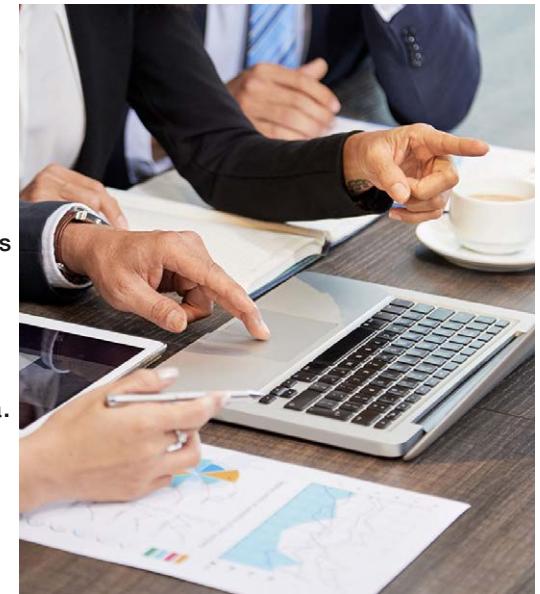
JUNTA DIRECTIVA

La designación de los miembros de la Junta Directiva de Banesco Banco Universal, C.A., 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.

Este órgano de Gobierno, es el encargado de la administración general de los negocios y operaciones, incluida su 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. La Junta Directiva está conformada en más de 1/3 por Directores Independientes 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.

PRESIDENTE DE LA JUNTA DIRECTIVA

El Presidente de la Junta Directiva ejerce la representación legal de la Organización de la manera más amplia ante todas las autoridades y cualesquier otras personas o entidades públicas o privadas, preside las deliberaciones de la Junta Directiva. Dentro de sus atribuciones se encuentran las de representar a la institución, otorgar en nombre de ésta contratos, acuerdos, convenios y, en general, toda clase de documentos de cualquier naturaleza. El Presidente y la Junta Directiva ejercen las más amplias facultades de administración y disposición del Banco.



Esta instancia de Gobierno también es la responsable de la identificación de los diversos riesgos a los que está sometida la Organización, dentro de los que se encuentran riesgos de carácter económico, ambiental y social. En función a ello, establece políticas y procesos para la gestión de los mismos. Algunas de esas labores son llevadas a cabo en conjunto con el Comité Directivo de Riesgos, cuya función principal es la administración integral de los riesgos a los que se encuentra expuesta la institución.

PRESIDENTE EJECUTIVO

Es designado por la Junta Directiva y tiene las atribuciones propias de la gestión, operación diaria y de los servicios internos dentro de los que se encuentran la administración y gestión integral de los negocios relacionados con la actividad bancaria. Es el encargado de coordinar las actividades y tareas asignadas a cada una de las direcciones y reporta ante la Junta Directiva su actuación y gestión.

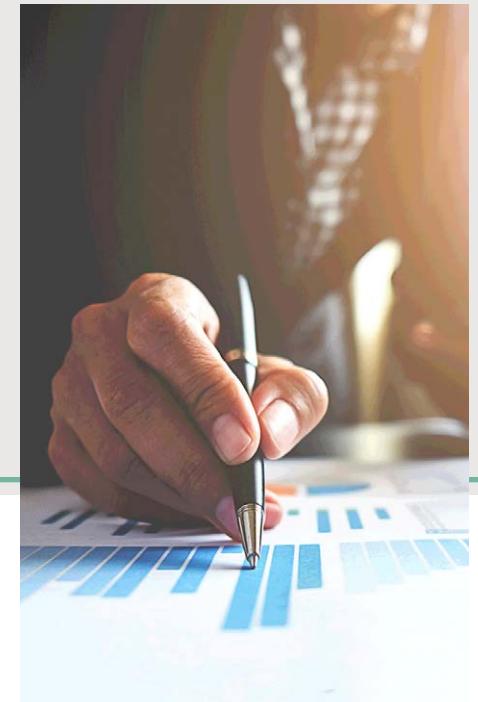
OFICIAL DE CUMPLIMIENTO

Es un funcionario de alto nivel 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), le reporta directamente a la Junta Directiva y es el encargado de la supervisión y control de la Unidad de Prevención y Control LC/FT/FPADM, tiene autoridad funcional para tomar decisiones en el marco de la ejecución de sus atribuciones, entre las que se encuentran: 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 al Presidente y 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; entre otras.

AUDITOR INTERNO

De conformidad con el Decreto con Rango, Valor y Fuerza de Ley de Instituciones del Sector Bancario, el 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 Organización 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.



COMITÉS TÉMÁTICOS 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 2020, el Banco contó con los siguientes comités:

COMITÉ DE ACTIVOS Y PASIVOS



Constituye el órgano directamente 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 define las estrategias financieras a corto y medio plazo frente a los riesgos asumidos de acuerdo con la evolución previsible de los mercados. Su principal objetivo es gestionar desde la perspectiva financiera, comercial y de riesgo, los activos y pasivos, 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 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.

El Comité de Auditoría se deriva de los Estatutos del Banco, de la Ley de Instituciones del Sector Bancario, y de las Normas dictadas por la Superintendencia de las Instituciones del Sector Bancario (Sudeban). Su estructura se ajusta a la

normativa vigente y a las mejores prácticas internacionales, permitiendo una gestión transparente basada en los más altos principios profesionales y éticos que enmarcan la relación con accionistas, clientes, empleados y demás partes interesadas de la Institución. 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 Directiva del Banco y al organismo regulador de acuerdo a la normativa existente.

COMITÉS TÉMÁTICOS DIRECTIVOS

A continuación se muestra cuadro resumen:

Auditorías Efectuadas	Informes emitidos en 2020		Informes emitidos en 2019	
	I Semestre	II Semestre	I Semestre	II Semestre
AGENCIAS GENERALES , AGENCIAS ZONA FRONTERIZA Y CLIENTES ALTO RIESGO				
Gran Caracas	-	69	-	122
Centro Los Llanos	-	18	-	28
Carabobo	-	16	-	22
Los Andes	-	18	-	22
Sur Oriente	-	16	-	28
Nor-Oriente	-	17	-	22
Centro Occidente	-	19	-	23
Zulia Sur	-	12	-	14
Zulia-Falcón	-	12	-	16
Gran Caracas Zona Fronteriza	-	-	-	-
Centro Los Llanos y Carabobo Zona Fronteriza	-	4	6	-
Los Andes Zona Fronteriza	-	14	19	-
Sur y Nor Oriente Zona Fronteriza	-	16	26	-
Zulia Sur y Falcón Zona Fronteriza	-	23	34	-
Centro Occidente Clientes de Alto Riesgo	-	-	-	-
Gran Caracas Clientes de Alto Riesgo	-	-	-	-
Cliente Alto Riesgo y PEP	-	1	-	-
Sub-Total	-	255	85	297
Total General	255		382	
AREAS CENTRALIZADAS				
Auditorías Efectuadas	I Semestre	II Semestre	I Semestre	II Semestre
Área Centralizadas	34	26	31	19
Riesgo Integral	1	1	1	1
Oficina de Cumplimiento	6	6	9	3
Sub-Total	41	33	41	23
Total General	74		64	

COMITÉ DE ÉTICA

Su misión es la recepción, análisis, evaluación y resolución de asuntos que puedan estar afectando el cumplimiento de las normas establecidas en el Código de Ética y Conducta del Ciudadano Banesco. De igual manera, se encarga de incentivar la promoción de los valores de la Organización.

COMITÉ CENTRAL DE CRÉDITO

El objetivo de este comité es 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. La renegociación incluye de manera enunciativa modificaciones en las condiciones aprobadas en cuanto a: plazos de pago, tasas de interés, prórrogas para amortización de crédito, sustitución, adición o liberación de garantías y cualquier otro aspecto relacionado con los créditos aprobados por este comité. Adicionalmente, presenta ante la Junta Directiva un reporte mensual de las aprobaciones de crédito de acuerdo a los niveles de autonomía.

COMITÉS TÉMÁTICOS DIRECTIVOS

COMITÉ DE NOMBRAMIENTO Y REMUNERACIONES

Es un órgano de apoyo a la gestión que realiza la Junta Directiva 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 expuesto 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.

COMITÉ DE TECNOLOGÍA

Su principal función es vigilar que las implementaciones tecnológicas estén alineadas con las estrategias y objetivos de la Organización, con una visión global y horizontal del negocio, utilizando responsablemente los recursos e identificando y administrando los riesgos. Asimismo, propone las políticas bajo los principales estándares en el área de tecnología.



COMITÉ EJECUTIVO

Es el órgano ejecutivo cuya responsabilidad es garantizar el cumplimiento de las políticas, estrategias, normas, procedimientos y lineamientos establecidos y aprobados por la Junta Directiva, ya que actúa por delegación de la misma. A este comité le corresponde la ejecución y seguimiento de los temas más relevantes que estén relacionados con la administración, el seguimiento y control de los planes de negocios, sus resultados financieros y la rentabilidad del banco. También le compete tomar las acciones necesarias para el control efectivo y óptimo de la dirección ejecutiva a fin de alcanzar el logro de los objetivos, indicadores y metas de crecimiento establecidos en la Planificación Estratégica.



COMITÉS TÉMÁTICOS
EJECUTIVOS

COMITÉ DE CAPITAL HUMANO

Es el órgano colegiado encargado de velar por el adecuado manejo del equipo humano. Su objetivo general es evaluar constantemente las demandas y requerimientos que se derivan de los cambios organizacionales y de la estrategia y su interrelación con el capital humano, para procurar la alineación entre las mejores prácticas en el manejo de personal y las necesidades reales del negocio. Está integrado por Directores miembros de la Junta Directiva, por Directores Ejecutivos y representantes del área de Capital Humano.

COMITÉ DE COMUNICACIONES,
RESPONSABILIDAD Y
SOSTENIBILIDAD EMPRESARIAL

Es el comité encargado de diseñar, implantar y velar por el cumplimiento del Plan Corporativo de Comunicaciones Estratégicas de la Organización, que asegure la alineación de las variables de los procesos comunicativos con la estrategia del negocio, facilite la interrelación con las distintas audiencias de interés y contribuya a fortalecer y mejorar la identidad y el desempeño organizacional. Igualmente, define y coordina estrategias comunicacionales que permitan incorporar en el Ciudadano

COMITÉ DE DESARROLLO
CORPORATIVO

Es el órgano responsable de la definición, priorización y seguimiento de la estrategia comercial, entendiendo ésta como el conjunto de iniciativas que permiten hacer operativos los planes de negocio bajo una filosofía que alinea los segmentos, los productos y los canales de atención, garantizando la experiencia del cliente como componente estructural de diferenciación.

Banesco la cultura de la empresa, cohesionando sus valores y promoviendo la filosofía organizacional para facilitar los procesos de cambio. Trabaja para generar identificación y posicionar la misión, la visión, los valores y la filosofía de la empresa a través de las comunicaciones internas. Este órgano de gobierno hace posible gestionar el negocio con una mirada en el largo plazo, incorporando la evaluación y seguimiento de los riesgos en materia económica, social y ambiental. Es nombrado por la Junta Directiva del Banco, reporta al Presidente Ejecutivo y constituye el órgano directamente responsable de implantar y desarrollar la política de Responsabilidad y Sostenibilidad, con la participación de todas las áreas del banco.

102-17, 102-18, 102-20, 102-21, 102-22, 102-24, 102-25, 102-26, 102-30

COMITÉ ESTRATÉGICO DE
CALIDAD DE SERVICIO

Su objetivo general es promover y velar por el cumplimiento de la oferta de valor y promesa de servicio a los clientes, adecuada a sus necesidades, a través del seguimiento a la política, normas y estándares, mejoramiento continuo de los procesos, productos, servicios y de capital humano, con miras a fomentar la cultura de calidad de servicio alineada al marco estratégico de la organización y su rentabilidad.

COMITÉ DE GESTIÓN
PRESUPUESTARIA Y PROCURA

Tiene como función principal dirigir y gobernar los procesos de gestión presupuestaria y procura, desde la formulación del presupuesto hasta la contratación de bienes y servicios, garantizando los niveles de eficiencia del gasto, así como la selección de la mejor opción ofrecida en el mercado, en pro del cumplimiento de los objetivos estratégicos de la organización.

COMITÉS TÉMATICOS EJECUTIVOS

COMITÉ DE INFRAESTRUCTURA Y BIENES

Es el órgano encargado de coordinar y promover el diseño, desarrollo e implantación de proyectos de infraestructura física para proveer a la Organización de los espacios acordes con sus necesidades. También se encarga de evaluar el destino de los bienes de la institución que por sus condiciones hayan cumplido con el servicio para el que fueron dispuestos y sean susceptibles a desincorporación, así como aquellos bienes provenientes de daciones en pago, remates judiciales, adquisiciones y arrendamientos.

COMITÉ DE PROYECTOS E INVERSIONES

Tiene como objetivo primordial asegurar que el Portafolio de Proyectos e Inversiones, anual o emergente, que será recomendado al Comité Ejecutivo para su aprobación, cumpla con factores que justifiquen la asignación de recursos en cuanto a: impacto en el logro de la estrategia; valor generado para la institución; continuidad de negocio; cumplimiento de regulaciones; viabilidad del monto a invertir y la capacidad de ejecución requerida; velar por la razonabilidad y viabilidad de los casos de negocios para cada una de las inversiones aprobadas; y finalmente,

asegurar el control y seguimiento del Portafolio de Proyectos e Inversiones aprobadas, con foco en el retorno de la inversión como promesa de valor.

COMITÉ DE SEGURIDAD INTEGRAL Y CONTINUIDAD DEL NEGOCIO

Es el órgano de apoyo a la gestión que realiza el área de Seguridad Integral para la prevención y control de delitos financieros y continuidad de negocio a fin de garantizar la disponibilidad de los servicios críticos de la organización. También tiene responsabilidades con relación al asesoramiento en materia de seguridad de la información, control y prevención de pérdidas, investigaciones financieras y administrativas, además de elaboración y ejecución de planes o medidas de contingencia ante situaciones inesperadas o de alto impacto.



102-17, 102-18, 102-20, 102-21, 102-22, 102-24, 102-25, 102-26, 102-30

INFORME DE GESTIÓN DE CUMPLIMIENTO DE LAS NORMAS DE BUEN GOBIERNO CORPORATIVO

Para Banesco Banco Universal, 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 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., por tanto, 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 Dirección 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 redundan en la satisfacción de nuestros clientes. A efectos de garantizar el cumplimiento de los estándares mundiales de un buen gobierno corporativo, se evalúa de forma anual el desempeño de cada una de las instancias de gobierno, sobre la base de indicadores que miden su gestión y con esos resultados se emprenden las acciones necesarias para optimizar su funcionamiento, tomando en consideración los criterios de eficiencia y eficacia en el cumplimiento de los objetivos de cada comité.

Así mismo, realiza revisiones anuales ante la Junta Directiva del cumplimiento de las mejores prácticas y tendencias mundiales y su estandarización por parte de cada

Comité: planificación de las agendas para su alineación con los objetivos, control y seguimiento de las decisiones, reporte a las instancias superiores de gobierno sobre su actividad, entre otras.

REGULACIÓN, PARTICIPACIÓN GREMIAL Y EMPRESARIAL

Banesco Banco Universal 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 participa 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-Americanas de Comercio e Industria (Venamcham) a escala nacional, el Dividendo Voluntario para la Comunidad, la Cámara de Industriales de Caracas y Venezuela Competitiva.

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.

Banesco comunica anualmente su 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, a través del Informe de Responsabilidad y Sostenibilidad el cual es público.

Banesco Banco Universal, busca implantar 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 2020, 56 contratos de servicio con sus proveedores, de los cuales 12 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 DE BANESCO

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 un 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. Nuestros canales de comunicación internos y externos han sido un vehículo para impulsar el conocimiento de los ODS para todos nuestros grupos de interés.



LOS PRINCIPALES ODS QUE IMPACTAMOS CON
NUESTRA ACTIVIDAD BANCARIA Y GESTIÓN SOCIAL SON:



FIN DE LA POBREZA Promovemos proyectos de apoyo que impulsan la resiliencia de las comunidades y las personas que se encuentran en situaciones vulnerables.



HAMBRE CERO 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. Contribuimos con programas de alimentación de nuestros socios y aliados sociales.

Apoyamos ONG's que llevan a cabo programas de alimentación para las poblaciones más desfavorecidas.



SALUD Y BIENESTAR Colaboramos con instituciones de salud para mejorar la calidad de vida de las personas y atender sus necesidades. Apoyamos la salud de nuestros colaboradores, contamos con un servicio médico en Caracas, póliza de salud para el empleado y sus familiares y apoyo en caso de enfermedades extremas, así como charlas preventivas e informativas sobre temas de salud y de COVID.



EDUCACIÓN DE CALIDAD Impulsamos la educación como mecanismo para salir de la pobreza y ayudar al progreso de las comunidades en las que estamos presentes.

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.



IGUALDAD DE GÉNERO 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. Nuestro Programa de Formación de Microempresarios, reporta una participación de más del 60% de mujeres.



TRABAJO DECENTE Y CRECIMIENTO ECONÓMICO 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.



REDUCCIÓN DE LAS DESIGUALDADES Ejecutamos programas para impulsar la inclusión financiera de las comunidades y su capacitación para el emprendimiento y la creación de empleo.



CIUDADES Y COMUNIDADES SOSTENIBLES Estamos comprometidos en contribuir al progreso y crecimiento de las personas y de las empresas para apoyar el desarrollo sostenible de las comunidades.



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



PAZ, JUSTICIA E INSTITUCIONES SÓLIDAS 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.



ALIANZAS PARA LOGRAR OBJETIVOS Realizamos alianzas estratégicas con organizaciones y empresas que nos permitan contribuir con el desarrollo sostenible de las comunidades. Respetamos el margen normativo legal vigente el cual contribuye a aplicar políticas de erradicación de la pobreza.



102-7

SISTEMA INTEGRAL DE ADMINISTRACIÓN DE RIESGOS DE LEGITIMACIÓN DE CAPITALES Y DEL FINANCIAMIENTO AL TERRORISMO (SIAR LC/FT/FPADM)

Banesco Banco Universal, en materia de Prevención y Control de Legitimación de Capitales, Financiamiento al Terrorismo y Financiamiento de la Proliferación de Armas de Destrucción Masiva (PCLC/FT/FPADM) se rige por la Resolución N° 083.18 emitida por Superintendencia de las Instituciones del Sector Bancario (Sudeban), mediante la cual se dictan las "Normas Relativas a la Administración y Fiscalización de los Riesgos Relacionados con la Legitimación de Capitales, Financiamiento al Terrorismo y Financiamiento de la Proliferación de Armas de Destrucción Masiva Aplicables a las Instituciones del Sector Bancario"; adicionalmente, se rige por la Ley Orgánica Contra la Delincuencia Organizada y Financiamiento al Terrorismo, la Ley Orgánica de Drogas.

En Banesco Banco Universal, 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 a las disposiciones legales que rigen la materia.

A través del SIAR se previene y detecta 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 diente 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.



NUESTRA POLÍTICA

La transparencia y el diálogo con nuestros grupos de interés son de las premisas más importantes para Banesco Banco Universal, C.A. a la hora de gestionar el negocio. Promovemos la confianza de nuestros accionistas al ofrecer un crecimiento rentable y sostenible y un manejo del negocio de manera plural y participativa. Sostenemos nuestra gestión empresarial de ideas y pensamientos diversos que nos beneficien y proporcionen una alta rentabilidad y solvencia.

Atendemos responsablemente las obligaciones que tenemos con nuestros accionistas a través de nuestra Unidad de Accionistas y realizamos asambleas ordinarias y extraordinarias para dar a conocer, de manera transparente, cómo va la gestión del negocio.

NUESTRA GESTIÓN

Durante el 2020, a pesar de la situación de pandemia que vivimos, logramos celebrar dos Asambleas Ordinarias en fecha 26 de marzo y el 24 de septiembre. Así mismo, realizamos 2 Asambleas Extraordinarias en las fechas 26 de marzo y 24 de septiembre. Mientras que en 2019, se celebraron dos Asambleas Ordinarias en fecha 26 de marzo y el 26 de septiembre. Así mismo, realizamos 3 Asambleas

Extraordinarias en las fechas 30 de enero, 06 de agosto y 26 de septiembre

Contamos con un marco de gobierno sólido y transparente el cual nos permite gestionar los riesgos y oportunidades forma prudente para proteger los intereses de nuestros accionistas considerando también a la sociedad en su conjunto.

La política de retribución del capital busca el equilibrio entre el pago de dividendos y unos niveles de capitalización suficientes para hacer frente a los retos, las oportunidades y las dificultades que se puedan presentar. Somos respetuosos de los derechos de todos los accionistas en cuanto al decreto de pago de dividendos.

ACCIONES PREFERIDAS

Al 31 de diciembre de 2020, Banesco Banco Universal, C.A., contaba con 29.584 accionistas: 23.650 propietarios de acciones preferidas y 5.935 de acciones comunes, mientras que al cierre del año 2019, el total de accionistas era de 29.584 accionistas: 23.650 propietarios de acciones preferidas y 5.934 de acciones comunes.

LA UNIDAD DE ACCIONISTAS

Contamos con una unidad especializada para atender los requerimientos, dudas y comentarios de nuestros accionistas de manera expedita y transparente en donde pueden obtener información sobre estados de cuenta de sus dividendos (histórico), reclamos, certificaciones de auditores externos, cesión de acciones en caso de fallecimiento, garantía, entrega de memorias a quien lo solicite y, en general, todo lo que esté relacionado con sus acciones. Esta comunicación es personalizada y se puede realizar vía telefónica y a través de correos electrónicos. De igual manera, contamos con una sección exclusiva en nuestra página web en donde los accionistas obtienen información de interés.



Llamadas atendidas

2019
9.570

2020
1.780



Correos electrónicos remitidos

2019
10.340

2020
11.204

Durante el 2020 las consultas de nuestros accionistas estuvieron dirigidas a conocer el estatus de los aumentos de capital, la posición accionaria y el monto de cancelación de los dividendos.

Rasgos Básicos

CAPITAL SOCIAL (BS.)		
2020	12.500,00	
2019	12.500,00	
ACCIONES		
	2020	2019
Número de acciones	125.000.000	125.000.000
Circulación	122.045.467	122.045.467
Tesorería	2.954.533	2.954.533

NÚMERO DE ACCIONISTAS		
	2020	2019
Comunes	5.935	5.934
Preferidas	N/A	23.650
Total	5.935	29.584

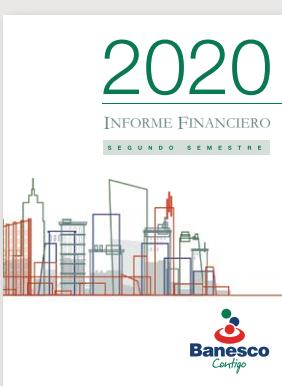
Con el propósito de impulsar el fortalecimiento patrimonial y el crecimiento de la institución, durante el año 2017 y 2018, se celebraron Asambleas Extraordinarias de Accionistas con la participación de la mayoría de los accionistas, en las cuales se acordaron incrementar el Capital Social del Banco en un total de ochocientos millones, cuatrocientos mil bolívares Bs. 800.400.000,00) mediante la suscripción preferente de acciones. A la presente fecha, tales incrementos se encuentran a la espera de autorización por parte de la

DIÁLOGO CON NUESTROS ACCIONISTAS

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



Superintendencia de las Instituciones del Sector Bancario (SUDEBAN), previa opinión vinculante del Órgano Superior del Sistema Financiero Nacional (OSFIN).

La Junta Directiva en el mes de noviembre del año 2019 realizó el rescate general de las acciones Preferidas Banesco en sus emisiones 2008-I y 2008 II, conforme a lo plasmado en el prospecto accionario de oferta pública.

La Unidad de Accionistas en el año 2020 implementó durante el desarrollo de las asambleas las medidas de bioseguridad establecidas para prevenir la COVID-19 y con el fin de garantizar la seguridad de nuestros accionistas y brindar una atención eficaz y efectiva a distancia se colocó a disposición el correo electrónico (atencion_al_accionista@banesco.com) y un espacio en la Web del Banco (<https://www.banesco.com/category/somos-banesco>) donde se actualizan de manera oportuna los temas inherente a las Acciones de Banesco Banco Universal.



NUESTRA POLÍTICA

Nos enfocamos en propiciar un entorno de trabajo cada vez más humano, saludable y sustentable enfocado en nuestros valores corporativos.

Creamos equipos de trabajo sólidos y comprometidos con ofrecer a nuestros clientes una atención de calidad que nos diferencia. 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.

NUESTRA GESTIÓN

Durante 2020 adecuamos nuestras formas de trabajo de acuerdo a la nueva normalidad que ha surgido en el mundo debido al COVID 19 adoptando todas las medidas de bioseguridad en nuestras instalaciones y posicionando el teletrabajo como alternativa

Nuestro propósito es generar fuentes de trabajo estables y sin discriminación de ningún tipo, en 2020 garantizamos la estabilidad y seguridad a nuestros colaboradores y dimos cobertura a las posiciones vacantes con 128 nuevos ingresos para cerrar el año con 3.383 colaboradores y 3 pasantes en nuestra plantilla.

CÓDIGO DE ÉTICA CONDUCTA BANESCO

Los principios éticos y de conducta de todos los empleados de la Organización están plasmados en el Código de Ética y Conducta del Ciudadano Banesco y que están orientados al respeto de los derechos humanos y la prevención y control de legitimación de capitales. Contribuye a normalizar las acciones, roles y valores dentro de la Organización, con el objetivo de buscar la excelencia en las relaciones con todos los que forman parte de Banesco.

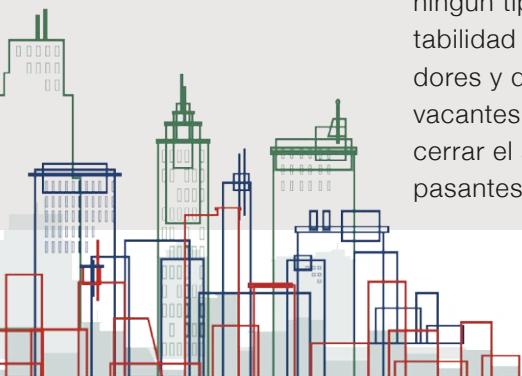
Nuestro Código de Ética y Conducta es un documento público que se encuentra en el Portal de Intranet y en la página web (<https://bit.ly/31yG5yQ>) para consulta de los interesados.

Constantemente reforzamos la Cultura y Valores Orgabizaciones a través de campañas de comunicación con el objetivo de reforzar en los empleados la importancia de cumplir la normativa establecida, durante el año 2020 con motivo de la Pandemia, las acciones migraron a formatos on line, destacando como estrategia los seminarios web en materia de seguridad de la información, en la gestión adecuada de los conflictos de interés y la declaración oportuna de los



ingresos extraordinarios. En esta misma línea, diversas acciones se orientaron a fortalecer en el segmento gerencial y ejecutivo el decálogo del líder, basado en los valores corporativos definidos.

Así mismo contamos con el correo Contigo_Capital_Humano@banesco.com mediante el cual 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 con las áreas vinculadas a su resolución. El trabajador recibe respuesta por medio de los canales diseñados a tal fin.

Durante el 2020, Banesco Banco Universal, C.A., no recibió reclamos en materia de Derechos Humanos, relacionados con los trabajadores, accionistas, clientes, la comunidad ni de los proveedores.



DISTRIBUCIÓN POR RANGOS DE EDAD Y GÉNERO

RANGO	2020			2019			Variación			
	Edad	Fem.	Masc.	Total	Fem.	Masc.	Total	Fem.	Masc.	Total
15-17	15-17	1	0	1	13	9	22	(92,31%)	(100,00%)	(95,45%)
18-25	18-25	196	157	353	328	264	592	(40,24%)	(40,53%)	(40,37%)
26-30	26-30	255	149	404	395	193	588	(35,44%)	(22,80%)	(31,29%)
31-35	31-35	348	161	509	456	211	667	(23,68%)	(23,70%)	(23,69%)
36-40	36-40	400	180	580	500	214	714	(20,00%)	(15,89%)	(18,77%)
41-45	41-45	332	154	486	379	190	569	(12,40%)	(18,95%)	(14,59%)
46-50	46-50	292	149	441	324	178	502	(9,88%)	(16,29%)	(12,15%)
51-55	51-55	171	136	307	186	154	340	(8,06%)	(11,69%)	(9,71%)
56-60	56-60	117	93	210	122	88	210	(4,10%)	5,68%	0,00%
61-65	61-65	36	26	62	44	25	69	(18,18%)	4,00%	(10,14%)
66-70	66-70	13	10	23	12	8	20	8,33%	25,00%	15,00%
71-75	71-75	6	3	9	6	3	9	0,00%	0,00%	0,00%
>75	>75	1	0	1	1	0	1	0,00%	0,00%	0,00%
Total		2.168	1.218	3.386	2.766	1.537	4.303	(21,62%)	(20,75%)	(21,31%)

DISTRIBUCIÓN POR GÉNERO Y CATEGORÍA DE CARGO

NIVEL	2020			2019			Variación		
	Fem.	Masc.	Total	Fem.	Masc.	Total	Fem.	Masc.	Total
Pasantes / Aprendices	72	49	121	86	66	152	(16,28%)	(25,76%)	(20,39%)
Base	832	329	1.161	1.093	556	1.649	(23,88%)	(40,83%)	(29,59%)
Profesional / Técnico	905	636	1.541	1.009	581	1.590	(10,31%)	9,47%	-3,08%
Supervisorio	49	53	102	62	60	122	(20,97%)	(11,67%)	(16,39%)
Gerencial	288	124	412	492	249	741	(41,46%)	(50,20%)	(44,40%)
Vicepresidentes	19	21	40	21	19	40	(9,52%)	10,53%	0,00%
Directores	3	5	8	3	5	8	0,00%	0,00%	0,00%
Presidente	0	1	1	0	1	1	0%	0,00%	0,00%
Total	2.168	1.218	3.386	2.766	1.537	4.303	(21,62%)	(20,75%)	(21,31%)

DISTRIBUCIÓN NACIONAL

Seguimos las mismas normas y procedimientos que usamos en la Región Capital para la selección y contratación de personal en las diferentes regiones del país. Sin embargo, durante el 2020 por motivos de Pandemia Covid-19 estos procesos fueron ajustados de forma virtual, realizando entrevistas vía telefónica o a través de Google Meet. Nuestras oficinas de la Vicepresidencia de Capital Humano en las regiones revisan y evalúan los perfiles de los candidatos para validar que estén en concordancia con los requerimientos organizacionales.

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

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

DISTRIBUCIÓN POR RANGOS DE EDAD Y CATEGORÍA DE CARGO

NIVEL GRUPOS DE EDAD	2020						2019					
	15-17	18-30	31-40	41-50	> 50	Total	15-17	18-30	31-40	41-50	> 50	Total
Pasantes / Aprendices	1	120	0	0	0	121	22	130	0	0	0	152
Base	0	331	497	228	105	1161	0	619	604	266	160	1649
Profesional / Técnico	0	294	496	457	294	1541	0	402	587	410	191	1590
Supervisorio	0	6	28	38	30	102	0	14	26	50	32	122
Gerencial	0	6	64	189	153	412	0	15	159	328	239	741
Vicepresidentes	0	0	4	14	22	40	0	0	5	15	20	40
Directores	0	0	0	1	7	8	0	0	0	2	6	8
Presidente	0	0	0	0	1	1	0				1	1
Total	1	757	1.089	927	612	3.386	22	1.180	1.381	1.071	649	4.303

DISTRIBUCIÓN POR RELACIÓN CONTRACTUAL Y GÉNERO

NIVEL	2020		2019		Variación	
	Fem.	Masc.	Fem.	Masc.	Fem.	Masc.
Aprendices	70	48	79	57	(11,39%)	(15,79%)
Pasantes	2	1	7	9	(71,43%)	(88,89%)
Contratados	6	11	131	92	(95,42%)	(88,04%)
Fijos	2.090	1158	2.549	1.379	(18,01%)	(16,03%)
Total	2.168	1218	2.766	1.537	(21,62%)	(20,75%)
Total	3.386		4.303		(21,31%)	

Nuestra división territorial corresponde a la estrategia del negocio por lo que representa una importante fuente de empleo en las distintas regiones del país. Un 96% de nuestra plantilla está integrada por empleados fijos.

TOTAL DE TRABAJADORES

AÑO	TOTAL EMPLEADOS
2020	3.386
2019	4.303
Variación %	(21%)

DISTRIBUCIÓN POR GÉNEROS

AÑO	FEMENINO	MASCULINO
2020	2.168	1.218
2019	2.766	1.537
Variación %	(22%)	(21%)

ANTIGÜEDAD PROMEDIO

AÑO	ANTIGÜEDAD PROMEDIO
2020	10,4
2019	9,24
Variación %	13%

DISTRIBUCIÓN NACIONAL

REGIÓN	2020		2019		Variación	
	Trabajadores	% del Total	Trabajadores	% del Total	Trabajadores	% del Total
Capital	2.258	66,69%	2.807	65,23%	(549)	59,86%
Centro	319	9,42%	461	10,71%	(142)	15,48%
Occidental-Andina	284	8,39%	383	8,90%	(99)	10,79%
Oriente-Sur	299	8,83%	365	8,48%	(66)	7,19%
Occidental-Norte	226	6,67%	287	6,66%	(61)	6,65%
Total General	3.386	100%	4.303	100,00%	(917)	100%

VICEPRESIDENTES DE LA RED

REGIÓN	2020		2019	
	Cantidad	% Procedentes de la Comunidad Local	Cantidad	% Procedentes de la Comunidad Local
Capital	2	100,00%	2	100,00%
Centro	1	0,00%	1	0,00%
Occidental-Andina	1	0,00%	1	0,00%
Oriente-Sur	1	100,00%	1	100,00%
Zulia-Falcón	1	100,00%	1	100,00%
Total General	6	66%	6	66%



COMPORTAMIENTO DE INGRESOS Y EGRESOS

El comportamiento de rotación de colaboradores en Banesco Banco Universal, se obtiene del índice porcentual entre los movimientos de ingresos y egresos, y la relación con el número de empleados del área en un período determinado.

Entre 2019 y 2020 este índice pasó de 27,41% a 17,35%. Así bien, la variación es constante y dinámica, por cuanto la Convención Colectiva de Trabajo de Banesco Banco Universal, C.A. en concordancia con la Ley Orgánica del Trabajo, los Trabajadores y las Trabajadoras (LOTTT), no exige la realización del período mínimo de preaviso. En consecuencia, las variaciones del Capital Humano ocurren dentro del marco Legal Laboral vigente apuntando a las mejores relaciones laborales y excelente clima organizacional en cumplimiento con lo establecido en la Ley Orgánica de Prevención, Condiciones y Medio Ambiente de Trabajo (LOPCYMAT).

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

ÍNDICE DE ROTACIÓN

CONCEPTO	2020	2019
Ingresos	128	717
Egresos	1.047	1.633
Población	3.386	4.303
Total	17,35%	27,31%



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

ÍNDICE DE ROTACIÓN POR REGIÓN

REGIÓN	2020			2019		
	Población	Ingresos + Egresos	Índice de Rotación	Población	Ingresos + Egresos	Índice de Rotación
Región Metropolitana	2.258	764	16,92%	2.807	1.551	27,63%
Región Centro Los Llanos	319	143	22,41%	461	221	23,97%
Región Occidental-Andina	284	136	23,94%	383	281	36,68%
Región Occidental-Norte	226	64	14,16%	365	136	18,63%
Región Oriente-Sur	299	68	11,37%	287	161	28,05%
Total General	3.386	1.175	17,35%	4.303	2.350	27,31%

ÍNDICE DE ROTACIÓN POR REGIÓN, EDAD Y GÉNERO

BANESCO BANCO UNIVERSAL	2020									
	<18		18-30		31-40		41-50		>50	
	Fem.	Masc.								
Región Metropolitana	28,57%	22,22%	22,88%	22,19%	13,02%	13,69%	8,66%	9,66%	10,45%	7,97%
Región Centro Los Llanos	—	—	20,59%	38,71%	16,80%	20,27%	14,20%	10,00%	12,31%	7,89%
Región Occidental-Andina	—	—	36,46%	54,55%	13,15%	22,58%	10,91%	17,14%	4,76%	2,17%
Región Occidental-Norte	—	—	13,73%	10,71%	11,94%	13,64%	6,73%	23,33%	9,72%	5,00%
Región Oriente-Sur	—	—	14,29%	18,18%	10,56%	9,80%	10,75%	18,18%	6,82%	28,57%

ROTACIÓN POR REGIÓN Y GÉNERO

BANESCO BANCO UNIVERSAL	2020						2019					
	Población		Ingresos / Egresos		Ind. Rotación		Población		Ingresos / Egresos		Ind. Rotación	
	Fem.	Masc.	Fem.	Masc.	Fem.	Masc.	Fem.	Masc.	Fem.	Masc.	Fem.	Masc.
Región Metropolitana	1.343	915	464	300	17,27%	16,39%	1.696	1.111	900	651	26,53%	29,30%
Región Centro Los Llanos	247	72	105	38	21,26%	26,39%	351	110	166	55	23,65%	25,00%
Región Occidental-Andina	193	91	76	60	19,69%	32,97%	247	136	172	109	34,82%	40,07%
Región Occidental-Norte	159	67	41	23	12,89%	17,16%	202	85	88	48	21,78%	28,24%
Región Oriente-Sur	226	73	46	22	10,18%	15,07%	270	95	106	55	19,63%	28,95%
Total General	2.168	1.218	732	443	16,88%	18,19%	2.766	1.537	1.432	918	25,89%	29,86%

EVALUACIÓN DE DESEMPEÑO

Bajo la metodología de medición de objetivos cuantitativos realizamos evaluaciones de desempeño para toda la población del banco; en este año 2020 alineamos los resultados de cumplimiento con 2 atributos (Calidad de los resultados y Contribución a la Gestión) que nos permitiera calificar los resultados de desempeño individual de la población a nivel general, contemplando adicionalmente los resultados del Banco y la Unidad Ejecutiva relacionada. Así mismo, mantuvimos el diagnóstico de competencias claves de acuerdo al rol que ocupa cada colaborador, con el fin de profundizar los planes de acción de desarrollo para el cierre de brechas de roles y talentos críticos en el 2021. El total de Ciudadanos con evaluación de desempeño en el 2020 fue

de 3.054 empleados (89 de los evaluados pertenecen al segmento Ejecutivo). Con respecto a la población meta a evaluar para los empleados Banesco Banco (sin ejecutivos) se logró efectivamente tener un 99,53%, el porcentaje restante corresponde a personal inactivos o que no fueron evaluados por sus supervisores en los tiempos establecidos (14 colaboradores) al momento de la evaluación de desempeño en 2020. Considerando la plantilla definitiva de empleados el 90,19% les correspondió esta medición de desempeño.



EVALUACIONES DE DESEMPEÑO

EMPLEADOS	2020	2019	Variación %
Total de Empleados	3.386	4.303	(21,31%)
Nº de empleados evaluados	3.054	3.878	(21,25%)
% de empleados con evaluación	90,19%	90,12%	0,0007%

EVALUACIÓN DE DESEMPEÑO POR CATEGORÍA DE CARGO

REGION	2020				2019			
	Hombres		Mujeres		Hombres		Mujeres	
	Evaluaciones	%	Evaluaciones	%	Evaluaciones	%	Evaluaciones	%
Base	135	12,56	213	10,76	201	14,91%	336	13,29%
Profesional/Técnico	744	69,21	1419	71,70	853	63,28%	1.667	65,97%
Supervisorio	50	4,65	48	2,43	39	2,89%	51	2,02%
Gerencial	102	9,49	254	12,83	213	15,80%	427	16,89%
Vicepresidentes	40	3,72	43	2,17	40	2,89%	44	1,74%
Directores	4	0,37	2	0,10	4	0,22%	3	0,12%
Total por Género	1075	100	1979	100	1.350	100,00%	2.528	100,00%
Total General	3.054				3.878			

PROMOCIONES DE CARGO

Ofrecemos la posibilidad a nuestros colaboradores de crecer internamente hacia puestos de mayor responsabilidad a través de nuestra política de promoción interna. Es por eso, que en 2020 promovimos a 715 colaboradores como fuente primordial para la cobertura de las vacantes y como opciones de desarrollo dentro de la Organización.

PROMOCIONES DE CARGO

DIRECCIÓN	2020	2019	Variación %
Junta Directiva	12	31	(61,29%)
Presidencia Ejecutiva	20	27	(25,93%)
Dir. Ejec. Comercial	573	269	113,01%
Dir. Ejec. Crédito y Operaciones	55	76	(27,63%)
Dir. Ejec. Prod. y Servi. de Medios Pago	5	25	(80,00%)
Dir. Ejec. Tecnología y Procesos	29	64	(54,69%)
Dir. Ejec. Tesorería y Finanzas	16	39	(58,97%)
Dir. Ejec. Gobierno Corp. y Asuntos Leg.	5	—	—
Total General	715	531	34,65%

POLÍTICA DE REMUNERACIÓN

Estamos comprometidos con nuestros colaboradores y sus familias en mejorar su calidad de vida, en este sentido, durante 2020 se realizaron 3 ajustes de Salario Mínimo, en cumplimiento de las regulaciones emanadas y vigentes y 01 ajuste salarial adicional como parte de nuestra política salarial, culminando el año con un ajuste global de 288%. Así mismo, se realizaron mejoras en el beneficio del bono de alimentación atendiendo las regulaciones emanadas y vigentes.

POLÍTICAS DE REMUNERACIÓN PARA EL ÓRGANO SUPERIOR DE GOBIERNO Y LA ALTA DIRECCIÓN

Evaluamos continuamente las necesidades de nuestros empleados así como procuramos el otorgamiento de mejores condiciones laborales. En 2020, se realizó un incremento promedio general de 46% a todos los Ciudadanos Banesco, en 04 momentos diferentes; otorgando 6% en Enero, 78% en Febrero, 7% en Mayo y 92% en Noviembre, atendiendo las regulaciones emanadas y vigentes, presentando un incremento general total acumulado en el año de 288%.

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, donde 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, 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 periodo cubierto en este informe.

RETRIBUCIÓN	2020	2019
Retribución Media resto de la Población	2.715.718	248.978
Relación de Retribución Total Anual	1,29	2,13

- 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 los trabajadores contratados.
- Dado el contexto 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	2020	2019
Posición Mejor Pagada	331%	7.453%
Retribución Media	580%	1.979%
% de Incremento Anual BBU	288%	1.245%

- Dado el contexto 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.

TRABAJADORES CON DISCAPACIDAD

En Banesco Banco Universal, C.A., promovemos la integración y formación laboral de personas con discapacidad en la organización.

Desarrollamos estrategias de inclusión de personas con necesidades especiales apoyandonos en lineamientos internacionales y nacionales que guían la gestión de estas problemáticas.

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

DISCAPACIDAD POR REGIÓN

REGION	2020	2019	Var. %
Metropolitana	12	12	0,00%
Centro - Los Llanos	0	0	0,00%
Total	12	12	0,00%

TIPO DE DISCAPACIDAD POR SEXO

TIPO	2020				2019			
	Femenino		Masculino		Femenino		Masculino	
Visual, Músculo-Esquelética	1	0	1	0	201	14,91%	336	13,29%
Visual, Intelectual, Mental	1	2	1	2	853	63,28%	1.667	65,97%
Visual	2	0	2	0	39	2,89%	51	2,02%
Músculo-Esquelética	0	1	0	1	213	15,80%	427	16,89%
Intelectual, Mental, Músculo-Esquelética	0	1	0	1	40	2,89%	44	1,74%
Intelectual, Mental	1	2	1	2	4	0,22%	3	0,12%
Discapacidad Músculo Esquelética y Otros	1	0	1	0	1.350	100,00%	2.528	100,00%
Total General por Género	6		6		6		6	
Total General por Género	12				12			



CAPACITACIÓN

Durante 2020 diseñamos y ejecutamos experiencias de aprendizaje, bajo las distintas modalidades de aprendizaje: Presencial, A distancia, Online y Virtual, dirigidas a generar el perfeccionamiento técnico y profesional del Ciudadano Banesco apuntando al desempeño eficiente de sus funciones a fin de producir resultados de alta calidad.

CAPACITACIÓN POR NIVELES DE CARGO

NIVEL	Número de Participaciones			Horas Hombre			Horas promedio		
	2020	2019	Variación %	2020	2019	Variación %	2020	2019	Variación %
Base	2.094	7.466	(71,95%)	21.153	51.452	(58,89%)	10,10	7	144,31%
Profesional/Técnico	24.861	31.127	(20,13%)	202.619	231.216	(12,37%)	8,15	7	116,43%
Supervisorio	1.446	1.533	(5,68%)	11.330	11.601	(2,34%)	7,84	8	97,94%
Gerencial	5.764	8.741	(34,06%)	33.248	62.323	(46,65%)	5,77	7	82,40%
Vicepresidentes	562	497	13,08%	562	3.653	(84,62%)	1,00	7	14,29%
Directores	11	4	175,00%	11	14	(21,43%)	1,00	4	25,00%
Presidente	-	-	-	-	-	-	-	-	-
Total	34.738	49.368	(29,63%)	268.922	360.258	(25,35%)	7,74	7	110,54%

CAPACITACIÓN POR GÉNERO

NIVEL	2020				Trabajadores Adiestrados 2019			
	Mujeres	%	Hombres	%	Mujeres	%	Hombres	%
Base	1229	5,38%	865	7,27%	4.785	14,77%	2681	15,81%
Profesional/Técnico	16363	71,62%	8498	71,46%	20.586	63,52%	10.541	62,15%
Supervisorio	807	3,53%	639	5,37%	823	2,54%	710	4,18%
Gerencial	4339	18,99%	1425	11,98%	5.941	18,33%	2.800	16,51%
Vicepresidentes	104	0,46%	458	3,85%	269	0,83%	228	1,34%
Directores	4	0,02%	7	0,06%	3	0,01%	1	0,01%
Presidente	-	-	-	-	-	-	-	-
Total	22.846	100%	11.892	100%	32.407	100%	16.961	100%

TALLERES DE RIESGO OPERATIVO

Durante el 2020, hemos mantenido especial atención en la Formación específica para los Delegados de Riesgo Integral, la cual estuvo impulsada, por el efecto multiplicador del área de riesgo en el resto de la organización, a través de la asesoría, acompañamiento y la transferencia de conocimientos para la administración de los riesgos, a través de un Programa Medular Teórico - Práctico, realizado vía Seminario Web. Al ser una Formación Interna, no tuvo ninguna implicación de inversión económica extraordinaria.

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

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.

CAPACITACIÓN POR TIPO DE CONOCIMIENTO

TIPO DE CONOCIMIENTO	Horas de Adiestramiento		
	2020	2019	Variación %
Conocimiento Bancario o Regulatorio	242.342,5	281.052	(13,77%)
Conocimiento Técnico	15.884	66.888	(76,25%)
Desarrollo de Competencias	11.567	12.318	(6,10%)
Total Horas Adiestramiento	269.793,50	360.258	(25,11%)
Total Trabajadores	3.086	4.303	(28,28%)
Horas Promedio de Adiestramiento	87	84	3,57%
Total Trabajadores Adiestrados	3.059	4.256	(28,13%)
% de Trabajadores Adiestrados	99,12%	98,91,%	0,21%

TALLERES Y ADIESTRAMIENTO EN RIESGO OPERATIVO

DENOMINACIÓN DE LA ACTIVIDAD	2020		2019	
	Participantes	Certificados / Aprobados	Participantes	Certificados / Aprobados
Charlas especializadas en materia de AIR, Metodología de Gestión de Riesgo y herramientas de Riesgo Operativo // 2020: Dirigidas a Delegados Integrales de Riesgo	255	255	177	177
Charlas en Administración Integral de Riesgo a nuevos ingresos // Curso Virtual de Actualización	1.488	1.488	326	326
Programa de Formación de Jóvenes Talentos	-	-	15	15
Total General	1.743	1.743	518	518

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

En Banesco Banco Universal, C.A. como organización financiera venezolana responsable, damos fiel cumplimiento con lo establecido en las normativas legales vigentes, sobre la prevención, control y fiscalización de las operaciones que puedan realizarse a través de nuestra Institución Bancaria, para Legitimar Capitales, Financiar al terrorismo y Financiar armas de destrucción masiva, provenientes de actividades ilícitas en general con el objetivo de hacer buenos negocios, responsables y seguros, como forma de poder sobrevivir ante los ataques del crimen organizado y la eventualidad de un error judicial que afecte a terceros inocentes, ejecutamos un Programa Anual de Adiestramiento, en materia de Prevención y Control de Legitimación de Capitales, Financiamiento al Terrorismo y Financiamiento a la Proliferación de armas de destrucción masiva, aprobado por la Junta Directiva, que involucra a todos los empleados.

Incluimos en la formación de nuestros colaboradores, estrategias novedosas de formación como lo son Mesas de Trabajo con casos reales, cursos con actualización bajo la modalidad Virtual, envío de

ADiestramientos en materia de Prevención y Control de Legitimación de Capitales y Financiamiento al Terrorismo

NIVEL	Número de trabajadores			Monto Bs.		
	2020	2019	Variación %	2020	2019	Variación %
Nuevos Ingresos	128	710	(81,97%)	—	—	—
Personal Activo	4.746	5.839	(18,72%)	3.254.960.670,80	147.775.587,22	2.102,64%
Total	4.874	6.549	(25,56%)	3.254.960.670,80	147.775.587,22	2.102,64%



microlearning con frecuencia mensual, y en este año en particular cumplimos con lo establecido en el Programa Anual apoyándonos en la tecnología, a través de Seminarios Web que permitieron potenciar y apalancar de una manera mucho más práctica y vivencial los aspectos claves en materia de PCLC / FT / FPADM.

DESARROLLO DE COMPETENCIAS

Durante 2020, a través de nuestra plataforma virtual SAP Succesfactor, y apoyándonos en las herramientas para las sesiones online, mantuvimos el Posicionamiento del Aprendizaje Virtual Banesco (AVB), dando cumplimiento a la estrategia de formación con las últimas tendencias de Aprendizaje Organizacional, en la que gestionamos un 98% de la formación impartida bajo la modalidad Virtual-Online, y sólo un 2%, bajo la modalidad Presencial; alcanzando 34.738 participaciones efectivas, correspondientes a 269.793,5 horas de formación.

En este 2020 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 desempeñar de manera eficiente sus funciones produciendo resultados

de alta calidad; enmarcando nuestras iniciativas más importantes en: actividades de formación enfocadas en áreas claves del negocio tales como Ventas, Cobranza y recuperaciones, Procesos de Negocio, Gerencia de Proyecto, Logística Financiera, así como en afianzar las Competencias de Conducción y Dirección de Equipos de Trabajo asociadas a Transformación Digital, Liderazgo, Innovación, Orientación al Servicio.

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

PROGRAMA DE PASANTÍAS

Participamos activamente en el cumplimiento del artículo 32 y 32 de la Ley del INCES, formando a 118 aprendices INCES, de los cuales 25 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.

PASANTÍAS

PASANTE	2020	2019	Var. %
Externo*	3	78	(96,15%)
Interno **	4	23	(82,61%)
Total	7	98	(92,86)

* Pasantes Externos: Se refiere a los estudiantes de Bachillerato y Técnicos Medios. En el 2020 se brindó el programa a 3 pasantes externos universitarios

* Pasantes Internos: Empleados que se encuentran estudiando y desean realizar sus pasantías dentro de la Organización. En este 2020, se brindó el apoyo a 4 colaboradores de la organización.

En este año en particular, nuestros aprendices en Fase Práctica han estado resguardados por medidas de seguridad, esperando próximos lineamientos del ente regulador INCES para activar el cumplimiento de su formación Práctica.

Así mismo, hemos atendido a 7 pasantes, 3 de ellos provenientes de Institutos superiores y 4, empleados Banesco que han requerido de espacios laborales para realizar esta fase de educación superior como requisitos para optar por títulos universitarios.



SALUD Y SEGURIDAD LABORAL

Si bien nuestra actividad comercial no presenta riesgos mayores a la salud del personal por el tipo de industria que somos, en Banesco Banco Universal, C.A., nos preocupamos por el bienestar integral de nuestros colaboradores. Es por esto que contamos con la Gerencia de Servicio, Salud y Seguridad Laboral que gestiona los aspectos relacionados con la vigilancia epidemiología de nuestros colaboradores y tiene como objetivo integrar todas las actuaciones en materia de política preventiva que se complementa con la prevención de riesgos laborales.

Proporcionamos un entorno de trabajo seguro y saludable garantizando el derecho de las personas a la protección de su salud e integridad, más allá del propio entorno laboral e implicando a su grupo familiar.

El modelo de empresa saludable basado en las directrices de organismos Internacionales como la Organización Mundial de la Salud y la Red Europea de Seguridad y Salud en el Trabajo, se centra en personas y abarca la faceta física, mental en el ámbito

laboral, en concordancia con las políticas del país y acogidas por Banesco Banco Universal, C.A.

Durante el año 2020 y 2019, se realizaron 1.066 y 3.110 consultas en nuestro Servicio Médico ubicado en Caracas. Sin embargo por la situación Pandemia Covid 19 las consultas realizadas en el 2020 fueron a través del servicio de Telemedicina. Asimismo, se presentaron 506 y 1.683 reposos por reconocimiento médico de retorno de trabajo tras la baja prolongada (reposos) a nivel nacional, lo que generó 3.785 y 9.366 días perdidos, que representan el 0,49% y 0,76% de absentismo por causas médicas, concluyendo que un número cercano al 100% de la población es sana. Cabe destacar, que las consultas o reposos comprenden la consulta por telemedicina de un colaborador por varias patologías.

El resguardo de la privacidad y confidencialidad de los datos personales de salud de los trabajadores maneja a través de la Gerencia de Servicio Seguridad y Salud en Trabajo (Servicio Médico) el cual tiene una sistema donde se registra la morbilidad de los empleados permitiendo vigilar, controlar y mantener la confidencialidad de la salud de todos los trabajadores de Banesco Banco Universal

La Gerencia de Servicio, Salud y Seguridad laboral realiza el seguimiento y control de las bajas laborales y en especial de las bajas de larga duración. Luego de declarada la pandemia por el OMS se ajustaron los proceso y planes de la gerencia, aplicando los siguientes programas:

- ▶ **Programa de Atención Primaria en Salud.**
- ▶ **Programa de Bioseguridad COVID 19**
- ▶ **Programa para la Prevención de Accidentes Comunes y Laborales.**
- ▶ **Programa de Prevención de Enfermedades Comunes y Ocupacionales.**
- ▶ **Aplicación de Baremos tanto del Ente Regulador (IVSS) como la Gerencia.**
- ▶ **Promovemos que el empleado sea su propio gestor en materia de salud y seguridad laboral.**

Además, cuenta con un grupo de especialistas que analiza situaciones especiales de empleados con problemas graves de salud. Periódicamente se realizaron:

▶ **Jornadas: Despistaje de COVID-19,** donde se efectuó seguimiento a 170 empleados durante el año 2020, con el fin de controlar el contagio de la enfermedad. Continuamos con el tema de fumigación (termonebulización), sanitización en todas las sedes del área metropolitana e interior del país, limpieza de ductos y rejillas del aire acondicionado además aplicando las normas de Bioseguridad. En las agencias donde hubo mayoría de casos se aumentaron las medidas preventivas en cuanto a limpieza. Recolección de basura, depósito y manipulación del agua.

▶ **Campañas de información:** Para promover las medidas de bioseguridad, uso de tapa boca, lavado de mano y distanciamiento social.

▶ **Formación:** Anualmente mantenemos jornadas de formación y capacitación sobre temas de salud y seguridad laboral con la intención de mantener actualizados a nuestros colaboradores de los riesgos en el lugar de trabajo y cómo actuar en cada uno de ellos.

% ABSENTISMO LABORAL

$$\frac{\text{N}^{\circ} \text{ Total de días perdidos por causas médicas}}{\text{N}^{\circ} \text{ Total de trabajadores} \times \text{N}^{\circ} \text{ de días del período}} \times 100 =$$

$$\frac{\text{N}^{\circ} \text{ Total de días perdidos por causas médicas}}{\text{N}^{\circ} \text{ Total de trabajadores} \times \text{N}^{\circ} \text{ de días del período}} \times 100 =$$



ABSENTISMO POR TIPO DE ENFERMEDAD/ACCIDENTE

TIPO DE ENFERMEDAD/ ACCIDENTE	2020			2019		
	Reposos	Días perdidos	% Absentismo Laboral Médico	Reposos	Días perdidos	% Absentismo Laboral Médico
Enfermedad Común	438	3.184	0,20	1.514	8.152	0,46
Accidentes Trabajos	3	15	0,00	2	21	0
Accidentes Comunes	65	586	0,04	167	1.193	0,07
Total general por Absentismo Enfermedad/Accidente	506	3.785	0,24%	1.683	9.366	0,53

ABSENTISMO POR ACCIDENTES DE TRABAJO - N° DE REPOSOS

REGIÓN	2020			2019		
	Hombres	Mujeres	Total	Hombres	Mujeres	Total
Centro Los Llanos	0	0	0	0	0	0
Metropolitana	2	1	3	0	2	2
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	2	1	3	0	2	2

ABSENTISMO POR ACCIDENTES DE TRABAJO REPORTADOS ANTE EL INPSASEL – N° DE DÍAS

ACCIDENTE DE TRABAJO (DÍAS DE REPOSO)	2020			2019		
REGIÓN	Hombres	Mujeres	Total	Hombres	Mujeres	Total
Centro Los Llanos	0	0	0	0	0	0
Metropolitana	0	0	0	10	66	76
Occidente Andina	0	0	0	0	3	3
Oriente-Sur	0	0	0	0	0	0
Zulia.Falcón	0	0	0	15	17	32
Total general Accidente de Trabajo	0	0	0	25	86	111

ABSENTISMO POR ACCIDENTES COMUNES - N° DE REPOSOS

REGIÓN	2020			2019		
	Hombres	Mujeres	Total	Hombres	Mujeres	Total
Centro Los Llanos	1	2	3	0	5	5
Metropolitana	24	35	59	51	98	149
Occidente-Andina	0	0	0	2	4	6
Oriente-Sur	0	2	2	1	2	3
Zulia-Falcón	0	1	1	0	4	4
Total general por Absentismo Accidente Común	25	40	65	54	113	167

ABSENTISMO POR ACCIDENTES COMUNES – N° DE DÍAS

REGIÓN	2020			2019		
	Hombres	Mujeres	Total	Hombres	Mujeres	Total
Centro Los Llanos	3	15	18	0	41	41
Metropolitana	214	313	527	361	677	1.038
Occidente-Andina	0	0	0	26	20	46
Oriente-Sur	0	24	24	17	15	32
Zulia-falcón	0	17	17	0	36	36
Total general por Absentismo Accidente Común	217	369	586	404	789	1.193

TOTAL GENERAL ABSENTISMO POR - N° DE REPOSOS

ABSENTISMO GENERAL	2020			2019		
	Hombres	Mujeres	Total	Hombres	Mujeres	Total
Total	146	360	506	479	1.204	1.683

Los datos por tipo de Enfermedad/Accidentes en el año 2019 y 2020, se presentan a nivel general y desglosado por región, sexo y N° de Días Perdidos.

ABSENTISMO POR ENFERMEDAD COMÚN – N° DE DÍAS

REGIÓN	2020			2019		
	Hombres	Mujeres	Total	Hombres	Mujeres	Total
Centro - Los Llanos	38	414	452	70	1.200	1.270
Occidente - Andina	16	198	214	130	687	817
Metropolitana	544	1345	1889	1.492	3.853	5.345
Oriente - Sur	134	269	403	141	336	477
Zulia-Falcón	37	189	226	38	205	243
Total general por Absentismo Enfermedad Común	769	2.415	3.184	1.871	6.281	8.152

ABSENTISMO POR ENFERMEDAD COMÚN – N° DE REPOSOS

REGIÓN	2020			2019		
	Hombres	Mujeres	Total	Hombres	Mujeres	Total
Centro - Los Llanos	5	37	42	12	120	132
Occidente - Andina	4	19	23	12	72	84
Metropolitana	96	225	321	377	838	1.215
Oriente - Sur	10	22	32	15	35	50
Zulia-Falcón	04	16	20	9	24	33
Total general por Absentismo Enfermedad Común	119	319	438	425	1.089	1.514

El número total de días perdidos derivado de enfermedades comunes en el año 2020 y 2019 fueron de 3.184 y 8.152 que representan 438 y 1.514 reposos respectivamente. Las patologías más frecuentes durante el año 2020 y 2019, se consideran dentro de las enfermedades comunes que se presentan a continuación:

PATOLOGÍAS MÁS FRECUENTES REPOSOS

AÑO	MÚSCULO-ESQUELÉTICA Y ARTICULAR	RESPIRATORIAS	GASTRO-INTESTINALES	GINECOLÓGICA	DERMATOLÓGICAS	ENFERMEDADES VIRALES
2020	124	106	27	30	23	73
2019	405	304	189	138	104	248

En relación a los accidentes itinere o de trayecto Banesco Banco Universal, C.A., se ha enfatizado en la educación de los empleados para evitar los actos o condiciones inseguras.

ABSENTISMO POR ACCIDENTE DE TRAYECTO

ACCIDENTE DE TRAYECTO (CANTIDAD)	2020			2019		
	Hombres	Mujeres	Total	Hombres	Mujeres	Total
Centro Los Llanos	0	0	0	0	0	0
Metropolitana	0	0	0	7	30	37
Occidente Andina	0	0	0	0	1	1
Oriente-Sur	0	0	0	0	0	0
Occidental-Norte	0	0	0	0	0	0
Zulia-Falcon	0	0	0	1	3	4
Total general Accidente de Trayecto	0	0	0	8	34	42

En la Gerencia de Servicio, Seguridad y Salud en el Trabajo a través del Área Ocupacional en el año 2020, no ocurrieron Accidentes de Trayecto.

INDICADORES DE SALUD LABORAL

TASA DE ABSENTISMO*

AÑO	%
2020	0,49%
2019	0,76%

* No se incluyen los permisos Pre y Post Natal

DÍAS DE REPOSO TOTALES**

AÑO	DÍAS
2020	3.785
2019	9.366
Variación	-60%

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



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

- 1) Edad para empleados con derecho a permiso parental: 45 años de edad, esto en virtud que la Póliza de Seguros mantiene activa la cobertura hasta los 45 años de edad.
- 2) Se estableció el principio de uniformidad sobre los 45 años de edad para el derecho a permiso parental tanto en damas como en caballeros.
- 3) Se tomó como cierto que el 100% de la población de empleados que ejercieron el permiso parental se incorpora a la Organización. Que cualquier decisión posterior a ello, es una causa sobrevinida 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 para todos sus trabajadores; con cobertura en hospitalización, cirugía y maternidad (HCM); adicional tiene contratada una póliza de contingencias extremas, que cubre 8 tipos de patologías específicas. Son pólizas administradas,

EMPLEADOS CON DERECHO A PERMISO PARENTAL

	2020		2019	
	Masculino	Femenino	Masculino	Femenino
Número de Empleados con derecho a permiso parental	805	1532	1.531	2.762
Número de Empleados que ejercieron ese derecho.	07	79	24	126
Número de Empleados que, tras ejercerlo, se reincorporaron al trabajo.	07	77	24	92
Tasa de reincorporación al trabajo tras ejercer el derecho a permiso parental	100%	97,47%	100,00%	73,02%
Número de empleados que, un año después de una baja parental, siguen en la Organización	5	59	21	102
Tasa de Retención de Empleados	71,43%	74,68	87,50%	80,95%

completamente gratuitas para los trabajadores. Las coberturas son revisadas y actualizadas frecuentemente.

También, se ofrece a los trabajadores una póliza de exceso, el cual permite complementar la cobertura; con primas a bajo costos.

Durante el año 2020 la Organización realizó una campaña de prevención del SARS-CoV2, virus causal del Covid-19; y para los colaboradores que presentaron síntomas, el Servicio Médico, a través de la Telemedicina, dio atención primaria en salud en asesoría médica, emocional y ayudas económicas para la compra de medicamentos.

SEGURIDAD LABORAL

Estamos conscientes de la importancia de proteger a nuestros trabajadores frente a posibles riesgos laborales y contagio de COVID 19. Por ello fomentamos condiciones de trabajo seguras, en un ambiente laboral seguro para el buen desempeño de nuestros colaboradores, más allá del cumplimiento de la legislación laboral vigente.

Nuestros esfuerzos van dirigidos al logro de la calidad y confiabilidad de los servicios que presta la Organización, focalizando nuestros esfuerzos en minimizar fraudes, el tiempo de interrupción de servicios, accidentes laborales y

enfermedades ocupacionales, maximizando la disponibilidad de nuestros servicios y manteniendo la efectividad en todas nuestras actividades. A nivel de seguridad se ejecutaron las medidas de bioseguridad correspondientes.

Al ser Banesco Banco Universal, C.A. del sector financiero, se considera que las actividades realizadas por el personal que labora en esta Organización son de riesgo mínimo y bajo, debido a que la mayor cantidad de personas realizan trabajo de oficina. Tomando en cuenta la consideración anteriormente mencionada, se puede afirmar que el mayor riesgo para la patología músculo esquelética, está ubicado en los trabajadores que laboran en los diferentes almacenes de la organización 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 las medidas preventivas para la ejecución del teletrabajo.

En aras de mantener a nuestros Ciudadanos Banesco actualizados con las últimas mejores prácticas adaptadas a la realidad del entorno que determina nuestras acciones y contenidos claves, cada año actualizamos las mismas en materia

de reforzar los conocimientos técnicos en materia de Seguridad y Salud Laboral, en tal sentido, este año potenciamos a través del Aprendizaje Virtual, en nuestra plataforma de SAP en la Nube, cuatro cursos en el año 2020 (un curso trimestral).

En el año 2020 contamos con:

CENTRO DE TRABAJOS CON PROGRAMAS DE SEGURIDAD Y SALUD LABORAL

REGION	2020	2019
	CSSL	CSSL
Centro Los Llanos	46	46
Metropolitana	19	19
Occidente Andina	44	44
Oriente	10	10
Zulia Falcón	30	30
Total	149	149



Al cierre de 2020 Banesco Banco Universal, C.A. contaba con 299 colaboradores que representaban tanto a los trabajadores como al patrono, en los Comité de Seguridad y Salud Laboral (CSSL), entre agencias y sedes; los cuales están distribuidos de la siguiente manera:

Los CSSL han trabajado alineados a las directrices de la Gerencia de Servicio de Salud y Seguridad Laboral, con el objeto de ayudar a controlar y asesorar sobre los Programas de Seguridad y Salud Laboral exigidos por la LOPCYMAT.

En el año 2020 en la Zona Metropolitana y Oriente por la Pandemia (Covid-19) el Inpsasel tuvo suspendida las actividades.

En el año 2020 contamos con:

DISTRIBUCIÓN DE LOS COMITÉ DE SEGURIDAD Y SALUD LABORAL

REGION	2020		2019	
	CSSL	Colaboradores	CSSL	Colaboradores
Centro Los Llanos	89	120	46	70
Metropolitana	19	19	19	19
Occidente Andina	43	114	44	61
Oriente	10	10	10	10
Zulia Falcón	29	88	30	47
Total	190	351	149	207

CAPACITACIONES REALIZADAS

En aras de mantener a nuestros Ciudadanos Banesco actualizados con las últimas mejores prácticas adaptadas a la realidad del entorno que determina nuestras acciones y contenidos claves, cada año actualizamos las mismas en materia de reforzar los conocimientos técnicos en materia de Seguridad y Salud Laboral, en tal sentido, este año potenciamos a través del Aprendizaje Virtual, en nuestra plataforma de SAP en la Nube, cuatro cursos en el año 2020 (un curso trimestral).

Así mismo, se realizaron distintas acciones de capacitación en materia de SSLL, bajo las modalidades de aprendizaje que nos permitió las medidas tomadas de cuarentena, establecidas por el ejecutivo nacional; aprovechando estos recursos tecnológicos, se desarrollaron los siguientes contenidos:

NOMBRE DEL CURSO VIRTUAL	FEMENINO		MASCULINO		SUMA TOTAL	
	Participaciones	Suma de Horas	Participaciones	Suma de Horas	Participaciones	Suma de Horas
T1 - Prevención de Accidentes de Trayecto	933	14.928	550	8.800	1.483	23.728
T2 - INFLUENZA_2020	1.198	19.168	675	10.800	1.873	29.968
T3 - ERGONOMIA_2020	658	10.528	379	6.064	1.037	16.592
T4 - COVID19_2020	736	11.776	402	6.432	1.138	18.208
TOTAL	3.525	56.400	2.006	32.096	5.531	88.496

MODALIDAD	Contenido / Denominación del Evento	Participaciones	Horas
Presencial	Higiene y Seguridad Salud Laboral - Nuevo Ingreso	11	22
Online	Programa Online de Formación Nueva Brigada de Emergencia Banesco	27	216
Online	Seminario Web Hablan los Expertos sobre el Covid 19	164	164
Online	Seminario Web: ¡Bienestar al Alcance de tu Mano!	132	132
Online	Seminario Web: Ergonomía en el Teletrabajo	139	139
Online	Seminario Web: La Felicidad está en tus manos	118	118
Online	Seminario Web: Pausas Activas en el Teletrabajo	124	124
Virtual	Diplomado Seguridad y Salud Laboral	30	3.600
Microlearning	¡No bajemos la guardia! Nuestra salud está en Riesgo	321	321
Microlearning	¡No bajes la guardia! Cuida tu salud y la de tu familia	310	310
Microlearning	¿Conoces qué tan eficaz es el uso del tapabocas?	390	390
Microlearning	Recomendaciones Ergonómicas para el Teletrabajo	259	259
Microlearning	Técnica del lavado de manos	384	384
Total acciones en el Plan		2.409	6.179

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 2020.

Según su cláusula 3ra., ampara a todos los empleados a tiempo indeterminado y a tiempo determinado, que presten servicios en cualquier lugar del país, con excepción de los Presidentes de Junta Directiva, Presidentes, Ejecutivos, Directores, Vicepresidentes, Gerentes, Pasantes y Aprendices INCES.

En este sentido, el 69,76% de nuestros trabajadores están amparados por la convención vigente. La Convención Colectiva de Trabajo consta de Cláusulas Preliminares, Generales, Económicas y Socioeconómicas, Cláusulas Sindicales y Cláusulas Finales.

Contempla beneficios socioeconómicos competitivos en el mercado, está enfocada en mejorar la calidad de vida del trabajador y su núcleo familiar, ya que adicional a los beneficios de carácter económico, contempla beneficios tales como Póliza de Hospitalización, Cirugía

CAPACITACIÓN VIRTUAL

ACCIONES DE CAPACITACIÓN VIRTUALES	2020		2019		Variación%	Variación% Horas
	Participaciones	Sumatoria de Horas	Participaciones	Sumatoria de Horas		
Dengue, Patología y Prevención	0	0	2.736	43.776	(100%)	
La Discapacidad es parte de todos	0	0	2.334	37.344	(100%)	
Buenas prácticas para mantener un estilo de vida saludable	0	0	2.127	34.032	(100%)	
Aprender a Entender mis Emociones	0	0	1.191	19.056	(100%)	
TOTAL	0	0	8.388	134.208	(100%)	

y Maternidad; que ampara al trabajador y familiares (cónyuge, hijos), al igual que Becas de estudio para los trabajadores, juguetes para sus hijos, ayuda para útiles escolares, entre otros. El resultado de aplicar el principio de Responsabilidad Social a nuestro principal activo, el talento; genera bienestar, mejoras en las condiciones laborales y en la calidad de vida de los colaboradores.



TRABAJADORES AMPARADOS POR CONVENIO COLECTIVO

	2020	2019	Var. %
Total de Trabajadores	3.386	4.303	-21%
Empleados Amparados por Convenio Colectivo	2.362	2.322	2%
% Empleados Amparados por Convenio Colectivo	69,76%	53,96%	29%

LIBERTAD DE ASOCIACIÓN

En Banesco Banco Universal, C.A., se garantizan todos y cada uno de los derechos consagrados en la Constitución Nacional, en la Ley Orgánica del Trabajo, los Trabajadores y las Trabajadoras, y su Reglamento; y demás leyes laborales, en especial el derecho de asociación con fines lícitos y el derecho a la sindicalización. Se garantiza que estos derechos sean efectivamente ejercidos por sus empleados, sin más restricciones que las establecidas en las mismas leyes.

Al cierre de diciembre de 2020, se mantienen afiliados 2.362 trabajadores al Sindicato Nacional de Trabajadores de Banesco Banco Universal, C.A (SITRABANESCO), que agrupa un 69,76% del total de la nómina del Banco.

Igualmente, como otra expresión de la libertad sindical, se garantiza el derecho a la negociación colectiva y a celebrar Convenciones Colectivas de Trabajo, se reconoce la inamovilidad sindical a los doce miembros principales que conforman el Comité Ejecutivo de la organización sindical, y se contempla una contribución por parte de la organización para el sindicato, todo esto como manifestaciones efectivas del reconocimiento a la organización sindical.

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 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 a las normas vigentes, por ello, esta Institución Bancaria adopta 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, Banesco Banco Universal, C.A. 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), el cual es elaborado con base a las necesidades de capacitación y ajustado

al perfil operacional del Banco, conforme a las funciones específicas de cada una de las áreas. La ejecución del citado plan permitió alcanzar la participación activa los empleados de la Organización, a través del aprendizaje presencial y virtual con diferentes focos de atención y contenidos relacionados a 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 de la Institución información que contribuye 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 Ética y Conducta (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, dentro de 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 está en la obligación de notificar el origen de los fondos que pueda recibir en sus cuentas, distintos a los abonos por concepto de nómina.

IGUALDAD Y NO DISCRIMINACIÓN

En Banesco Banco Universal, C.A. tratamos de manera igualitaria sin distinción de edad, raza, color, credo, tendencia política o sexual, ni por ningún otro motivo; otorgando las mismas oportunidades a todos nuestros trabajadores. Respaldamos la igualdad de oportunidades y respeto a los derechos humanos, resaltando la no discriminación.

Propiciamos que nuestros colaboradores fortalezcan sus capacidades, aptitudes y competencias. A la fecha no se han reportado incidentes por discriminación de trabajadores.

En lo interno también contamos con normas que impiden prácticas de discriminación, tales como la Convención Colectiva (Cláusula 2 de la Declaración General de Principios) y el Código de Ética y Conducta del Ciudadano Banesco, siendo su última actualización en fecha 08 de julio de 2019.

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

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 2020 el 64% de nuestros colaboradores son mujeres y el 36% de nuestros colaboradores son hombres.

RELACIÓN SALARIAL ENTRE HOMBRES Y MUJERES

CATEGORÍA DE CARGOS	2020	2019
Base	1	1,50
Profesionales/Técnicos	1,01	1,61
Supervisorio	1	1,92
Gerencial	1,06	1,49
Vicepresidente	1	1,88
Director	1	1,01

EXPLORACIÓN INFANTIL

Los trabajadores que conforman la plantilla de Banesco Banco Universal, C.A., son mayores de edad, excepto aquellos que se desempeñan como aprendices, cuya labor está centrada en el aprendizaje de funciones administrativas y contables,

reguladas y supervisadas por el INCES. Por tanto, no se han identificado riesgos de incidentes de explotación infantil.

TRABAJO FORZOSO

Como institución financiera líder y socialmente responsable hemos garantizado, en todo momento, que el marco legal vigente en la materia sea cumplido, además de 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 vigente en Venezuela establece normas de contratación y realización de trabajo, que protegen la explotación infantil, trabajo forzoso, así como el establecimiento de medidas de carácter obligatorio para la protección de los trabajadores, las cuales son supervisadas por las instituciones del estado venezolano.



BENEFICIOS QUE RECIBEN NUESTROS TRABAJADORES

Mejorar la calidad de vida de los colaboradores que conforman la gran familia de Banesco Banco Universal, C.A. ha sido uno de nuestros principales objetivos. Nuestro reto constante es el de mantenernos como empresa líder en el otorgamiento de beneficios y las mejores condiciones laborales.

Año tras año se dirigen esfuerzos para evaluar las condiciones socioeconómicas de nuestro país, y así ofrecer a nuestro talento beneficios competitivos y las mejores condiciones para la mejora de su

calidad de vida. Es por ello, que nuestro programa de beneficios está dirigido a todo nuestro personal indistintamente de su condición laboral, ya que están incluidos quienes laboran a tiempo parcial y a tiempo determinado, lo que nos lleva a seguir en la vanguardia del sector financiero del país, principalmente en materia de alimentación, salud y vivienda.

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

BENEFICIOS CONTRACTUALES

BENEFICIO	Inversión (Bs)			Nº de Beneficiarios		
	2020	2019	Variación %	2020	2019	Variación %
Aporte a la Caja de Ahorro	4.446.435.833,51	744.902.897,94	496,91	4.023	5.237	(23,18)
Ayuda a familiares por fallecimiento del Trabajador	15.150.000,00	2.826.850,48	435,93	4	5	(20,00)
Ayuda para útiles escolares	8.373.000.000,00	2.027.700.000,00	312,93	1933	2.372	(18,51)
Becas de Estudio	5.084.390.000,00	239.300.000,00	2.024,69	308	226	36,28
Contribución para Cajeros y Promotores	473.457.200,00	37.850.453,75	1.150,86	522	651	(19,82)
Contribución por deceso de familiares directos	33,80	15,6	116,27	52	24	116,67
Contribución por Día de la Madre	5.370.000.000,00	341.920.000,00	1.470,54	1.790	2.137	(16,24)
Contribución por Matrimonio	4,50	7,5	-40,00	6	10	(40,00)
Contribución por Nacimiento e hijos	36,40	44,8	-18,75	52	63	(17,46)
Juguetes Navideños	34.771.200.000,00	2.506.000.000,00*	1.287,52	1.359	1.868	(27,25)
Política de Distinciones - Reconocimiento por Antigüedad	249,37	264,81	-5,83	530	491	7,94
Póliza de Seguro Colectivo de H.C.M.	262.199.815.303,19	14.218.542.920,17	1.744,07	9.919	11.327 *	(12,43)
Subsidio Familiar	2.229,90	2.641,35	-15,58	1.131	1.363	(17,02)
Uniformes y Equipos	2.482.107.070,27	535.308.511,55	363,68%	435	1.312	(63%)
Vacaciones y Bono Vacacional	699.761.524,12	576.200.978,67	21,44	837	3.286	(74,53)
Total General	323.915.319.485,06	21.230.555.586,62	1.425,70	22.945	30.579	-24,96

* Cifras actualizadas

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

BENEFICIO	Inversión (Bs)			Nº de Beneficiarios		
	2020	2019	Variación %	2020	2019	Variación %
Subsidio de Estacionamiento	1.287.043.594,7	32.418.096,59	3.870,14%	6.960	7.083	(2%)
Subsidio Comedor	123.081.704.991,13	13.287.792.521,62	826,28%	2.419	3.448	(-30%)
Servicio Médico	7.986.486.208,69	230.338.223,51	3.367,29%	1.196	2.381	(49,77%)
Ayudas médicas por enfermedades Extremas	936.639.873,65	282.226.366,08	231,88	12	20	(40,00)
Total General	323.915.319.485,06	13.832.775.207,80	863,59%	10.587	12.932,00	(18%)

TABLA DE OBLIGACIONES LEGALES

BENEFICIO	Inversión (Bs)			Nº de Beneficiarios		
	2020	2019	Variación %	2020	2019	Variación %
Guarderías	55.371.400,00	113.357.915,39	(51,15)	81	293	(72,35)
INCES	1.041.170.013,15	146.977.933,74	608,39	4.380	5.831	(24,71)
Ley de Alimentación de Trabajadores	21.657.038.715,26	2.667.704.241,50	711,83	4.206	5.831	(27,72)
Ley de Empleo	860.939.732,96	144.695.365,52	495,00	4.390	5.831	(24,71)
FAOV (Ley de Vivienda y Hábitat)	3.310.172.342,06	516.043.663,46	541,45	4.402	5.831	(24,51)
Seguro Social Obligatorio	4.119.978.735,87	679.115.224,82	506,67	4.390	5.831	(24,71)
Adiestramiento en Prevención de Legitimación de Capitales	3.254.960.670,80	147.775.587,22	2102,63	4.874	6.549	(25,58)
Total	34.299.631.610,10	4.415.669.931,65	676,77	26.723	35.997	(25,76)

JORNADAS DE ARTÍCULOS DE PRIMERA NECESIDAD

Durante el 2020 mantuvimos el apoyo a nuestros empleados para la adquisición de alimentos de primera necesidad bajo las condiciones de bioseguridad Covid-19, se desarrollaron jornadas de alimento que contribuyen en mejorar la Calidad de Vida de los colaboradores. Durante el 2019 se ejecutaron 25 jornadas con una participación total de 37.650 colaboradores, sin embargo para el 2020, bajo las condiciones de Bioseguridad se ejecutaron 8 jornadas con una participación total de 1.093 colaboradores. Tuvimos una disminución de 68% respecto al año anterior en cuanto a cantidad de jornadas ejecutadas y 97,10% de disminución en la participación total de los colaboradores.



PROGRAMA TU CASA CON BANESCO

BENEFICIO	Inversión (Bs)		Nº de Beneficiarios	
	2020	2019	2020	2019
Crédito Hipotecario Adquisición (Faov + Recursos Propios)	319.654.243.794,57	14.527.443.062,56	19	15
Crédito Hipotecario Remodelación + Ampliación (Faov + Recursos Propios)	52.712.915.552,90	3.240.680.000,00	6	10
Total	372.367.159.347,47	17.768.123.062,56	25	25

OTROS BENEFICIOS OTORGADOS A LOS TRABAJADORES

BENEFICIO	Inversión (Bs)			Nº de Beneficiarios		
	2020	2019	Var. %	2020	2019	Var. %
Crédito Banesco Banco Universal, para Vehículos	103.180.001.771,32	6.704.380.000,00	1.439%	16	46	(65,21%)
Plan Vacacional para hijo de trabajadores	0,00	13.287.792.521,62	826,28%	2.419	3.448	(-30%)
Jornadas Deportivas, Actividades Recreativas y culturales	8.176.371.200,48	243.867.862,72	3.253%	1612	4.947	(67,41%)
Programas de Formación y Capacitación	10.373.178.913,96	1.030.690.123,73	906,43%	3059	4.456	(31,35%)
Total	121.729.551.885,76	8.623.437.986,45	1.311,61	4.687	11.387	(58,84)

ESTUDIO DE **ENGAGEMENT** Y CULTURA ORGANIZACIONAL

Durante el año 2020, Banesco Banco Universal, C.A., gestionó sus esfuerzos en continuar impulsando una cultura de alto desempeño fundamentada en los valores corporativos y los valores ciudadanos, particularmente en aspectos como la Responsabilidad y la Confiabilidad frente al entorno de Pandemia, a fin de incrementar la concienciación sobre la responsabilidad del cuidado personal y el cuidado de otros: compañeros de trabajo, familia, etc. El gran reto fue la implementación de las nuevas tecnologías para hacer llegar el mensaje y promover prácticas saludables y cónsonas con los valores del Banco en un contexto de teletrabajo. En este sentido, se continuó impulsando el cumplimiento del Código de Ética y la Prevención mediante acciones on line bajo diversos conceptos y estrategias.

En el año 2020 se dió continuidad a la Medición de la Cultura y el Engagement, en el primer caso con una medición Anual, y en el segundo con 4 mediciones en el año con una periodicidad trimestral. Para la medición de cierre del 2020, se contó con una importante participación del 83% de los Ciudadanos Banesco. En la medición de Cultura se tomaron en

ÍNDICE DE SATISFACCIÓN DE EMPLEADOS

PROGRAMA	2020	2019	Var. %
Comedor	8,77	8,35	5,03%
Índice de Satisfacción	8,77	8,35	5,03%
Jornadas de Artículos de primera necesidad	9,97	9,46	5,39%



cuenta las dimensiones de: Adaptabilidad y Flexibilidad, Anticipación de Dificultades, Desarrollo y Autodesarrollo, Enfoque hacia el Cliente, Mejora Continua, Identidad Corporativa e Innovación, incluyendo en esta ocasión variables asociadas a la transformación digital, el resultado global para toda la organización fue de 84%, con una variación mínima respecto del resultado del cierre del año 2019 (85%). Este resultado muestra el impacto favorable en mantener una cultura de alto desempeño, considerando que las dimensiones

superan en su mayoría la meta anual establecida.

En cuanto a la medición de Engagement, monitoreo regular y periódico sobre el compromiso y vínculo de los colaboradores con la organización, se consideraron dimensiones que correlacionan positivamente con el Engagement tales como: Alineación con la Estrategia, Comunicación, Bienestar y Calidad de vida, Liderazgo, Recompensa, Estabilidad y Trabajo colaborativo, igualmente para esta medición se incluyó la dimensión Liderazgo para la transformación digital. Los resultados globales alcanzaron el 87%, lo que nos permite afirmar la existencia del compromiso de los colaboradores con la organización, vínculo que incide en la implicación con la que los empleados llevan a cabo las tareas y el esfuerzo por alcanzar resultados de calidad.

El 2020 fue un año de innovaciones de cara a diseñar las mejores estrategias para acercarnos a los colaboradores, en un contexto de pandemia y de teletrabajo, el logro fue resultado del trabajo colaborativo, trabajo entre áreas, así como de la innovación, el entorno complejo dio como resultado una tensión creativa útil para romper las barreras de la distancia y la no presencialidad.

ACCIONES FRENTE A LA PANDEMIA COVID 19

Durante el año 2020, debido a los cambios acelerados que generó la necesidad del distanciamiento social y cuarentena, la Organización orientó sus acciones a informar, acompañar, orientar, motivar, frente a esta nueva situación, con acciones para mantener la operatividad y preservar la salud física y mental de los colaboradores. En tal sentido, se desplegaron las siguientes acciones:

1. Se garantizaron todas las medidas de bioseguridad, siguiendo las recomendaciones básicas tales como el uso obligatorio del tapabocas en todas las instalaciones, control de la temperatura al ingreso de las instalaciones, puntos de desinfección con gel antibacterial, señalizaciones en ascensores y espacios de uso común reforzando el distanciamiento físico.
2. Diseño de 15 Infografías dirigidas a mantener las normas de Bioseguridad, dirigida a colaboradores de sedes, agencias y en teletrabajo. Impacto 800 Colaboradores
3. 02 Encuestas de teletrabajo, para comprender y atender necesidades de los colaboradores bajo esa modalidad

- de trabajo. Participación de 700 colaboradores en cada encuesta.
4. Seminarios Web para la gestión de cambio de Líderes y Colaboradores ante la nueva modalidad de trabajo, y el confinamiento social en casa. Durante el año se brindaron 7 seminarios web y 2 conferencias destinadas a brindar recomendaciones para el bienestar, la motivación y la gestión emocional como apoyo ante el periodo de aislamiento producto de la pandemia. Los temas abordados fueron: ¡El Bienestar al alcance de tu mano!, juntos construimos grandes cosas, Yo y mis circunstancias, La felicidad está en tus manos, gestión y manejo de las relaciones, Sonreír más ¿Para qué ser Voluntario? y familia en aislamiento prolongado, logrando impactar a 613 empleados.
 5. Diseño y Difusión de 12 Podcast para la gestión emocional, dirigidas a colaboradores de sedes, agencias y teletrabajo, con impacto en 1000 colaboradores aproximadamente.
 6. Diseño de una Guía Comunicacional dirigida a Gerentes, Supervisores y ejecutivos, como orientación al manejo de la pandemia y las medidas de bioseguridad.
 7. Se realizaron 11 Recorridos Virtuales en las diferentes regiones del país, con una participación promedio de 195 Colaboradores.
 8. Atención Emocional y contención a colaboradores con altos niveles de ansiedad (15 Colaboradores)
 9. Digitalización del Proceso de Renovaciones de Contratos o Pases a Fijo: La gestión digital efectiva de las renovaciones de contrato, facilitó la formalización de la permanencia de los colaboradores evitando cualquier riesgo por los efectos de la pandemia y las limitaciones de traslado
 10. Actividad en el Marco de Nuestras Tradiciones “El mejor Regalo de Navidad Lo tienes tú. A través de esta actividad invitamos a todos los colaboradores a participar de una manera alternativa en el tradicional montaje de nuestro árbol de Navidad. Solicitamos enviaran una foto durante el armado del arbolito en casa o en la agencia y la hicieron llegar a través de un formulario, estas fotografías se fueron publicando en el transcurso del mes de diciembre y todos pudieron compartir este momento tan especial.

11. Acto de Condecoración por Años de Servicio: Presentamos un mundo virtual animado, desde las instalaciones de Ciudad Banesco, con nuestros líderes y directores, y las principales sedes de todas las regiones, una experiencia que nos permitió conectar a pesar de las distancias geográficas con todos los colaboradores, para celebrar este gran momento, en donde se reconoció el compromiso de nuestra gente, en donde sumamos años de experiencia. Participación diciembre 500 colaboradores.

12. Señalizaciones en ascensores, cafetín y comedor para mantener el distanciamiento social en estos espacios.

ACCIONES PARA AVANZAR EN LA TRANSFORMACIÓN DIGITAL

Durante el 2020 nos planteamos avanzar en la Transformación Digital y el contexto COVID19 profundizó la necesidad de avanzar hacia este propósito.

Bajo esta realidad nos planteamos desarrollar acciones que permitieran llegar a los empleados bajo la modalidad digital, en este sentido avanzamos en las siguientes acciones:

► Se desarrolló el programa “Transformación Cultural y Digital BBU 2020”, el cual contó con 9 acciones de formación en la modalidad Seminario Web, con un total de 684 participantes, en los temas: Impulso al Talento Digital -1^a Cohorte; Curso Scrum Master-PSF; Curso Product Owner-PSPO I; Curso Development Team-PSD; Programa de Impulso al Talento Digital -2^a Cohorte; Transformación Digital, Microlearning Camino hacia la Transformación Digital; Banesco Ágil; Gestión de Cambio en la Transformación Digital.

► Digitalización del 90% de la gestión de Adquisición del Talento, atendiendo la mayoría del proceso mediante las herramientas digitales potenciando la experiencia del nuevo talento y del cliente interno en contextos de pandemia.

► La gestión de la nómina y servicios al personal se enfocó en facilitar el acceso a los productos y servicios, apoyados en la tecnología, replanteamiento y digitalización de procesos, tales como: actualización de expedientes, gestión de solicitudes como vacaciones, entre otros.

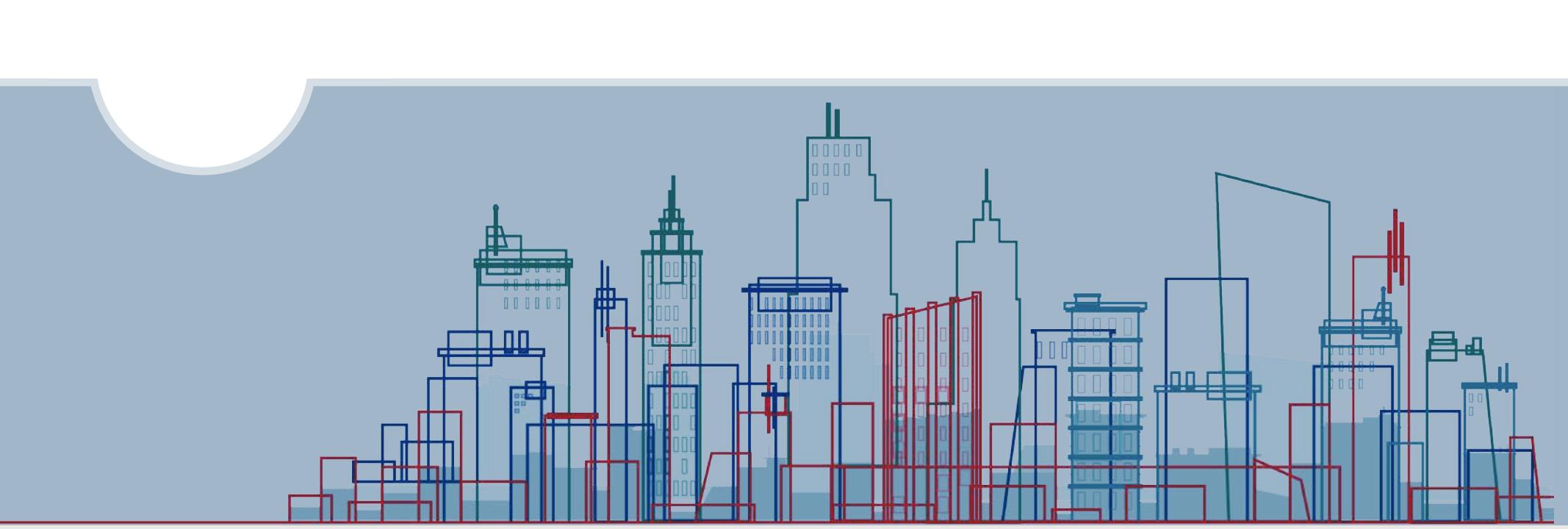
► A nivel de la Relaciones Laborales se logró la Digitalización del Proceso para el Pago de Prestaciones

Sociales; Digitalización del Proceso de Renovaciones de Contratos o Pases a Fijo y la Notificación Digital Medidas de Prevención Covid-19.

► Se desarrollaron acciones para fortalecer la experiencia de teletrabajo en los colaboradores y líderes, fortaleciendo la cultura organizacional en un contexto digital.

► Acceso al portal de Autogestión desde correos externos: permite a los colaboradores autogestionar los servicios que se ofrecen por esta vía; garantizando una adecuada atención a sus necesidades.

► En el mismo propósito de fortalecer la cultura y la transformación digital, se llevó a cabo un concurso de “Ideas Ágiles Actívate en Casa”, el cual contó con la participación de 72 Ideas de proyectos desarrolladas por equipos de colaboradores en áreas como: Mejorar la Experiencia de Cliente; Asegurar la sostenibilidad del negocio; Profundizar nuestra Responsabilidad Social; Mejora la Experiencia de Empleado.



LA DIMENSIÓN EXTERNA DE NUESTRA RESPONSABILIDAD SOCIAL



NUESTRA POLÍTICA

Banesco Banco Universal, C.A no solo ofrece productos y servicios financieros a sus clientes sino que además está comprometido con el crecimiento sostenible de las comunidades.

Por eso, fomentamos el crecimiento inclusivo a través de iniciativas y programas que mejoran el acceso a la educación, el emprendimiento social y el bienestar en las comunidades donde estamos presentes.

Nuestra inversión social es parte estratégica de nuestro negocio y le ejecutamos con organizaciones sociales que tienen alcance en todo el territorio nacional y con quienes hemos establecido alianzas sociales, a estas organizaciones los hemos denominado: Socios Sociales y con ellos mantenemos una relación basada en el diálogo y en la construcción de relaciones transparentes y éticas con la comunidad y el desarrollo de la economía local.

Nos enfocamos y dirigimos nuestra inversión social en programas de valor social enfocados en educación, inclusión financiera y salud que respondan a las necesidades de las comunidades con las cuales tenemos un diálogo cercano y sistemático.

NUESTRA GESTIÓN

A pesar de las circunstancias vividas en el 2020 como consecuencia de la pandemia por el Covid-19 continuamos enfocando nuestros esfuerzos en apoyar causas sociales afines a los intereses de nuestros grupos de interés y a los de la Organización, con la finalidad de mejorar el acceso a nuevas y mejores oportunidades de desarrollo.

Durante este periodo, nuestra inversión social fue de Bs. 404.357,85 MM de los cuales Bs. 340.648,05 MM (84,24%)

corresponden a beneficios sociales para nuestros colaboradores mientras que Bs. 63.709.80 MM (15,76%) se destinaron a proyectos sociales en las áreas de educación, inclusión financiera y salud.

Es a través de la Vicepresidencia de Comunicaciones y Responsabilidad Social Empresarial que la Organización desarrolla y ejecuta la estrategia de Sostenibilidad de Banesco, cuenta con el Comité de Comunicaciones, Responsabilidad y Sostenibilidad Empresarial, instancia en la que se diseñan, presentan y aprueban las estrategias de sostenibilidad así como el presupuesto anual a ejecutar.

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



Nuestros Socios Sociales

Organismo / Institución	Proyecto	Monto	2020		Proyecto	Monto	2019	
			Directos	Indirectos			Directos	Indirectos
Programa de Formación de Microempresarios	Programa de Formación de Microempresarios	2.077.567.650,00	5.292	26.460	Programa de Formación de Microempresarios	163.024.088,01	4.431	17.724
Fe y Alegría	Equipamiento para el comedor del Instituto Universitario San Francisco	3.750.000.000,00	825	365	Acondicionamiento del área de pernocta del IUJO extensión Guanarito	7.778.500,00	50	200
A.C. Red de Casas Don Bosco	Proyecto ARIS - Unidad Móvil Bosco Bus	3.392.658.727,02	135	540	Proyecto ARIS - Unidad Móvil Bosco Bus	50.000.000,00	60	240
Fundana	Programa de Alimentación Nutrifamilia	8.946.968.383,94	2.000	No suministrado	Programa de Alimentación	83.943.421,70	400	1.600
UCAB	Programa de Becas UCAB Caracas y Guayana	14.634.345.453,26	54	162	Programa de Becas UCAB Caracas y Guayana	478.210.370,30	3.136	162
	Patrocinio Feria del Oeste Ucab	658.546.319,04	Indefinido	Indefinido	Patrocinio Feria del Oeste Ucab	4.873.948,80	230 niños y 3136 adultos	
AVEC	Instalación de Rejas y Cámaras de Seguridad para sede Principal	700.000.000,00	95	475	Financiamiento del Plan de Formación EFAVEC-2019-I	6.182.948,00	577	23.080
Fundación Venezolana Contra la Parálisis Infantil	Intervenciones Quirúrgicas	2.000.000.000,00	6	24	Financiamiento de Intervenciones Quirúrgicas	6.000.000,00	1	4
A.C. Apoye	Fortalecimiento de Formación Teatral de Personas con Síndrome de Down	292.500.000,00	55	130	Apote anual	2.210.500,00	66	214
Asociación Civil de Damas Salesianas	Mobiliario especializado para niños de Preescolar	250.000.000,00	15	292	Compra de útiles escolares para la U.E. Mamá Margarita de la Dolorita, Petare, Caracas.	5.008.022,01	750	700 *
Fundación Musical Simón Bolívar	Donación para compra de equipos tecnológicos	1.231.231.727,82	500.000	Público en general	Apote para la adquisición de material	15.916.000,00	250	1.000
Total Bs.S.		37.933.818.261,08	508.877	28.231		823.147.798,82	10.005	44.924

* Familias



PRESUPUESTO PARTICIPATIVO BANESCO

En Banesco Banco Universal, C.A., estamos conscientes que formamos parte de las comunidades en las que operamos y que nos han recibido como parte de sus vecinos. Es por esta razón que practicamos y fomentamos la política del Buen Vecino estableciendo un diálogo directo con las comunidades con el objetivo de apoyar a solventar los problemas que los afecta y generar un impacto positivo en las comunidades.

El Presupuesto participativo nació en 2008 en Bello Monte, comunidad en la que se encuentra nuestra sede principal, y en la que convocamos a los líderes de las comunidades y Organizaciones sociales que hacen vida en esa localidad para atender y apoyar sus demandas.

La logística consiste en reunir a los participantes, que deben cumplir con los requisitos del programa y que se pueden encontrar en nuestra web corporativa, y presentar sus proyectos ante las instituciones participantes quienes a través del voto elegirán a los proyectos más viables que serán financiados por Banesco Banco universal, C.A.



Esta práctica la extendimos en las principales ciudades del país y a los cinco municipios de la Gran Caracas, hasta la fecha hemos llevado esta iniciativa a 9 regiones del país, se han beneficiado 111 proyectos y 61 organizaciones sociales distintas.

En el año 2020 esta iniciativa se realizó con un total de 39 diferentes instituciones en 9 localidades del país, este año, pese a las dificultades presentadas por la pandemia de Covid-19, nos reinventamos, y utilizamos las herramientas tecnológicas para ofrecer a nuestros participantes la oportunidad de cumplir sus proyectos.

A pesar de estar tras las pantallas, cada presupuesto participativo contó con la misma alegría y emoción que siempre caracteriza esta actividad, las instituciones participantes no solo tuvieron la oportunidad de optar por un recurso económico, sino que además pudieron conocerse entre sí y hacer alianzas para beneficiar a muchos más, este último es otro de los objetivos de esta iniciativa.

Algunos de los proyectos ganadores que más predominaron en esta temporada, fueron enfocados a mejorar y facilitar las

REGIÓN	2020	2019
Zulia	150.000.000,00	5.000.000,00
Nueva Esparta	150.000.000,00	5.000.000,00
Mérida	150.000.000,00	5.000.000,00
Gran Caracas (Libertador, Chacao, Baruta, El Hatillo y Sucre)	300.000.000,00	10.000.000,00
Anzoátegui	150.000.000,00	5.000.000,00
Carabobo	150.000.000,00	5.000.000,00
Lara	150.000.000,00	5.000.000,00
Táchira	150.000.000,00	5.000.000,00
Total	1.350.000.000,00	45.000.000,00

condiciones de los estudiantes y maestros, para ofrecer educación a distancia, un área que se ha visto bastante afectada por la pandemia de Covid-19. Las instituciones Damas Salesianas en Anzoátegui, Comunica ONG en Zulia y Fundamad en los municipios Libertador y Sucre de Caracas, fueron quienes se llevaron el donativo de 150 millones cada una, para cumplir esta meta. Por su parte, El Colegio Inmaculada Concepción de AVEC en Mérida, resultó ganador de los 150 millones para mejorar su infraestructura y brindar a todos los jóvenes espacios adecuados para su formación.

Con respecto a la salud, el cáncer ha sido una de las enfermedades por las que diferentes fundaciones optaron al Presupuesto Participativo en 2020. En el estado Nueva Esparta, SenosAyuda fue el ganador de 150 millones para realizar estudios a mujeres de bajos recursos, para prevenir específicamente el cáncer de mama, en el estado Táchira la Fundación Celíaca de Venezuela, realizó despistaje de enfermedad Celíaca en pacientes recomendados por profesionales de la salud en San Cristóbal, además repetirán esta acción en el estado Lara en donde se llevaron los 150 millones.

BECAS UNIVERSITARIAS

En Banesco Banco Universal, C.A., estamos convencidos que la educación es la base de una sociedad justa y de una economía fuerte. Por ello, hemos establecido acuerdos con universidades en todo el territorio nacional para desarrollar un programa de becas universitarias para beneficiar a aquellos jóvenes que no cuenten con los recursos para sus estudios superiores. Los beneficiados son escogidos por las casas de estudio de acuerdo a los indicadores socio-educativos que estas universidades tienen establecidos.

FONDO EDITORIAL BANESCO

El Fondo Editorial Banesco es una de las iniciativas más importantes de nuestro programa de Responsabilidad Social, su finalidad es promover y apoyar con la educación de los venezolanos, además de apoyar la actividad editorial en el país.

En Banesco Banco Universal, C.A., patrocinamos libros de autores venezolanos y editamos libros cuyos contenidos contribuyan 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 2020 sumamos 2 nuevos títulos: *Nuevo País del Teatro*, de la colección *Rostros del Futuro* y el *V Concurso Nacional de Poesía Joven Rafael Cadenas*, de la Colección Patrimonio.

Así, nuestro Fondo Editorial alcanza 37 libros.

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

INVERSIÓN EN BECAS UNIVERSITARIAS

INSTITUCIÓN	2020		2019		Variación %	
	Beneficiarios	Monto Bs.	Beneficiarios	Monto Bs.	Beneficiarios	Monto Bs.
UNIMAR	30	2.343.820.000,00	30	77.866.924,00	0%	2.910%
Programa Becas Banesco - UCAB	54	14.634.345.453,26	98	478.210.370,30	(44.90%)	2.960%
Universidad Monteávila	10	5.500.000.000 BsS	20	55.084.050,00	(50%)	9.884,74%
IESA	6	3.250.000.000,00	N/A	N/A	N/A	N/A
Total	100	25.728.165.453,26	148	611.161.344,30	(32.43%)	4.110%

Nuestro Compromiso con la Comunidad por Área de Atención

Atención a la Infancia en Riesgo, Ancianos y Discapacitado



2020
2019
Inversión Bs.

292.830.600,00
13.500.000,00

Variación
2.069,12%

Salud



8.296.250.000,00
77.554.320,00

Variación
10.597,34%

Educación



9.624.245.000,00
160.450.974,00

Variación
5.898,25%

Entes Gremiales



0,00
14.769.758,00

Variación
(100,00%)

Cultura



2020
2019
Inversión Bs.

686.575.578,98
5.080.800,00

Variación
13.413,14%

Proyectos Editoriales



2.565.518.439,66
92.643.400,00

Variación
2.669,24%

Eventos para la Comunidad



3.004.000,00
292.066.406,46

Variación
(98,97%)

Inversión Total Bs.

21.468.423.618,64
2020
656.065.658,46
2019

Variación
3.172,30%

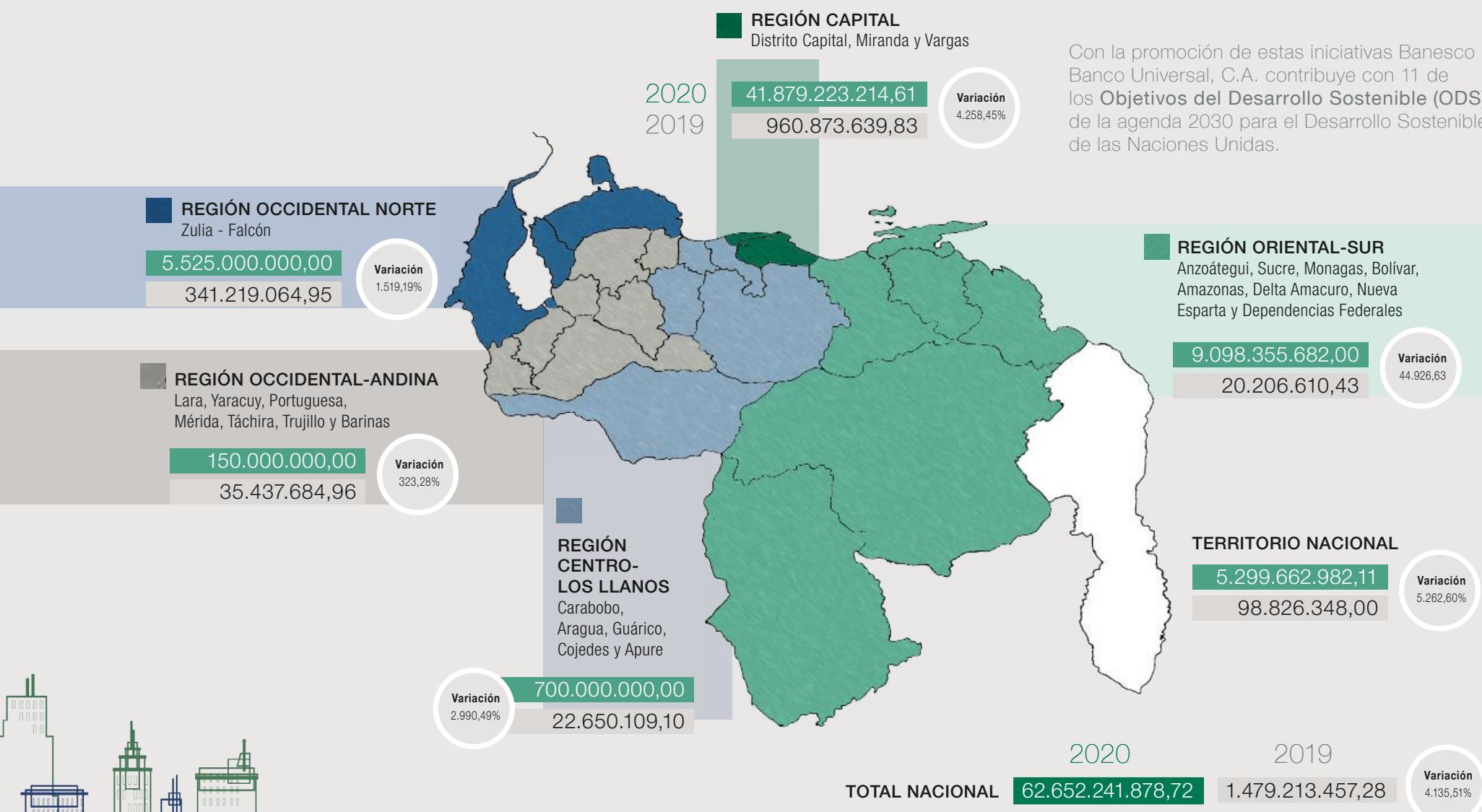
Inversión Bs.

“

Durante el año 2020 no se generaron impactos negativos por nuestras operaciones en las comunidades.

”

Acción Social de Banesco por Regiones del País



RENDICIÓN DE CUENTAS

De manera de promover la transparencia en la utilización de los fondos otorgados para la ejecución de proyectos sociales, anualmente enviamos a todos nuestros beneficiarios un formato de Rendición de Cuentas con el fin de monitorear la evolución de los proyectos en ejecución, el uso acordado de los fondos. De igual forma realizamos visitas y solicitamos facturas, fotografías y los anexos que para la institución sean relevantes.

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. Así mismo, 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.

INDICADORES DE SATISFACCIÓN DE NUESTROS SOCIOS SOCIALES

INDICADOR	2020	2019	Variación
Respuesta del banco ante la solicitud de apoyo	93.4 %	98%	(4.69%)
Orientación y apoyo del área de RSE en cuanto a las condiciones en las que se aprueba o no un proyecto	98.74%	96%	2.8%
Información y canales para gestionar un proyecto	98.74%	98%	0.75%
Resultado del proyecto en cuanto a la donación recibida	90.42%	84%	7.64%
Índice de Satisfacción	95.1%	94.8%	0.31%

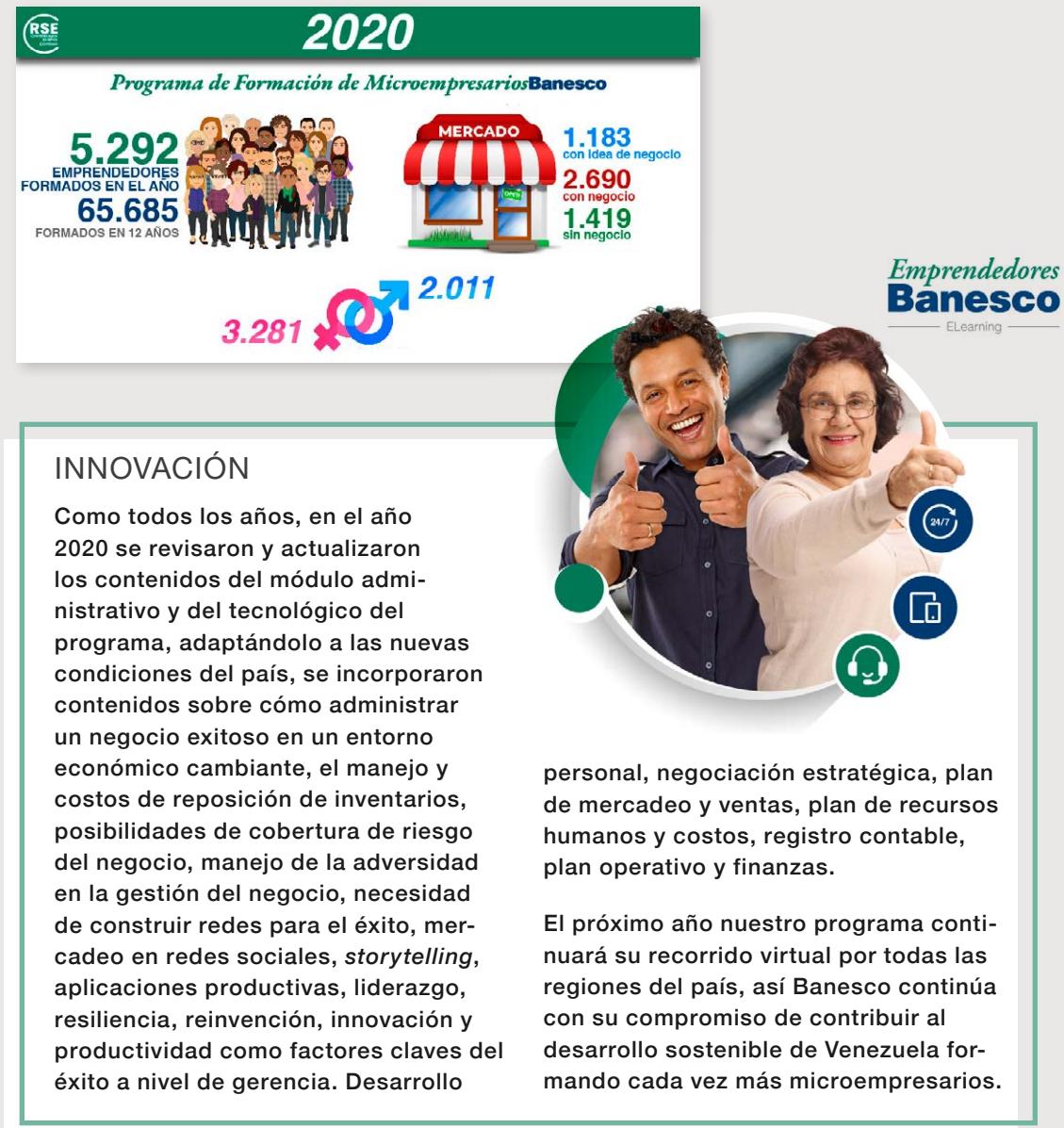
PROGRAMA DE FORMACIÓN DE MICROEMPRESARIOS

Banesco Banco Universal, cuya política de Responsabilidad Social Empresarial y Sostenibilidad tiene como pilares el fomento a la educación, la salud y la inclusión financiera, capacitó a otros 5.292 venezolanos en 2020 a través de su Programa de Formación de Microempresarios. Con esta cifra, la iniciativa de RSE totaliza 65.685 egresados en 12 años.

En Venezuela, es innegable el hecho de que la crisis acentuada por el Covid-19 despertó una ola de nuevos emprendimientos que buscan brindar soluciones a las nuevas necesidades y desafíos que trajo consigo la pandemia. En ese marco el Programa de Formación de Microempresarios creó su versión virtual en tres modalidades: No Tutorizado de 30 días impartido por la Universidad Posible; Parcialmente Tutorizado de 21 días impartido por el IUGT; y el Tutorizado Intensivo de tres días, impartido por FundAcción Social. Adicionalmente, la Asociación Venezolana de Educación Católica -AVEC- y la Asociación de Promoción de la Educación Popular -APEP- impartieron la capacitación a sus alumnos, también a distancia, a lo largo del año.

Durante el año 2020, el Programa de Formación de Microempresarios transmitió de forma eficiente, conocimientos y experiencias útiles en los ámbitos de la gerencia, la administración y el uso de las nuevas tecnologías impactando a 3.281 mujeres y 2.011 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 (2.480) y más de un año en actividad (1.901). De este universo de microempresarios formados, 2.113 personas culminaron el módulo Tecnológico para obtener las herramientas necesarias para digitalizar y comercializar sus productos y servicios a través de las redes sociales.

Este logro, gracias al esfuerzo sostenido de nuestros aliados el Instituto Universitario de Gerencia y Tecnología (IUGT), FundAcción Social, la Universidad Posible, la Asociación Venezolana de Escuela 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 compatriotas ubicados en Argentina, Chile, Colombia, Ecuador, España, México, entre otros.





NUESTRA POLÍTICA

Como parte de nuestro compromiso social con las comunidades en las que operamos en Banesco Banco Universal, C.A. fomentamos el espíritu de trabajo en equipo y solidaridad a través del Voluntariado Corporativo realizando actividades sociales con nuestros Socios Sociales o estableciendo alianzas con instituciones privadas con las que compartamos los mismos valores de solidaridad y compromiso.

Nuestro Voluntariado Corporativo, aliñado con la Política de Responsabilidad y Sostenibilidad Social, establece que los empleados pueden dedicar horas de trabajo cada mes o año a actividades organizadas por la Gerencia de Calidad de Vida, área encargada de gestionar y coordinar el Voluntariado Corporativo.

Como áreas prioritarias de atención, el Voluntariado Corporativo Banesco desarrolla sus actividades con Socios Sociales en programas de educación, salud, ambiente y culturales.

NUESTRA GESTIÓN

Nuestro trabajo de solidaridad con las comunidades, colaboración y compromiso con nuestros Socios Sociales no se detuvo durante la pandemia Covid 19.

Como estrategia organizacional, involucramos a nuestros voluntarios en todo el territorio nacional en actividades de promoción de una sociedad más inclusiva y de concientización sobre las normativas de salud y bioseguridad para velar por el bienestar de su familia y comunidad.

Atendiendo a las necesidades de la comunidad, nuestros programas habituales de voluntariado siguieron funcionando de manera controlada velando por la seguridad y salud de los participantes.

También promovimos iniciativas de apoyo a adultos mayores, recolección de alimentos para las comunidades más vulnerables y mantenimiento de espacios comunes. El compromiso y el valor de la solidaridad fueron elementos que nos permitieron mantenernos activos y ajustarnos a la nueva realidad.

La capacitación y sensibilización de nuestro Voluntariado Corporativo es fundamental para el fortalecimiento de los proyectos sociales que atendemos. Durante el 2020 dedicamos 250 horas a la capacitación a nuestro Voluntariado Corporativo a través del taller “Gestionar Voluntariado Corporativo Ciudadanos Banesco en Acción Social”.

Inversión en el Voluntariado Banesco

2020

Bs. 600.527.827,36

2019

Bs. 10.236.151,80

Variación %

5.766,73%



Distribución del Voluntariado Corporativo Banesco

Por tipo de acción / horas-hombre dedicadas:

MODELO DE PARTICIPACIÓN	2020	2019
Eventos puntuales de acción social	243	508
Proyecto Grupal	0	89
Voluntariado Ambiental	150	60
Capacitación de Voluntarios	250	112,5
Total Horas	643	769,5

Por niveles de cargo/ horas-hombre dedicadas:

CATEGORÍA DEL CARGO	2020		2019	
	Voluntarios	% del Total	Voluntarios	% del Total
Aprendices/ Pasantes/ Tesistas	0	0%	0	0,00%
Base	39	16,60%	46	15,86%
Profesionales y Técnicos	63	26,81%	107	36,89%
Supervisorio y Gerencial	84	35,74%	109	37,59%
Vicepresidentes	49	20,85%	28	9,66%
Total Voluntarios	235	100%	290	100,00%
Total Horas/ Hombre Aportadas	643	100%	769,5	
Promedio de Horas anuales por voluntario	2,73 horas		2,6 horas	

VOLUNTARIADO SOCIAL

Durante 2020 la jornada más importante fue la realizada con nuestro Socio Social “FUNDANA”, una hermosa campaña denominada “Ayúdanos a Ayudar”, en donde recolectamos ropa en buen estado para adultos y niños, libros, películas, materiales escolares, artículos de aseo personal entre otros. Esta campaña nos permitió atender a muchos niños y adultos que se encuentran en situación de vulnerabilidad.



Actividades realizadas con nuestros socios sociales

SOCIO SOCIAL	Actividad	Horas voluntario
Fundana	Campaña Ayúdanos a Ayudar	20
Otros Eventos	Celebración Día del Árbol	150
	Celebración del Día Mundial sobre la Concienciación sobre el Autismo Recomendaciones para cuidar en tiempos de Pandemia a las personas con condición del Trastorno del espectro Autista.	10
	Celebración del Día de la Alegría Nuestro Voluntariado a través de una hermosa frase regaló a la Gran Familia Banesco sonrisas que ayudaron a alegrar sus corazones.	18
	Voluntariado Banesco en Acción Social Nuestro Voluntariado Corporativo, atento a la prevención del COVID-19 realizó acciones que permitieran aliviar, en alguna medida, las necesidades de las personas de su comunidad.	180
	Día de la Lucha contra el Cáncer de Mama Mensajes de Esperanza para apoyar a las mujeres luchadoras y valientes, que dan sentido a su vida, con perseverancia y actitud positiva ante su circunstancia.	15

NUESTRA POLÍTICA

Para Banesco Banco Universal, C.A., es de vital importancia establecer vínculos perdurables con nuestros clientes por lo que nos esforzamos por desarrollar estrategias que nos 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. Nuestro énfasis se ha centrado en reducir la brecha entre las expectativas y la experiencia del cliente –interno y externo– y de la misma Organización. Las nuevas tendencias de la banca digital han orientado 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

Durante el 2020 desarrollamos con mayor profundidad un proceso de transformación digital en todos los ámbitos posibles. Este proceso, iniciado en períodos anteriores, abrió un camino sin retorno en la prestación de servicios financieros y la naturaleza de nuestro negocio. El mayor

esfuerzo institucional ha sido dirigido, además de la prevención, hacia todos los aspectos innovadores de la transformación digital de los procesos del Banco y la experiencia de cliente.

Nuestro desempeño y nuestro papel en el sistema financiero venezolano durante el 2020 nos ratifica que mantenemos una posición de liderazgo en la banca privada. Somos la primera institución del sistema financiero venezolano en financiamiento a las actividades productivas, concluyendo el período con un monto en cartera bruta de Bs. 70.087 millardos, lo cual representa el 22,36% del mercado, otorgando en 2020, 1.560 préstamos, lo cual reafirma una vez más la orientación hacia la intermediación en créditos de Banesco, manteniendo excelentes indicadores de gestión del portafolio, adecuadamente provisionado y de calidad, con una tasa de morosidad de 0,000002%.

Nuestra cartera bruta registró el mayor crecimiento en términos absolutos de todo el sistema financiero, para ubicarse en Bs. 70.087 millardos, primer lugar del mercado. Cerramos con un saldo de Bs.143.580 millardos en Captaciones del Público. En cuanto a las Carteras Dirigidas liquidamos un total de Bs. 8.657.937 MM destacando Créditos Agrícolas por Bs. 8.069.462 MM

DETRÁS DE NUESTRO
PROGRAMA TICKET PREMIADO
HAY HISTORIAS INCREÍBLES
¡ASÍ FUE EL CASO DE JOSÉ!



Brindar una atención a nuestros clientes de calidad y ofrecer una plataforma digital segura y completa durante la pandemia nos llevó a acelerar nuestros planes de mejoramiento, evolución y actualización de nuestra página web. Es por eso, que continuamos con la actualización y ampliación del Portal “Mis Solicitud Banesco” e incorporamos la captación automática de los datos de la cédula y RIF, reduciendo los pasos procedimentales y evitando errores en la transcripción de los datos. Así mismo, iniciamos el proyecto de pre-apertura de cuentas a través del portal Mis Solicitud para clientes naturales.

Se implantó el Asistente Virtual Barti, bajo tecnología de inteligencia artificial, que nos permite responder a las necesidades de información de los clientes en un formato de lenguaje natural con la capacidad de responder a preguntas sobre gestión de requerimientos, información sobre Pagomóvil, disponibilidad de agencias y solicitud de productos. Este servicio permite responder a los clientes los 365 del año, las 24 horas del día.

También impulsamos mejoras en la banca digital, enfocándonos en ofrecer plataformas seguras y de rapidez en las transacciones.

Nuestros clientes disponen de Canales Electrónicos Digitales y una extensa red de agencias para efectuar todas sus transacciones financieras. Contamos con 229 puntos de atención en todo el país, 479 cajeros automáticos, 132.703 puntos de venta. Durante el 2020 se realizaron más de 2.856 millones de transacciones en todos nuestros canales lo que representa una disminución del 32,29% con respecto al 2019.



CAJEROS AUTOMÁTICOS

REGIÓN	2020	2019	Variación
Capital	188	291	(35%)
Centro Los Llanos	86	107	(20%)
Occidental Andina	75	87	(14%)
Oriente Sur	69	83	(17%)
Zulia Falcón	61	74	(18%)
Total	479	642	(25%)

TOTAL CRÉDITOS LIQUIDADOS • Cantidad de clientes

BANCA	2020	2019	Variación
Personas Naturales + Jurídicas (PYMEs)	356	2.054	(82,67%)
Bancas Especializadas Personas Naturales	254	5.431	(95,32%)
Bancas Especializadas Personas Jurídicas	950	6.181	(84,63%)
Total	1.560	13.666	(88,58%)

TOTAL TARJETAS DE CRÉDITO

CANTIDAD DE TARJETAS	2020	2019	Variación
Nº de Tarjetas de Créditos	1.976.217	1.921.849	(3%)

PUNTOS DE ATENCIÓN

REGIÓN	2020	2019	Variación
Capital	88	134	(34%)
Centro Los Llanos	36	52	(31%)
Occidental Andina	39	49	(20%)
Oriente	39	55	(29%)
Zulia - Falcón	27	35	(23%)
Total	229	325	(30%)

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

PRINCIPALES PRODUCTOS
DE CRÉDITO

- ▶ Créditos Comerciales UVCC
- ▶ Microcréditos
- ▶ Créditos para el Sector Manufactura
- ▶ Créditos Agropecuarios
- ▶ Créditos Hipotecarios

Como organización responsable hemos desarrollado nuestra actividad financiera cumpliendo con los Derechos Humanos de todos nuestros grupos de interés, aplicando este principio de observancia en un 100% de sus productos y servicios ofrecidos. Así mismo, comprometidos en 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 permitir el acceso y uso a todos los usuarios, incluyendo aquellos que presentan limitaciones de movilidad o requieren el uso de sillas de ruedas.

TRANSFORMACIÓN DIGITAL

El marco de la transformación digital está soportado por varios pilares como son: Un *onboarding* digital de productos y servicios; competencias digitales para todo el ecosistema de empleados; procesos, operaciones productos y servicios diseñados y mejorados con un pensamiento digital; data driven, analítica de datos avanzada y desarrollo del conocimiento del cliente permanente con las nuevas tecnologías; experiencia del cliente en cada interacción con la organización.



¡PAGO MÓVIL, SIN COMISIÓN, NI LÍMITES!

PIDE QUE TE PAGUEN DE BANESCO A BANESCO,
RÁPIDO Y SEGURO

A TRAVÉS DE
Banesco Pago Móvil



Actualmente existen 21 iniciativas definidas en el Plan de Transformación Digital, de las cuales se encuentran 18 en ejecución (86%), y el resto (3) en planificación y definición. Los temas de inteligencia artificial para soportar los procesos de atención (Asistente Virtual Barti), temas de *onboarding* con el portal Mis Solicitudes, nuevos productos diseñados con un enfoque digital como cuenta verde, mejoras permanentes en las aplicaciones Digitales como la banca en Línea por Internet y Móvil, nuevos servicios de pago.

CANALES ELECTRÓNICOS, TELEFÓNICOS, VIRTUALES Y MÓVILES

Contamos con una amplia red de canales de distribución físicos y electrónicos por los que ofrecemos una extensa gama de productos y servicios a nivel nacional:

- ▶ 229 Puntos de Atención
(Agencias, Centro de negocios y Taquillas)
- ▶ 132.703 Puntos de Venta
(Físicos y Virtuales)
- ▶ 479 Cajeros Automáticos

NÚMERO DE TRANSACCIONES

CANAL	Número de Transacciones		
	2020	2019	Variación (%)
Banca por internet	1.506.432.771	2.444.533.231	(38,37%)
Banca Móvil	59.042.858	267.070.082	(77,89%)
Cajeros Automáticos (BE)	14.684.612	37.309.335	(60,64%)
Puntos de Ventas	1.041.453.864	1.266.732.839	(18%)
Banca Telefónica (IVR-CAT-Chat Virtual- Telemercadeo)	22.179.947	29.703.649	(25,33%)
Pago Electrónico (EDI)	15.849.752	21.172.713	(25,14%)
Red de Agencias	2.582.833	15.115.955	(82,91%)
Pago Móvil (P2P)	194.267.313	152.449.669	27,43%
Total	2.856.493.950	4.218.971.518	(32,29)



Banesco Móvil
AGREGA NUEVAS FUNCIONES
PARA SER TU HERRAMIENTA
MÁS PODEROSA

AHORA TIENES

- Reconocimiento facial y dactilar
- Ingreso con perfil de invitado en otros dispositivos

ACTUALIZA TU APP



NO ME PUEDE QUEDAR
EL SEMESTRE
¿AHORA QUÉ HAGO?
Ingresá a
BanescoOnline
recarga tu línea Movistar en minutos
desde tu casa y participá
en tus clases online

“ Durante el 2020, nuestros clientes realizaron más de 2.856. millones de transacciones, a través de todos nuestros canales. Siendo las plataformas electrónicas más utilizadas está la Banca por Internet, Banca Móvil y Pago Móvil. ”

¡EVITA LOS SUSTOS!



TARJETAS DE DÉBITO Y CRÉDITO

NEGOCIO EMISOR TARJETAS DE CRÉDITO

El Negocio de Tarjetas de Crédito Banesco presentó un incremento en las ventas de 316,65% con respecto al año 2019, conduciendo a un crecimiento del saldo de la Cartera en 412,58% al cierre del 2020.

El producto Extracrédito creció 3.230% comparado con el año 2019.

Durante el año 2020 las iniciativas de mantenimiento de tarjetas se enfocaron en la atención a diferentes segmentos, con el fin de apoyar las necesidades de nuestros clientes, de acuerdo con su capacidad de pago.

NEGOCIO EMISOR TARJETAS DE DÉBITO

En cuanto a las tarjetas de Débito Banesco, éstas registraron un crecimiento en ventas de 1.423,64% al cierre de 2020 en comparación con el 2019, con una participación del 97% en transacciones durante el año, siendo el punto de venta el canal más utilizado por los clientes, con un crecimiento interanual de 1.426,87%

Asimismo, se mejoraron los límites diarios en los Puntos de Venta Banesco para facilitar las operaciones a nuestros clientes, incrementando los montos máximos diarios por operación a Bs. 500.000.000 al cierre de diciembre.

Adicionalmente, gracias a la entrega de Tarjetas de Débito Banesco a los pensionados, 428.170 (83%) de ellos ya disfrutan de la comodidad de movilizar su pensión a través de Puntos de Venta y utilizar los medios digitales para realizar transferencias, consultas y pago de servicios.

GESTIÓN DE RECLAMOS Y REQUERIMIENTOS DE CLIENTES Y USUARIOS

Para gestionar de manera oportuna y ofrecer respuesta eficiente y eficaz a nuestros clientes en concordancia con el marco legal vigente, en Banesco Banco universal, C.A. Utilizamos la herramienta tecnológica denominada Sistema Integral de Requerimientos (SIR), para gestionar los requerimientos y reclamos de los clientes y usuarios que recibimos por distintos canales de atención como lo son, Banesconline, Red de Agencias a Nivel Nacional, Centro de Atención Telefónica y Sedes Administrativas.

Durante el 2020 gestionamos 491 casos de 558 casos reportados a través de nuestro Sistema Integral de Requerimientos, (SIR). Del número de casos gestionados, se dictaminó la procedencia de 272 casos.

La distribución de reclamos y requerimientos por instrumento financiero durante 2020, fue de la siguiente manera:

AÑO	Tarjeta de Crédito (TDC)		Tarjeta de Débito (TDD)		Libreta de Ahorro		Cheques		Atención al Cliente		Total reclamos	Total
	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		
2019	35	46.960.587	519	7.931.904.763	2	1.200.000	0	0	2	0	558	7.980.065.350
2020	238	7.890.379	2819	965.740.666	0	0	9	1.520.104	12	0	3078	975.151.149

DEFENSOR DEL CLIENTE Y USUARIO BANCARIO

Al cierre de 2020, el Defensor del Cliente y Usuario Bancario atendió 2.051 casos. De este número, se admitieron 462 planteamientos, que suman Bs. 19.572.355.258.

Los casos no admitidos (1.589) fueron debidamente respondidos, explicando la no admisión de la solicitud y fueron remitidos hacia la Unidad de Atención al Cliente, que le hace seguimiento hasta su cierre.

Los principales requerimientos atendidos fueron:

- ▶ Operación Rechazada por Negociación no Concluida.
- ▶ Inconvenientes con Pago Móvil / Pagos Realizados.
- ▶ Transferencia errónea.
- ▶ Compra Fallida o Duplicada en Punto de Venta con Tarjeta Maestro Banesco.
- ▶ Débitos no reconocidos / presunto fraude Tarjeta de Débito Banesco Maestro.

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

TECNOLOGÍA DE INFORMACIÓN, PROCESOS DE NEGOCIO Y OPERACIONES

En Tecnología de la Información, Procesos, Operaciones y Oficina de Proyectos, tenemos como objetivo la entrega de soluciones, nuevas tecnologías de la información y procesos optimizados que se adecuen a las necesidades del negocio y apoyen en el desarrollo de sus objetivos, potenciando la transformación digital y garantizando la continuidad y estabilidad de los servicios



PROCESOS

En el 2020, nos enfocamos en el análisis de capacidades operativas y de negocios, en la optimización de procesos que apalanquen los objetivos estratégicos de la organización en cuanto a rentabilidad y productividad; focalizándonos en la implantación procesos ágiles en la organización que garanticen su costo eficiencia.

Se adaptó la metodología de Estudios de Capacidades, en función a las nuevas necesidades de trabajo pasando de forma presencial a virtual (Teletrabajo), cambiando el trabajo de campo, el cual se hace a través de mediciones presenciales, a organizar plantillas (formatos) que las áreas puedan completar con la información requerida para el análisis de las capacidades.

Se culminó la actualización de todos los documentos de la Biblioteca Virtual del banco, proceso que duró varios meses con la participación de la mayoría de los empleados del Banco, de esa forma aseguramos una Biblioteca virtual con información actualizada.

Se optimizaron procesos medulares logrando reducir y controlar costos, para algunos de ellos a través de las

herramientas de la suite de Google se logró mejorar la gestión y control de las áreas, optimizando el tiempo de entrega de los servicios. Adicionalmente, se cerraron hallazgos de auditoría permitiendo mitigar riesgos operativos e incrementando la eficiencia en la ejecución y gestión.

Por otro lado, se realizaron robotizaciones de tareas repetitivas, mejorando significativamente en tiempo de ejecución de los procesos, así como la reducción importante de errores manuales. Este tiempo permite a las áreas dedicarse a actividades más productivas

DESARROLLO Y MANTENIMIENTO DE APLICACIONES

En el área de Desarrollo y Mantenimiento de Aplicaciones, trabajamos en la implantación de soluciones tecnológicas que apoyan las estrategias del negocio bajo las nuevas tendencias que van dirigidas a una banca digital que nos permita mantener, impulsar y mejorar la experiencia de nuestros clientes por los canales digitales, en este sentido implementamos en nuestro canal de Banca en línea un nuevo “Banner” para facilitar la gestión de recuperación de claves de TDD, disminuyendo de esta forma las consultas a través de las redes sociales y el Centro de Atención

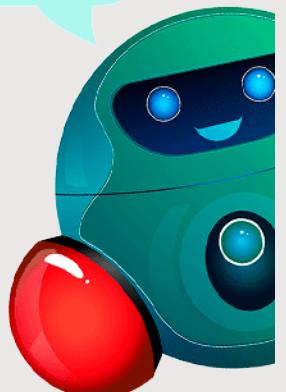


Telefónica. Se realizó el despliegue de la nueva aplicación de Banca Móvil con una apariencia renovada y de fácil navegación, con nuevas funcionalidades orientadas a mejorar e impulsar la experiencia de nuestros clientes, destacando la autenticación a través de la Biometría (huella dactilar y rostro) y el ingreso con perfil de invitado desde otros dispositivos.

Mejorando la calidad del servicio en Pago Móvil y robusteciendo la estabilidad del canal, se implantó la validación del doble clic en la aplicación al momento de realizar el pago, enviando un mensaje informativo al cliente, de forma tal que pueda verificar que la operación anterior no fue descontada de su saldo.

Te acompañaré
las 24 horas

Los siete días de
la semana



OPERACIONES DE TECNOLOGÍA

En la Vicepresidencia de Operaciones de Tecnología, garantizamos la disponibilidad requerida de los servicios, productos y canales del banco, asegurando la ejecución de las mejores estrategias en la operación bajo condiciones de seguridad y confiabilidad, proporcionando una experiencia confiable a nuestros clientes, asegurando la estabilidad y acompañando el crecimiento del Banco con criterios de calidad y rentabilidad.

Mediante las acciones preventivas y correctivas ejecutadas a través de los planes de mejora continua de los procesos (acciones preventivas y correctivas) y salud de los sistemas mejorando los indicadores en un nivel satisfactorio; El área de Operaciones de Tecnología logró garantizar las capacidades y esquemas de redundancia, así como los niveles óptimos requeridos por la infraestructura, ajustándonos a los esquemas de trabajo establecidos (teletrabajo y asistencia eventual a las oficinas) para la convivencia en la situación mundial COVID-19, con el objetivo de mantener la continuidad operativa del banco (servicios, productos, y canales) 100% estables.



Ejecutamos migraciones y desincorporaciones para mitigar la Obsolescencia en los principales servicios críticos de las Plataformas Distribuida y Centralizada, de la infraestructura tecnológica de Redes, almacenamiento y de las herramientas de monitoreo del banco. Realizamos acciones de optimización y depuración de datos en las plataformas TI, disminuyendo el porcentaje de utilización de los espacios en discos, recuperando espacios de almacenamiento en los mismos, y liberando adicionalmente espacios físicos en el Data Center.

Reutilizamos capacidades (almacenamiento, procesamiento y conectividad) en la nube privada y equipos tecnológicos en la conexión de usuarios remotos, para

mayor aprovechamiento de la tecnología existente en el banco. Implementamos y optimizamos Monitores y licencias en diferentes servicios para facilitar la atención oportuna de las incidencias evitando la degradación o indisponibilidad de dichos servicios, optimizamos el licenciamiento de base de datos SQL Server y adicionalmente implementamos el cuadro de control para el monitoreo oportuno de todos los enlaces principales, minimizando los tiempos de respuestas en los escalamientos necesarios para la gestión de incidentes. Se lograron ahorros por el uso eficiente de la infraestructura tecnológica del Banco, a través de la reutilización de capacidades de la nube privada.

Brindamos apoyo en actividades de implementación y configuración de infraestructura (procesamiento, almacenamiento, conectividad, y seguridad) de las plataformas tecnológicas para los proyectos regulatorios y de nuevos productos y servicios.

CERTIFICADOS DE SEGURIDAD

Nuestro portal Banesco.com y BanescoOnline tiene la certificación internacional de seguridad que otorgan las reconocidas empresas McAfee y Norton a los sitios que cuentan con los más altos niveles de seguridad contra ataques en Internet.

SEGMENTOS ESPECIALIZADOS

SEGMENTOS PERSONAS NATURALES

Ante la situación de la Pandemia por COVID-19 y las medidas de cuarentena asumidas por el Gobierno Nacional desde mediados de marzo, enfocamos los esfuerzos en la continuidad del negocio ajustando nuestra gestión al esquema 7+7, aplicando la política “Conozca a su Cliente” procurando que cada contacto que se realiza, permita obtener información actualizada de nuestros clientes. Al cierre de 2020, se alcanzó una gestión en la actualización de datos de clientes de más de 56.000 clientes de alto riesgo y se actualizaron más de 65.500 expedientes. La mayor concentración se encuentra en clientes del segmento masivo.

Pese a la limitada disponibilidad para abrir las agencias, en 2020 se lograron abrir más de 49.000 nuevas cuentas, lo que significó un crecimiento en nuevos clientes persona naturales, que prefirieron elegirnos como su principal banco.

Se mantuvo un constante impulso al uso de la Banca Digital para el manejo de las transacciones de forma electrónica y un refrescamiento de límites transaccionales adecuado a las necesidades de los clientes.

SEGMENTOS JURÍDICOS

Continuamos comprometidos con el apoyo y crecimiento de los sectores productivos del país, por lo que seguimos otorgando préstamos a nuestros clientes de forma que puedan cubrir necesidades de capital de trabajo, equipamiento, ampliaciones en las infraestructuras y actividades de desarrollo productivos con prioridad a sectores primarios, de alimento y salud. Para el cierre 2020 alcanzamos una cartera de crédito de Bs. 70.087.335 MM con crecimiento del 3.564%, lo que significó la liquidación de 57.856 operaciones de crédito a nuestra clientela.

Entre estos sectores destaca el apoyo en la Cartera Única Productiva, dirigida al Sector Agrícola, la cual se incrementó en Bs. 7.726.666 MM, obteniendo una variación de 1.088% con respecto al 2019, cerrando con un saldo de Bs. 8.436.647 MM.

SERVICIOS DE COBRO Y PAGO

Los servicios de Cobro y Pago registraron más de 290 millones de transacciones impulsadas por el crecimiento de las transacciones electrónicas de Pago Móvil, Recaudación en Línea y Multipagos.

REFORZAMOS NUESTROS
SISTEMAS DE PREVENCIÓN
PARA PROTEGER LOS PRODUCTOS
FINANCIEROS



GESTIÓN DE CALIDAD

La generación de experiencias satisfactorias y memorables se convierte en una estrategia fundamental para ser competitivos en el mercado financiero.

El sector financiero durante el 2020 afrontó un momento retador. La banca no solo tuvo que responder a los cambios tecnológicos con la optimización de la banca digital sino que tuvo que transitar por un proceso de entendimiento de los nuevos hábitos de consumo de sus clientes. Hoy en día, la relación con los bancos tiene lugar –mayormente– a través de Internet, mediante servicios ofrecidos por la página web y las aplicaciones. Una buena experiencia de los usuarios es la

clave para conservar o ganar un cliente, pero una mala será determinante para perderlo. Esto significa que la banca tiene una tarea especial: la de construir experiencias favorables dentro de sus canales digitales, como uno de los principales diferenciadores.

Siguiendo esta tendencia, en Banesco Banco Universal, C.A., nos hemos focalizado en diseñar y ejecutar estrategias para enriquecer la Experiencia de nuestros clientes, ofreciendo una gama de productos y servicios de vanguardia, sustentados en la transformación digital y avances tecnológicos. Manteniendo este reto, en la Vicepresidencia de Inteligencia Competitiva continuamos con las mediciones de *Net Promoter Score*, tanto desde la perspectiva *Benchmarking* como la Relacional. Buscamos entender las necesidades y expectativas de nuestros clientes basados en su interacción con los canales de atención, evaluando –adicionalmente– sus vivencias con los principales competidores del sector. Este seguimiento, nos ha permitido identificar información de valor que ha servido de referencia para la toma de decisiones, distinguir las brechas y ejecutar acciones oportunas, con el objetivo de afianzar una la relación satisfactoria con nuestros clientes, perdurables en el tiempo.



Adicionalmente, dirigimos esfuerzos para apoyar al equipo de Capital Humano. Nuestros colaboradores son los grandes embajadores de nuestra identidad y por tanto de nuestra marca. La capacidad de influencia de las personas que trabajan con nosotros puede hacer que las experiencias de nuestros clientes sea definitiva para nuestra Institución. En este sentido, seguimos realizando las mediciones del *Promoter Score Employee*, con el cual se monitorea el nivel de recomendación de Banesco como lugar para trabajar.

Durante el primer semestre del 2020, avanzamos con la Transformación Digital del banco con el impulso del portal “Mis Solicituds Banesco” reforzando la meta de actualización de datos y expedientes

establecida. Durante el segundo semestre, dimos inicio al proyecto de pre-apertura de cuentas para clientes naturales a través del portal. Incorporamos la firma y huella digitalizada dentro de la ficha del cliente e implementamos la captación automática de los datos de la cédula y RIF, reduciendo los pasos procedimentales y evitando errores en la transcripción de los datos.

Igualmente, ampliando los canales de atención, implantamos el Asistente Virtual BARTI, bajo tecnología de inteligencia artificial, que nos permite responder a las necesidades de información de los clientes en un formato de lenguaje natural con la capacidad de contestar a preguntas sobre gestión de requerimientos, información sobre Pago Móvil, disponibilidad de agencias y solicitud de productos. Este servicio proporciona respuestas a los clientes los 365 del año, las 24 horas del día. También nos orientamos a impulsar mejoras en la banca digital, enfocándonos en ofrecer plataformas seguras y de rapidez en las transacciones. Siempre apostando a la mejora continua de nuestros servicios.

Estamos conscientes que la banca digital se impone como modo de vida para interactuar en las diferentes relaciones del sector bancario, por esta razón en

Banesco Banco Universal, C.A., nos esforzamos cada vez más por cerrar la brecha entre las experiencias y las expectativas de nuestros clientes.

De cara al desarrollo y la evolución del Customer Intelligence, profundizamos en el análisis de redes complejas para identificar potencial de clientes a desarrollar con toda su cadena de valor vista de negocio. Realizamos el primer acercamiento para conocer las ventajas del nuevo CRM, proyecto que arrancará oficialmente en el 2021 y que implica un gran cambio para equipos como la Red de Ventas, áreas analíticas y de gestión. Adicionalmente profundizamos en el análisis de algoritmos de afinidad y redes complejas para impulsar los procesos de segmentación e identificar potencial de clientes a desarrollar con toda su cadena de valor con vista de negocio.

MENSAJES

Somos garantes de que los mensajes que transmitimos a nuestro cliente/consumidor final sean de la manera más comprensible y cercana, alineada con las realidades de la oferta o servicio, cuidando el cumplimiento de lo que ofrecemos.

Asimismo, somos respetuosos del marco regulatorio existente en el país, dentro

TE OFRECEMOS PRODUCTOS
CONFIAZBLES Y SEGUROS

JUNTOS PREVENIMOS
LA LEGITIMACIÓN
DE CAPITALES!



de los que podemos citar como de gran importancia para la Banca, los siguientes:

- 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) se hace 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), ese organismo puede realizar observaciones o suspender los productos de acuerdo en caso que sea necesario para proteger a los usuarios y clientes bancario.

Es importante destacar que toda publicidad de las promociones del Banco contienen 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.

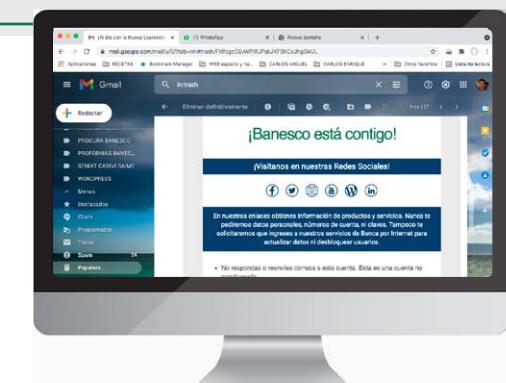
MARKETING RELACIONAL

Para conquistar a un cliente la Organización necesita crear un vínculo, una relación en el tiempo. Es allí donde surge el marketing relacional, un conjunto de estrategias utilizadas para crear una relación de largo plazo con el cliente, con la finalidad de fidelizarlo, ofrecerle un valor agregado, generar confianza, y donde la personalización de nuestras comunicaciones sobre productos y servicios resulta un factor clave.

El acompañamiento del *Marketing Outbound* fue fundamental y nos lo hemos tomado muy en serio. Creemos fielmente en este proceso como una

estrategia para crear y mantener relaciones cercanas y duraderas con nuestros clientes, permitiendo que tanto la Organización como el cliente interno y externo puedan obtener los mejores beneficios. En el marco de esta estrategia, logramos ejecutar acciones de venta cruzada de productos y de relacionamiento, apoyando en un buen porcentaje todas las campañas desplegadas por el equipo de Mercadeo.

Durante el 2020, mediante el uso del email marketing llegamos a un relevante número de clientes a través del envío masivo de correos electrónicos personalizados y donde hemos obtenido tasas de apertura importantes, que superan



hoy los estándares internacionales para el segmento del negocio. Es así como apuntamos a la fidelización de las relaciones con nuestros clientes, usando la personalización en nuestras comunicaciones sobre productos y servicios.

DIÁLOGO GRUPOS DE INTERÉS

PERSONAS NATURALES	2020		2019		Segmentos
	Grupos Focales / Entrevistas / Encuestas	Cantidad	Participantes	Cantidad	Participantes
Estudios de Experiencia de Cliente	12	45.360	12	98.844	Personas naturales y jurídicas
Estudios de Marca	0	0	1	800	Personas naturales
Estudios de Satisfacción / Calidad de Servicio	0	0	1	369	Personas naturales
Estudios Cliente interno / empleados Banesco	16	4.909	12	7.575	Empleados Banesco

PREMIOS Y RECONOCIMIENTOS OBTENIDOS EN EL 2020

Premio	Institución que lo Otorga
En el marco del evento del Día Internacional del Voluntariado de FIPAN, Banesco Banco Universal, C.A., fue reconocido en las categorías Solidaridad, y Compromiso postulados por La Sociedad Anticancerosa de Venezuela y por La Asociación Venezolana para el Síndrome de Down AVESID, respectivamente.	Federación de Instituciones Privadas de Atención al Niño, el Joven y la Familia. (FIPAN)

ALIANZAS COMERCIALES Y PROMOCIONES

El objetivo principal de las promociones y alianzas comerciales es ofrecer valores agregados a nuestros clientes, afianzando su fidelidad y estimulando el uso de nuestros productos. Les brindamos beneficios exclusivos basados en sus gustos y preferencias, generando un efecto residual posterior a la finalización de las campañas. Igualmente, se logra aumentar las ventas en Tarjetas de Crédito Banesco y contribuir al incremento de la cartera activa.

El objetivo principal de las promociones y alianzas comerciales es ofrecer valor agregado a nuestros clientes, afianzando su fidelidad y estimulando el uso de nuestros productos. Les brindamos beneficios exclusivos basados en sus gustos y preferencias, generando un efecto residual posterior a la finalización de las campañas. Igualmente, se logra aumentar las ventas de Tarjetas y contribuir al incremento de la cartera activa.

CAMPAÑAS

Con respecto a las campañas de Mercadeo destacamos las asociadas al tema Covid-19, de cara a la pandemia y a la situación actual se ejecutaron un

total de 4 comunicaciones distintas sobre este tema tan importante. Mantuvimos el impulso de la campaña “Mantén distancia” con la finalidad de informarles a nuestros clientes y usuarios la importancia de tomar las medidas de precaución ante la pandemia. Durante el 2020, reforzamos los mensajes relacionados a los mecanismos de bioseguridad y prevención que deben tomarse en tiempos de confinamiento ante el COVID 19. Para ello, realizamos diversas publicaciones en nuestras redes sociales orgánicas de piezas que invitan a los clientes, usuarios y seguidores a mantenerse en casa y solo salir de ella si es realmente necesario. Entre los tips preventivos, publicamos: el mantenimiento de una distancia de por lo menos 2 metros entre cada persona, el uso de tapabocas, uso de gel antibacterial mientras se está en la calle, lavado correcto y constante de manos, entre otros. Con esta campaña, también impulsamos el uso de nuestra Banca Digital Banesco e invitamos a nuestros clientes a hacer uso de ella desde su hogar para evitar contagios.

A continuación detallamos cada una de las campañas ejecutadas en el 2020:



**MANTUVIMOS CERCANÍA
CON NUESTROS CLIENTES E
INVITAMOS A CUIDARSE Y TOMAR
LAS MEDIDAS PREVENTIVAS
NECESARIAS ANTE EL COVID 19**

Se realizaron múltiples campañas institucionales relacionadas al cuidado y medidas de bioseguridad durante la pandemia. Estas campañas fueron desplegadas por los distintos medios como redes sociales, sitio del banco, radio, videos, email. Las mismas permanecen activas a la fecha.

REALIZAMOS UN DESPLIEGUE DIGITAL PARA IMPULSAR EL PAGO DE DIRECTV

El mes de Marzo, se realizó el despliegue digital de la campaña DirecTV, donde impulsamos el pago del servicio a través de la opción Multipagos de BanescOnline. En la comunicación se resaltó el horario de pago de este servicio y la facilidad que brinda la Banca digital Banesco.

Para este despliegue se coordinó con la agencia un refrescamiento en la gráfica, siendo ésta un poco más dinámica, la cual generó buenos comentarios por parte de los clientes.

En el mes de Mayo, se tuvo que parar la campaña debido a que DirecTV cerró operaciones en Venezuela.

IMPULSAMOS LA RECAUDACIÓN A TRAVÉS DE LA CAMPAÑA ISLR

En Marzo realizamos la publicación de la Campaña ISLR a través de un despliegue digital (Baneco.com y RRSS), donde le informamos a los clientes las ventajas de realizar el pago de su ISLR a través de BanescOnline.

Este despliegue tuvo una duración de 4 semanas y finalizó el 31-03-2020.

PARA ACTUALIZAR TUS DATOS NO TIENES QUE IR AL BANCO

Hazlo digitalmente través de
WWW.MISOLICITUDES.BANESCO.COM
desde tu casa u oficina



PROMOVIMOS LA ACTUALIZACIÓN DE DATOS A TRAVÉS DEL PORTAL MIS SOLICITUDES BANESCO

Durante el mes de Enero y hasta Junio, reforzamos en RRSS la importancia de mantener los datos actualizados, recalmando la importancia de hacerlo desde casa de forma cómoda y fácil.

Durante este tiempo el despliegue se hizo de forma digital (RRSS, Banesco.com)

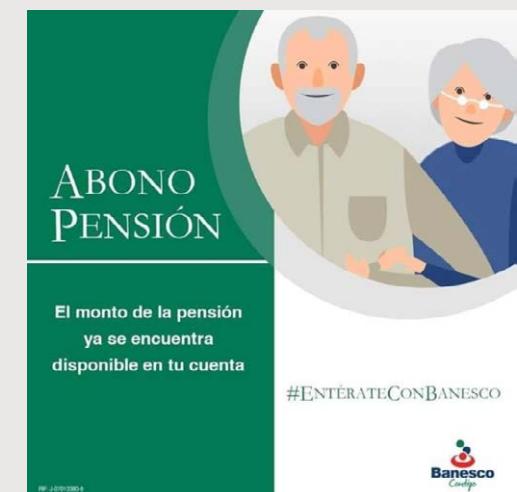
También se hizo impulso en nuestro canal de youtube del video “Sigue Estos Tips”, con el que apoyamos a nuestros clientes detallando información de interés para la correcta actualización de sus datos, el cual sigue teniendo una excelente receptividad.

SEGUIMOS EN CONTACTO PERMANENTE CON NUESTROS PENSIONADOS

Continuamos comunicando de forma permanente a nuestros clientes pensionados con la finalidad de educarlos para el uso de la Banca Digital e informarles oportunamente las fechas de abono de su pensión.

Para el primer semestre del año, se realizó un despliegue mensual a través de una campaña en Banesco.com y RRSS, a través de las cuales se informó acerca del pago de la pensión y además se impulsó el uso de la Banca Digital.

Gracias a esta campaña, a la fecha el 93% de nuestros pensionados activos utilizan nuestros canales digitales.



NUEVA VERSIÓN BANESCOMÓVIL

En el mes de Marzo se realizó el lanzamiento de la nueva versión de la aplicación BanescoMóvil, la cual tuvo un despliegue digital que contempló Banesco.com (Banner y Landing page) y RRSS.

Inicialmente la principal funcionalidad era la inclusión de beneficiarios al momento de realizar una operación. Luego en el mes de Mayo, se le sumaron dos funcionalidades más: Ingreso por medio de biometría y usuario invitado.

Como parte de la estrategia también se subieron a youtube 3 video infografías para orientar a los clientes en la afiliación, registro del dispositivo, inclusión de beneficiarios y autenticación biométrica.

CAMPAÑA DE SEGURIDAD

Desde el mes de enero se realizaron publicaciones en Redes Sociales diversos temas de seguridad: La usurpación de identidad, Cambiazo y Fraudes cibernéticos.

Se les recuerda a nuestros clientes, mediante tips, que deben proteger sus datos personales y realizar validaciones de seguridad al momento de realizar compras.

¡NO CAIGAS EN SUS REDES!

Evita ser víctima de estafa en las Redes Sociales



ESTAFAS MEDIANTE REDES SOCIALES

Las estafas mediante de las Redes Sociales se han convertido en el foco de los delitos cibernéticos más frecuentes en nuestro país, por ello durante el primer semestre del año se impulsó la Campaña ¡No Caigas en sus Redes!

USURPACIÓN DE IDENTIDAD

Durante el primer semestre del año hemos impulsado la Campaña de Usurpación de Identidad, siendo este el delito de estafa más común actualmente.

¡NO PIERDAS DE VISTA TU TARJETA!

Asegúrate de que no cambien tu tarjeta cuando la utilices en puntos de venta



CAMBIAZO

Para el T1 se impulsó la Campaña de Cambiazo, con el fin de recordarles a nuestros clientes que no deben perder de vista su tarjeta en ningún momento durante sus transacciones en punto de venta, siempre pensando en su bienestar.

REFRESCAMOS LA CAMPAÑA DE RUTAS DE REQUERIMIENTOS Y RECLAMOS

Para el segundo semestre, realizamos el refrescamiento de las piezas de esta campaña con la finalidad de reforzar los canales regulares de atención. Esta comunicación se enfocó en informar a los clientes que pueden gestionar sus

requerimientos o reclamos a través de la Banca Telefónica o BanescoOnline, de forma rápida, sencilla y segura. La campaña fue impulsada mediante un despliegue orgánico, contemplando los espacios de Facebook, Twitter e Instagram.

MANTUVIMOS LA COMUNICACIÓN PERMANENTE ACERCA DE CÓMO EVITAR LA LEGITIMACIÓN DE CAPITALES

Durante este período, continuamos con las publicaciones mensuales y regulatorias a través de las RRSS, Banesco.com y envío de e-mailings del tópico relacionado a la Prevención y Control de la Legitimación de Capitales, Financiamiento al Terrorismo y Financiamiento de la Proliferación de Armas de Destrucción Masiva.

Esta campaña contempla mensajes que invitan a nuestros clientes y usuarios a evitar prestar sus productos financieros a terceros, haciendo el recordatorio de que los mismos son de uso personal y por tanto intransferibles, proteger sus datos personales y evitar asociarse o relacionarse con personas que pudieran estar vinculadas en actividades sospechosas.

IMPULSAMOS EL PROGRAMA PERMANENTE DE TICKET PREMIADO BANESCO A TRAVÉS DE LA CAMPAÑA DE EVITA LOS SUSTOS

Para el segundo semestre del año 2020, difundimos a través de nuestras redes sociales de Facebook, Twitter, Instagram,

Linkedin y Youtube la campaña de ¡Evita los Sustos! con “Ticket Premiado” cuya intención principal es que los tarjetahabientes soliciten en los comercios afiliados que pasen sus tarjetas de débito o crédito por los puntos de venta Banesco, porque son confiables, seguros y sin sorpresas, adicionando la ventaja de que las compras que realicen pueden salir gratis gracias al mencionado programa.

Para esta ocasión, se realizó durante un mes la inversión de Paid Media, haciendo uso de las plataformas de Facebook, Instagram y Google Display, cuyas impresiones globales fueron de 93,12% y las vistas globales de 86,27%. En términos generales, la plataforma que



arrojó mayor número de impresiones fue Google Display con 44,3%, mientras que Facebook cerró con 24,8% e instagram con 23,7%.

Adicionalmente, esta campaña contó con una cuña radial de 20 segundos y una mención en vivo de 30 segundos durante todo el mes de diciembre 2020.

INNOVAMOS CON EL LANZAMIENTO DE NUESTRO ASISTENTE VIRTUAL “BARTI” EN BANESCO.COM

En el mes de octubre, llevamos a cabo el lanzamiento de una nueva campaña, cuya finalidad era dar a conocer a nuestro nuevo asistente virtual “Barti”, ubicado en el home de Banesco.com. Barti es un bot de inteligencia artificial, entrenado a través de la adición de conocimientos que le permiten a diario interactuar y responder diversas preguntas a nuestros clientes y usuarios.



Entre las ayudas que ofrece Barti se encuentran temas como: gestión de claves de la Banca Digital, gestión de requerimientos asociados a las incidencias presentadas con los principales productos y servicios del Banco, información acerca de Pago Móvil o solicitud de productos; además está capacitado para redirigir a los clientes y usuarios a un Ejecutivo de Atención Virtual si detecta que el cliente o usuario requiere asesoría especializada.

Esta campaña fue impulsada en todas nuestras redes sociales (Facebook, twitter, instagram, linkedIn y youtube), así como además se realizó la inversión en Paid Media bajo las plataformas de Google Display, Facebook e Instagram y contó con una cuña de radio grabada y una mención en vivo.

IMPULSAMOS EL USO DE NUESTROS PUNTOS DE VENTA BANESCO A TRAVÉS DE LA CAMPAÑA “BANESCO ¡SÍ PASA!

Durante el segundo semestre de 2020, dimos continuidad a las publicaciones relacionadas al uso de los Puntos de Venta Banesco, bajo la premisa de que son confiables, seguros y sin sorpresas. Las comunicaciones se realizaron bajo dos campañas: ¡Evita los Sustos! y el nuevo concepto trabajado bajo la campaña “Con los puntos de venta Banesco ¡Sí Pasa!. La finalidad de ambas comunicaciones, es invitar a nuestros clientes y usuarios a utilizar los puntos de venta Banesco porque brindan mayor seguridad y confiabilidad al momento de realizar las compras.

Para ambas comunicaciones, se realizaron piezas publicitarias para redes sociales orgánicas como Paid Media.





PROPORCIONAMOS INFORMACIÓN ACERCA DE LA JORNADA DE VENTA DE PUNTOS DE VENTA DE NUESTRO ALIADO COMERCIAL NATIVA

Impulsamos las publicaciones relacionadas a la venta de POS realizadas de forma mensual en todo el territorio nacional por nuestro aliado comercial Nativa. Las comunicaciones estuvieron basadas en la ejecución de post publicados en nuestras redes sociales, con el invitacional a todos nuestros comercios afiliados a contactar a su Ejecutivo de Ventas para llevar a cabo el proceso de adquisición de equipos que se ajustaran a las necesidades del negocio, comercio o local.



INFORMAMOS ACERCA DE LA ACTIVACIÓN DE SIMPLETV A TRAVÉS DE BANESCONLINE

En el mes de diciembre, dimos a conocer a nuestros clientes a través de nuestras redes sociales orgánicas como Facebook, Twitter, LinkedIn e Instagram, que pueden realizar de forma rápida y sencilla la recarga del servicio de SimpleTV mediante el portal de Multipagos ubicado en Banesconline y así evitar quedarse sin señal.



TRANSMITIMOS UN MENSAJE DE UNIÓN Y COMPARTIR EN FAMILIA

Para cerrar el año, impulsamos nuestra campaña navideña cuyo propósito estuvo centrado en llevar un mensaje de unión, cercanía, compañerismo y compartir en familia, junto a los seres más queridos. Con esta comunicación, invitamos a nuestros seguidores, a seguir firmes ante las adversidades vividas en un año que aunque no fue fácil trajo consigo aprendizajes que nos orientan a ser mejores cada día.



REDES SOCIALES

Al cierre de diciembre de 2020, nuestras redes sociales sumaban una comunidad de más de 1.530.000 seguidores en nuestras cuentas oficiales de Twitter, Facebook, Instagram, YouTube y LinkedIn, lo que equivale a un incremento de 4,33% en comparación con los números de diciembre de 2019. Para nosotros representa un canal importante para comunicarnos con nuestros clientes y con el público en general, no solo para transmitir nuestros mensajes, sino para escuchar sus planteamientos casi en tiempo real.

Durante 2020 se atendieron a través de las redes sociales más de 28 mil casos o requerimientos. De los casos atendidos; 21,99% correspondió a requerimientos de los clientes de Banesco, mientras que 78,01% fueron consultas sobre productos y servicios.

En cuanto a nuestra presencia en redes sociales, Twitter –a través de la cuenta @ Banesco–, se mantiene como la red social preferida por los usuarios, alcanzando 733.487 seguidores a diciembre de 2020. Además de servir como enlace para la atención de consultas y requerimientos, ofrece contenidos de interés sobre

REDES SOCIALES		2020	2019	Var
 TWITTER	@Banesco	733.487	725.579	1,08%
	@Baneskin	203.039	199.327	1,86%
 FACEBOOK	Banesco Banco Universal	263.619	264.175	(0,21%)
 YOUTUBE	Reproducciones	6.342.643	5.374.935	18%
	Suscripciones	14.894	12.522	18,94%
 LINKEDIN	Seguidores	98.189	73.091	34,33%
 INSTAGRAM	Seguidores	216.800	187.851	15,41%
 BLOG BANESCO	Visitas	8.686.625	8.349.527	4,03%

finanzas personales, emprendimiento, tecnología, efemérides, historia, deportes, negocios, energía y novedades sobre los productos, servicios o promociones del Banco.

Por su parte, Banesco en Facebook alcanzó los 263 mil 619 seguidores, mientras que en Instagram superó los 216 mil seguidores. Los videos colocados en el canal de YouTube “Banesco en Imágenes”, registran más de 6,3 millones

de reproducciones, además de sumar 14.894 suscriptores.

Al cierre de diciembre de 2020, el Blog Banesco superó los 8.686.625 millones de visitas. En este site, además de información corporativa sobre productos y su política de Responsabilidad Social Empresarial, la institución cuenta con contenido exclusivo preparado por periodistas de reconocida trayectoria.

NUESTRA POLÍTICA MEDIOAMBIENTAL

En Banesco Banco Universal, C.A., estamos conscientes que la protección y preservación del medio ambiente es una necesidad para beneficio de ésta y de las generaciones futuras, por eso, somos responsables con nuestros consumos para un mejor aprovechamiento y uso de los recursos que empleamos, a través de diversas iniciativas que nos permiten mejorar nuestras operaciones y cuidar nuestro entorno.

Constantemente, estamos realizando evaluaciones, diagnósticos, establecimiento de indicadores y metas reales para mejorar el uso de los recursos naturales, el ahorro energético y el reciclaje de residuos y materiales para que nuestra actividad no impacte el medio ambiente.

NUESTRA GESTIÓN

Durante el 2020 mantuvimos el proceso de racionalización y reorganización espacial en las Sedes Administrativas de la Zona Metropolitana de Caracas y Regiones, con el objeto de optimizar los metros cuadrados ocupados de acuerdo a los procesos de la Organización, con la mínima intervención de la infraestructura física existente que permita lograr un uso más racional del espacio y sus servicios.

En el año 2020 se incorporaron nuevos métodos, materiales y equipos en diferentes ámbitos o áreas de trabajo en Ciudad Banesco, con el propósito cumplir con las mejores prácticas y normativas a nivel mundial para reducir el impacto ambiental. Dentro de estas iniciativas tenemos:

► Sistema Impermeabilizante con Malla Poliuretano y Ceramicoating:

Este sistema de impermeabilización, permite aliviar la superficie de la losa de techo ya que sus componentes son una tela fina de poliuretano aplicada con pintura asfáltica Ceramicoating, el cual forma una membrana elastómera extremadamente liviana con propiedades refractarias que mejoran la temperatura de la placa, al contrario del manto asfáltico que posee un mayor peso, lo que permite mejorar la calidad de la temperatura en la losa del techo y por ende disminuir el consumo energético en el uso de los equipos de Aires Acondicionado de la Edificación.

► Inicio de reemplazo de tuberías de aguas blancas a nueva tecnología

Termo Fusión: Sustituimos el sistema de tuberías principales de hierro de Ciudad Banesco por Termo Fusión, lo cual nos ha permitido reducir la presión en el sistema hidroneumático y reducir su uso,



mejorando así el consumo de energía y disminuyendo costos y gastos incluso en el desgaste del sistema de bombas eléctricas.

► Reactivación de pozo de agua profundo:

Producto del franco deterioro del servicio de suministro de agua en Venezuela y específicamente en la Región Capital, durante el 2020 reactivamos el pozo de agua profundo de Ciudad

Banesco el cual está al aire libre y es de fácil acceso y amplitud, para la instalación, reparación de los equipos y accesorios necesarios. Las normas internacionales de la Organización Mundial de la Salud, establecen valores óptimos para las características físicas, químicas, biológicas y bacteriológicas de las aguas que sean de consumo humano, dependiendo de las condiciones que se encuentra el agua en la naturaleza. Satisfactoriamente las muestras de aguas provenientes del pozo profundo de Ciudad Banesco, fueron sometidas a los análisis, físico, químico y bacteriológicos por empresa calificadas en esa materia dando resultados de ser aptas para el consumo humano y no presentan ningún inconveniente, estando en rangos de potabilidad. Sin embargo toda agua, aún cuando cumpla con todos los requisitos de los análisis debe pasar por un proceso de desinfección, mediante la aplicación controlada de un agente capaz de destruir gérmenes y bacteria, por ello se debe efectuar una cloración, mediante un equipo de dosificación automática de cloro en solución (hipoclorito de calcio) ya que es obligado por las normas sanitarias.

► **Reemplazo de luminarias de Vapor de Sodio por tecnología LED en el Estacionamiento Ciudad Banesco:**

Como parte de las mejoras de ahorro energético que se han implementado en toda nuestra sede principal, en el año 2020 inició el reemplazo de las luminarias a nivel de estacionamiento de las tradicionales Vapor de Sodio por tecnología LED. Dentro de las mejoras por utilizar este tipo de luminaria se encuentra una reducción significativa de ahorro energético puesto que una sola luminaria de Vapor de Sodio consume 150W mientras que una luminaria equivalente de tecnología LED consume 20W, lo que se traducen en un ahorro del más del 80%, lo que a su vez llevamos a un total de cerca de 500 luminarias en todos los niveles de estacionamiento se traduce en un ahorro significativo a nivel de consumo.

Nuestra sede central, es un edificio inteligente que incorpora diversos elementos constructivos e informáticos que minimizan su impacto ambiental lo que contribuye con la eficiencia energética, el uso de energías alternativas, mejora de la calidad ambiental interior, la eficiencia del consumo de agua y el desarrollo sostenible de los espacios libres.



PROGRAMA DE RECICLAJE

Para el cierre del 2020 nuestro programa de reciclaje arrojó resultados satisfactorios al lograr reciclar 88.670 kg. de papel y cartón que se ha traducido en Bs. 443.350.000,00, recursos que se han destinado para apoyar proyectos que ejecutan nuestros Socios Sociales.

Por otro lado, mantuvimos nuestra Cultura de Eficiencia Banesco y reforzamos la campaña de concientización para el uso responsable de los equipos que tenemos disponibles para hacer nuestro trabajo (equipos multifuncionales de impresión) con un programa especial para ahorro de papel.

Con este programa logramos ahorrar la cantidad de 7.833.211 de páginas impresas lo que se traduce en Bs. 442.205.559.26

Por la naturaleza de nuestras actividades no se emiten sustancias destructoras de la capa de ozono, ni la emisión de NO, SO.

GESTIÓN ELECTRÓNICA DE DOCUMENTOS

Área	Número de Operaciones			Número de Páginas		
	2020	2019	Var%	2020	2019	Var%
Crédito Comercial	4.405	18.214	(313,48%)	49.000	371.567	(658,30%)
TDC (Solicitud/Servicio)	1.400	4.920	(251,43%)	3.000	18.679	(5.67%)

CONSUMO DE PAPEL

IMPUUESTOS	2020	2019	Variación %
Cantidad de páginas ahorradas	7.833.211	4.630.516	69%
Bs. Ahorrrados	442.205.559,26	484.861.330,00	(8,8%)

TOTAL DE IMPRESIONES

AÑO	%
2020	5.028.488
2019	12.817.385
Variación %	(61%)

CONSUMO DE ENERGÍA

En Banesco Banco Universal, C.A. hemos incorporado la utilización de tecnologías avanzadas en equipos y luminarias, acompañado de campañas de concientización en el uso eficiente de la energía eléctrica con el objetivo de mejorar cada año este indicador.



Mantenemos de manera permanente la reducción de iluminación de oficinas implementando horarios por bloque de trabajo según la productividad; reducción en los horarios de operación de los aires acondicionados a nivel de oficinas y horario restringido en el uso de escaleras mecánicas.

La fuente principal de energía utilizada en nuestra organización, Banesco Banco Universal, C.A. es producida por centrales

hidroeléctricas, distribuida a través de la red eléctrica nacional.

Nuestro consumo eléctrico de la red eléctrica nacional durante este periodo fue de 160.300 G.J lo que representa una disminución de 22,90% con respecto al año anterior.

En paralelo con la red eléctrica nacional, disponemos, para situaciones de emergencia, de seis (6) generadores diesel en nuestra sede principal, Ciudad Banesco y dos (2) generadores diesel en nuestra sede de El Rosal y en otras sedes administrativas, respaldando entre un 80% a un 100% de los servicios. Actualmente estos generadores se activan en caso de una falla eléctrica en la red comercial.

Durante el año 2020 generamos 5.364 GJ lo que significa un aumento del 11% con respecto al año anterior, principalmente ocasionado por las fallas eléctricas en la red comercial. Como consecuencia de esto, se produjo un incremento de un 10% en las emisiones de CO₂ por los equipos generadores de diésel.

Para el año 2020 con un total de 229 puntos de atención obtenemos un consumo de 160.300 gigajulios.

Por otra parte obtenemos un consumo por empleado de 47.33 Gigajulio para un headcount de 3387 personas.

INDICADORES AMBIENTALES

CONSUMOS	Consumo Total			Consumo por Persona		
	2020	2019	Var. (%)	2020	2019	Var. (%)
Agua (m ³) ⁽¹⁾	161.241,00	230.234	(30%)	47,62	53,51	(11%)
Electricidad Gigajulio (Sist. Eléctrico Nacional) ⁽¹⁾	160.300,00	207.900,00	(22,90%)	47,33	48,32	(2,05%)
Electricidad Gigajulio / generación propia ⁽²⁾	5.364,00	4.836,60	(11%)	3,54	2,73	30%
Papel (Kg) ⁽¹⁾	7.807	13.891	(43,8%)	2,30	3,23	(28,79)
Papel (Kg) / Clientes ⁽⁵⁾	14.317	24.560	(41,71)	0,0	0,01	(0,01)
Consumo Total			Consumo por Persona			
RESIDUOS	2020	2019	Var. (%)	2020	2019	Var. (%)
	Papel Reciclado (Kg) ⁽¹⁾	88.670	42.780	107,27	26,16	9,94
Tóner y/o Cartuchos ⁽³⁾	0	395	(100)	0	0,09	(100)
Residuos Eléctricos y Electrónicos (Kg) ⁽¹⁾	20.580,04	91.232,98	(77,66)	6,01	21,20	(71,65)
Consumo Total			Consumo por Persona			
EMISIONES DE GASES EFECTO INVERNADERO	2020	2019	Var. (%)	2020	2019	Var. (%)
	Emisiones CO ₂ equipos generadores de diesel (Sólo Ciudad Banesco) ⁽⁴⁾	1.518.295,50	1.383.885,00	10%	1.001,51	781,41
Emisiones CO ₂ Vehículos de empleados ⁽²⁾	425.173,43	769.146,53	(45%)	280,46	434,3	(35%)
Total Emisiones de CO ₂ ⁽²⁾	1.943.468,93	2.153.031,53	(10%)	1.281,97	1.215,72	5%

1. Totales nacionales. Se toma como base a 3.387 colaboradores en 2020 y a 4.287 colaboradores en 2019. Las cifras de consumo de electricidad a nivel nacional del año 2020 y 2019 son estimadas

2. Ciudad Banesco y Torres de El Rosal 1.516 colaboradores en el 2020 y 1.771 colaboradores en 2019

3. Donados a FUNDANA : En 2020 no se donaron

4. Generación Propia en Ciudad Banesco y El Rosal. Se toma como base a 1.516 colaboradores en el 2020 y 1.771 colaboradores en 2019

5. Se toma a 3.935.751 clientes en 2020 y a 4.072.128 clientes en 2019



CONSUMO DE AGUA

El agua utilizada en todas nuestras sedes y agencias se obtiene a través de la red hídrica alimentada de 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 alta la biodiversidad no protegidas.

Para el año 2020 se mantiene el promedio de consumo de agua por punto de atención de 775.2 m³, lo que nos dió un valor total de consumo a nivel Nacional de 161.241 m³ considerando 208 puntos de atención para este año.

Bajo este mismo concepto y con una cantidad de 3387 personas por headcount para este año, obtenemos 47.6 m³ de consumo por persona.

Nuestro consumo de agua durante este periodo fue de 161.241,00 m³ lo que representa una disminución de 30% con respecto al año anterior.

Debido a la naturaleza de la actividad financiera la Organización no tiene derrames significativos y Transporte de residuos peligrosos.

OPERACIONES DE BANESCO QUE PUDIERAN PRODUCIR IMPACTO AMBIENTAL

► **Productos y servicios:** Para el otorgamiento de créditos al constructor realizamos estudios de factibilidad para garantizar no solo el éxito del proyecto sino también el menor impacto ambiental posible en el área en la cual se desarrollará la obra. Cuidamos que los proyectos financiados cuenten con los certificados de habitabilidad antes de iniciar el proceso de ventas.

► **Transporte de productos:** Banesco Banco Universal, C.A., no ejerce impactos ambientales mensurables por esta actividad, ya que los productos que se trasladan a nuestra red de agencias en todo el territorio nacional son materiales de oficina, impresos, así como equipos de tecnología y sus consumibles. Así mismo, el banco no exporta ni importa residuos. Los residuos considerados peligrosos (toners, baterías, monitores) son transportados en forma local considerando todas las medidas de seguridad necesarias.

► **Transporte de personal:** A los colaboradores se les presta el servicio de transporte, desde Ciudad Banesco hasta la estación más cercana del sistema Metro de Caracas en horas de la mañana para la

103-1, 103-2, 103-3, 303-1, 301-3, 303-1, 303-2, 303-3, 303-4, 303-5, 304-3, 304-4, 306-3, 306-4, 306-5, 307-1, FS8, FS9, FS10, FS11

EL PLANETA ES NUESTRA CASA Y MERECE NUESTRO CUIDADO

Día Mundial del Medio Ambiente
05 de junio



llegada a la sede y en la tarde a fin de facilitar el traslado a sus viviendas, así como al personal que labora horario nocturno, fines de semana y feriados. 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.

Durante el 2020, no se recibieron multas o demandas por incumplimiento de las normativas ambientales de carácter nacional o local.

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.



DONACIÓN DE MOBILIARIO Y COMPUTADORAS DESINCORPORADOS

DONACIÓN DE EQUIPOS DE COMPUTACIÓN DESINCORPORADOS

	2020	2019	Var. (%)
Cantidad de Equipos Donados	316	905	(65,08)
Total de Kg.	876,90	6.917,64	(87,32)

DONACIÓN DE MOBILIARIO DESINCORPORADO

	2020	2019	Var. (%)
Cantidad de Mobiliario Donado	480	294	63,27
Total de Kg.	21.182	18.680	13,40

VOLUNTARIADO CORPORATIVO

Dentro de las actividades de acción social que realiza nuestro Voluntariado Corporativo, se encuentran las iniciativas de cuidado ambiental e incentivo del cuidado de los recursos naturales. En el 2020 se invirtieron 150 horas hombre en actividades medioambientales. Los voluntarios comprometidos con el medio ambiente, fueron invitados a celebrar desde sus casas el Día del Árbol, sembrando plantas y realizando mantenimientos a las áreas verdes aledañas a sus viviendas. Esta pequeña acción ayudó a reforzar a toda la comunidad los numerosos beneficios ambientales que trae el mantener plantas a nuestro alrededor, tales como, mitigar el cambio climático, refrescar los espacios, albergar vida, embellecer con flores y colores entre otros.

Como medida de prevención y atendiendo las normas de Bioseguridad para prevenir la propagación del Covid-19 en nuestras áreas de oficina durante el año 2020 se iniciaron jornadas semanales de desinfección y saneamiento ambiental en las sedes de Ciudad Banesco y El Rosal en las áreas de alto tránsito y áreas generales utilizando el producto NISUS DSV (desinfectante, sanitizador y virucida) publicado en el listado N de productos que eliminan

el virus, emitido por la OMS (Organización Mundial de la Salud) y EPA (Agencia de Protección Ambiental de USA)

Así mismo se realizó la desinfección y saneamiento ambiental a nivel de agencias en todo el territorio nacional.

Por otra parte se implementó la modalidad de teletrabajo con rotación semanal del personal de plataformas críticas manteniendo siempre la supervisión de los servicios críticos.





NUESTROS PROVEEDORES

En Banesco Banco Universal, C.A. gestionamos la relación con nuestros proveedores desde la Vicepresidencia de Procura y Administración basados en una relación de confianza de manera transparente y oportuna garantizando las necesidades del negocio y promoviendo el desarrollo de toda la cadena de valor.

Nos involucramos 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

Nuestra política de contratación, establece que todo proveedor interesado en prestar servicio a la Organización 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.

Durante el año 2020 aplicamos esta política de contratación a los 893 proveedores locales (98.78%) y 11 no locales (1,22%), con quienes mantuvimos relación y transamos un volumen de compras por Bs.13.453.834.218.072,90 (Trece billones, cuatrocientos cincuenta y tres mil, ochocientos treinta y cuatro millones, doscientos dieciocho mil, setenta y dos, con noventa céntimos), que representa un

97,30% de proveedores locales, es decir, empresas que operan en el mismo ámbito geográfico que se realiza la compra, el servicio y la facturación; mientras el 2,70% corresponde a proveedores no locales.

De este número y como parte de nuestro compromiso con el Pacto Mundial de las Naciones Unidas, se firmaron 56 contratos de servicio con proveedores, de los cuales 12 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. El resto de los contratos firmados se encuentran bajo el modelo del proveedor, acuerdos financieros de confidencialidad o convenios firmados que no incluyen la cláusula arriba identificada

DISTRIBUCIÓN DE PROVEEDORES POR CANTIDAD Y MONTO PAGADO

TIPO	Cantidad de Proveedores		% Sobre el total de proveedores		Monto Cancelado		% Sobre el total facturado	
	2020	2019	2020	2019	2020	2019	2020	2019
Proveedores Locales	893	1.032	98,78	97,91	13.090.856.079.185,70	1.237.209.308.722,29	97,30	94,8
Proveedores No Locales	11	22	1,22	2,09	362.978.138.887,18	67.885.379.768,34	2,70	5,2
Total	904	1.054	100	100	13.453.834.218.072,90	1.305.094.688.490,64	100	100

Proveedores y rubros más significativos por región

Mantenemos un inventario de nuestros principales proveedores de bienes y servicios por geografía

REGIÓN CAPITAL

SERVICIO	Proveedor	Proveedor	Monto	Monto	% sobre el total		
	2020	2019	2020	2019	Variación %	2020	2019
Hardware, Software y Tecnología	69	75	7.156.657.266.034,48	415.473.266.309,92	(8,00%)	65,41%	63,45%
Servicios	91	123	1.821.130.458.568,53	119.271.060.679,89	(26,02%)	16,64%	18,21%
Mantenimientos y Construcciones	51	65	482.046.319.427,35	79.601.878.640,79	(21,54%)	4,41%	12,16%
Condominios y Arrendamientos	127	143	1.153.867.079.728,19	21.779.206.804,34	(11,19%)	10,55%	3,33%
Honorarios y Consultorías	81	93	327.570.240.364,14	18.673.047.455,37	(12,90%)	2,99%	2,85%
Total	419	499	10.941.271.364.122,70	654.798.459.890,31	(16,03%)	100,00	100,00

REGIÓN ORIENTE SUR

SERVICIO	Proveedor	Proveedor	Monto	Monto	% sobre el total		
	2020	2019	2020	2019	Variación %	2020	2019
Mantenimientos y Construcciones	2	4	74.938.585.808,08	11.881.455.697,39	(50,00%)	44,87%	69,03%
Servicios	11	25	2.592.929.402,73	2.724.307.279,31	(56,00%)	1,55%	15,83%
Condominios y Arrendamientos	40	39	89.463.027.883,08	2.607.468.295,58	2,56%	53,57%	15,15%
Total	53	68	166.994.543.093,89	17.213.231.272,28	(22,06%)	100,00%	100,00

Proveedores y rubros más significativos por región

REGIÓN CENTRO LOS LLANOS

SERVICIO	Proveedor	Proveedor	Monto	Monto	% sobre el total		
	2020	2019	2020	2019	Variación %	2020	2019
Equipos, Artículos y Materiales de Oficina	1	0	4.533.390,84	0,00	0%	0,00%	0,00%
Mantenimientos y Construcciones	6	8	91.181.980.294,65	28.002.159.637,47	(25%)	45,38%	82,93%
Condominios y Arrendamientos	56	53	78.819.436.898,73	4.096.167.921,96	6%	39,22%	12,13%
Servicios	29	50	30.943.251.297,38	1.667.308.229,41	(42%)	15,40%	4,94%
Total	92	111	200.949.201.881,60	33.765.635.788,84	(17%)	100,00%	100,00

REGIÓN OCCIDENTAL NORTE

SERVICIO	Proveedor	Proveedor	Monto	Monto	% sobre el total		
	2020	2019	2020	2019	Variación %	2020	2019
Honorarios y Consultorías	2	2	3.666.569.663,70	7.626.149,50	0%	4,37%	0,04%
Mantenimientos y Construcciones	3	5	32.857.375.579,33	17.968.369.937,31	(40%)	39,19%	84,26%
Servicios	13	16	2.730.956.488,61	1.735.953.560,73	(19%)	3,26%	8,14%
Condominios y Arrendamientos	23	27	44.587.530.393,23	1.613.078.189,11	(15%)	53,18%	7,56%
Total	41	50	83.842.432.124,87	21.325.027.836,65	(18%)	100,00	100,00

Promovemos un diálogo abierto y constante a través de diferentes canales de comunicación. En nuestra página web, www.banesco.com, nuestros proveedores y los interesados pueden encontrar información sobre el proceso de procura y documentación necesaria a consignar. Contamos con un correo electrónico exclusivo para nuestros proveedores, registro_proveedores_ve@banesco.com, mediante el cual pueden consultar cuestiones comerciales y también por el que impulsamos el conocimiento de nuestro Código de Ética y Conducta las iniciativas de concientización sobre aspectos sociales, ambientales y de anticorrupción.





NUESTRA POLÍTICA

En Banesco Banco Universal, C.A., vivimos nuestros valores organizacionales en nuestro día a día, por eso somos responsables y transparentes con todos nuestros grupos de interés. Contamos con sistemas de información de calidad, en términos suficientes y seguros los cuales nos permiten compartir información de calidad, de manera oportuna y con la frecuencia requerida.

El cumplimiento de nuestras obligaciones, así como la comunicación y transparencia, son la clave para asegurar que continuamos siendo un banco robusto, seguro y sostenible que contribuye al progreso de las personas y las empresas.

NUESTRA GESTIÓN

Somos responsables en el diseño de nuestros productos y servicios ajustándolos a las normativa y regulaciones legales vigentes. Así mismo, nuestros contratos y condiciones generales, contienen una cláusula que limita la responsabilidad del incumplimiento del Banco en la prestación del producto o servicio derivado por cambios normativos.

Nuestros productos y servicios se ajustan a las exigencias del órgano regulador y 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, ajustando sus mecanismos de mitigación de riesgos.

La Vicepresidencia de Consultoría Jurídica del Banco realiza constantes análisis de cualquier instrumento legal nuevo que emitan los entes reguladores, o modificaciones de las normativas existentes, con el propósito de determinar cualquier aspecto que pudiera impactar al Banco, los grupos de interés y al sector financiero.

IMPUESTOS

Contamos con una política fiscal 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.

Mensualmente se planifican las actividades requeridas y obligatorias que permite el cumplimiento de sus obligaciones tributarias de forma oportuna ante los organismos nacionales, estatales 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, se analizan 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, debemos señalar que la Organización cumple con el principio de libre concurrencia o principio de independencia, informando a la administración tributaria sus operaciones económicas efectuadas con partes vinculadas, tal y como lo establece el



marco regulatorio, donde se evidencia que Banesco Banco Universal,C.A, asume su carga tributaria, sin trasladar sus beneficios a jurisdicciones de baja imposición fiscal.

Estamos 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 sus obligaciones tributarias, contribuyendo directa e indirectamente al desarrollo sostenible de todos sus grupos de interés.

La Gerencia Ejecutiva de Tributos y Cumplimiento de Obligaciones Fiscales, procura 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, bien sea mediante reuniones, correos electrónicos y/o boletines informativos. Además, para los empleados que lo ameriten, se les proporcionan cursos de formación especializados en materia tributaria, de modo tal que cuenten con las herramientas técnicas necesarias para el cumplimiento de sus funciones.}

La Gerencia Ejecutiva de Tributos y Cumplimiento de Obligaciones Fiscales, procura identificar los riesgos de manera anticipada y notificarlo, de ser necesario, a la Dirección Ejecutiva de Tesorería y Finanzas, para la toma de decisiones assertivas que los mitiguen o supriman, de igual modo, existen canales de comunicación constante entre las diversas áreas que conforman la Organización, de modo que si existiese un riesgo fiscal, el mismo 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 Gerentes 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.

IMPUESTOS POR OPERACIONES PROPIAS

(EN MILES DE BS.)

IMPUESTOS	2020	2019	Variación %
Utilidad antes de Impuestos	15.876.968.780,72	464.917.777,53	3.315 %
Impuesto sobre la Renta (1)	1.658.945.079,16	34.688.859,63	4.682 %
Impuesto Sobre Actividades Económicas	763.657.000,00	29.051.302,35	2.529 %
Impuesto al Valor Agregado *	2.133.649.466,27	120.159.118,71	1.676 %
Impuesto a la Publicidad Comercial	6.250.797,27	11.282,14	55.304 %
Impuesto Inmuebles Urbanos	5.425.872,56	47.180,01	11.400 %
Impuesto a las Transacciones Financieras (IGTF)	660.728.366,45	32.036.083,44	1.962 %
Impuesto a los Grandes Patrimonios	251.919.338,21	7.534.000,00	3.244 %
Impuestos Varios **	4.926.945,67	783.798,23	529 %
Sub Total Bs.	5.485.502.865,59	224.311.624,50	2.345 %
Utilidad después de Impuestos	10.391.465.915,13	240.606.153,03	4.219 %

* 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.

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, se cuenta con la Vicepresidencia de Modelos de Negocio, la cual garantiza la existencia de los manuales de procesos, que los mismos sean eficientes y conformes a las mejores prácticas del negocio.

La Organización se ha caracterizado en mantener una comunicación asertiva con todos los grupos de interés, bien sean trabajadores, clientes, autoridades fiscales o comunidades de las cuales forma 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, donde

APORTES LEGALES

(EN MILES DE BS.)

IMPUESTOS	2020	2019	Variación %
APORTE A LA LEY DE CIENCIA Y TECNOLOGÍA E INNOVACIÓN			
Aporte al Fondo Nacional de Ciencia, Tecnología e Innovación (FONACIT) ¹	7.953.104,43	56.848,29	13.890,05
LEY DE ALIMENTACIÓN DE TRABAJADORES			
Ley de Alimentación de Trabajadores	21.657.038,72	2.667.107,70	712,00
APORTES A FOGADE, SUDEBAN, A LA OFICINA NACIONAL ANTIDROGAS-ONA, Y APORTE SOCIAL A LAS COMUNAS, LEY DEPORTE.			
FOGADE	206.719.317,44	10.433.336,61	1.881,33
SUDEBAN	230.254.496,00	12.737.452,79	1707,70
APORTE LOSEP (ONA - FONA)	133.283.869,68	3.151.303,54	4.129 ,48
APORTES SOCIAL A LAS COMUNAS ²	64.606.022,48	4.707.569,71	1272,39
LEY DEL DEPORTE	111.620.000,00	2.502.880,88	4.038 %

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 a 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.

le corresponde 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 la Organización cumpla con sus obligaciones tributarias.

Aunado a ello, resulta relevante indicar que la Organización 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.

IMPUESTOS RETENIDOS Y PAGADOS EN NOMBRE DE LOS EMPLEADOS

(EN MILES DE BS.)

CONTRIBUCIONES PARAFISCALES	2020	2019	Variación %
Ley de Vivienda y Hábitat ¹	3.310.172,34	516.043,66	541,45% 695,36
Seguro Social Obligatorio ²	4.119.978,74	679.115,22	506,67%
Ley de Empleo ³	860.939,73	144.695,36	495,00%
INCES ⁴	1.041.170,01	146.977,93	608,39%
Impuesto Sobre la Renta ⁵	215.883.404.530,69	2.068.656,23	10.435.825%
Total	215.892.736.791,51	3.555.488,40	6.071.997,91%

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% por 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 RECAUDADOS

A través de la página web corporativa y nuestra Red de Agencias, Banesco Banco Universal, C.A, ofrece a sus clientes la posibilidad de realizar el pago de Impuestos centralizados al SENIAT, ente recaudador del impuesto. En 2020 esta recaudación alcanzó la cifra de Bs. 24.408.025 MM.

Así mismo, hemos establecido alianzas con las 5 Alcaldías de la Región Capital y otras ciudades en el interior del país, además organismos gubernamentales que pertenecen a la administración central para que nuestros clientes puedan cancelar sus impuestos municipales a través de nuestros canales electrónicos. En este sentido, en 2020 se obtuvo una recaudación de Bs. 14.181.870 MM.

DESDE TU CASA, AÚN ESTANDO
EN PIJAMAS



PUEDES REALIZAR EL PAGO DE TU ISLR
CON **BanescoOnline**
¡MÁS FÁCIL Y RÁPIDO!



Como agentes de percepción y retención de los clientes, la Organización está en el deber de enterar al organismo de administración tributaria estadal y nacional los siguientes tributos:

IMPUESTOS RETENIDOS Y PAGADOS EN NOMBRE DE LOS EMPLEADOS

(EN MILES DE BS.)

IMPUESTOS RETENIDOS Y PERCIBIDOS	2020	2019	Variación %
Impuesto a las Grandes Transacciones Financieras (IGTF)	26.169.811.266,59	1.495.026.308,08	1.641%
Retención ISLR sobre Ganancias Fortuitas	1.272.746,46	179.379,07	610%
Timbres Fiscales	157.869.616,40	4.758.216,74	3.218%
Total Bs.	26.184.353.085,44	1.499.963.903,90	1.646%

IMPUESTOS RETENIDOS Y PAGADOS EN NOMBRE DE LOS PROVEEDORES Y CLIENTES

(EN MILES DE BS.)

IMPUESTOS RETENIDOS Y PERCIBIDOS	2020	2019	Variación %
Retenciones de IVA Proveedores	1.580.223.350,77	89.192.917,10	1.672%
Retenciones Impuesto Sobre la Renta	453.323.074,61	24.703.446,83	1.735%
Retenciones Operaciones Bancarias	960.486.068,16	45.834.073,96	1.996%
Retenciones de Impuesto sobre Actividades Económicas	1.316.168,67	106.046,50	1.141%
Total Bs.	2.995.348.662,21	159.836.504,39	1.774%

MULTAS O INCUMPLIMIENTOS

Durante el periodo reportado, Banesco Banco Universal, C.A., no recibió reclamos o incidentes 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 del Banco, 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 a 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.

PRINCIPIOS PARA DEFINIR EL CONTENIDO DEL INFORME

Este Informe de Responsabilidad y Sostenibilidad de Banesco Banco Universal, C.A. es el resultado de nuestra gestión entre enero y diciembre de 2020 que recoge nuestras principales actuaciones y cómo integramos la estrategia de sostenibilidad con nuestra actividad financiera, logrando crear valor a largo plazo con cada uno de nuestros grupos de interés (accionistas, clientes, empleados, proveedores y comunidad) y participando en el crecimiento económico y social del país.

Al igual que las ediciones 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 (<http://ow.ly/Spp93>) y en el Blog Banesco: <http://blog.banesco.com/rse/>. La periodicidad de presentación del Informe de Responsabilidad y Sostenibilidad es anual.

Este es nuestro 17º reporte publicado y mantiene el mismo alcance que nuestro último reporte correspondiente al 2019. Este informe se ha elaborado de



conformidad con la opción Exhaustiva de los Estándares GRI. Asimismo, se utilizaron las pautas del suplemento sectorial de GRI G4 para el sector financiero, la adhesión al programa "Community GRI" con el que reflejamos nuestra relación y compromiso con el GRI.

La estructura de este informe se ha realizado tomando como base lo establecido en los Estándares del GRI y en el Suplemento Sectorial para Servicios Financieros emitido por el Global Reporting Initiative (GRI) y se presenta bajo el mismo esquema de los años anteriores, organizado en dos grandes bloques: la Dimensión Interna y la Dimensión Externa de nuestra Responsabilidad Social, con capítulos específicos para cada grupo de interés.

Con este informe no sólo reportamos nuestro desempeño dentro de un contexto de sostenibilidad, sino también reportamos nuestra labor dentro de un contexto más amplio que incluye entre otros:

- ▶ La importancia y valor que tiene nuestro Capital Humano que se refleja en salarios mayores a los mínimos legales, formación continua, y programas de apoyo para adquirir su vivienda, beneficios no contractuales competitivos, entre otros.
- ▶ Nuestro compromiso sostenido en apoyar a nuestros Socios Sociales que trabajan para mejorar los servicios de educación y salud en las comunidades.
- ▶ El impacto de la Organización en la generación de empleos directos en las diferentes regiones del país, empleos indirectos a través de la distribución regional de sus proveedores, oportunidades y servicios regionales para los clientes y las donaciones regionales.





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

La cobertura del informe 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.

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.

Los datos presentados están detallados para los años 2019 y 2020 con sus respectivas tasas de variación, lo que permite la comparabilidad del desempeño en estos dos períodos. Asimismo, en los casos donde se reestructuró la información para efectos de su presentación y comparabilidad se hace la referencia al respeto.

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 obtención de la información, 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 Ejecutiva de Auditoría Interna antes de ser publicada.

Cabe destacar, que los contenidos que se presentan, contemplan no sólo los que se han considerado materiales según el

102-10, 102-32, 102-45, 102-48, 102-50, 102-51, 102-52, 102-54, 102-56

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 con respecto a los informes de los años anteriores.

Este informe se ha elaborado de conformidad con la opción Exhaustiva de los Estándares GRI y aplicamos los servicios de Materiality Disclosure Service 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 perteneciente a la Vicepresidencia de Auditoría Interna de Banesco Banco Universal, C.A.

NUESTROS COMPROMISOS

ÁREA	PRINCIPALES LÍNEAS DE ACCIÓN 2020	COMPROMISOS 2021
Gobierno Corporativo	<ul style="list-style-type: none">Implantamos mecanismos de seguimiento y control a las convocatorias, material, minutos y actas de los distintos Órganos de Gobierno de acuerdo a lo establecido en el Reglamento Único.Optimizamos la estructura de gobierno alineada al estándar corporativo, homologando las instancias de Gobierno y el fortalecimiento de las mejores prácticas, enmarcados en el Reglamento único de funcionamiento de los Comités Directivos, Ejecutivos y demás instancias de deliberación de Banesco Banco Universal, C.A.	<ul style="list-style-type: none">Examinar de forma continua el grado de cumplimiento del Reglamento Único de Funcionamiento de los órganos de gobierno y los lineamientos corporativos.Promover la aplicación de los estándares y lineamientos corporativos en el diseño y contenido de las actas, puntos de cuenta y presentaciones reforzando el uso de la comunicación estratégica en el manejo de las instancias de gobierno.Actualizar los objetivos de los órganos de gobierno y simplificar la estructura y conformación de los comités procurando una mayor agilidad y eficiencia en la toma de decisiones.
Accionistas	<ul style="list-style-type: none">Aumentamos el capital social del banco con el propósito de continuar impulsando el fortalecimiento patrimonial y el crecimiento de la institución. Nos mantenemos a la espera de la autorización del órgano regulador competente.	<ul style="list-style-type: none">Aumentar el capital social del banco con el propósito de continuar impulsando el fortalecimiento patrimonial y el crecimiento de la institución.



ÁREA	PRINCIPALES LÍNEAS DE ACCIÓN 2020	COMPROMISOS 2021
Capital Humano	<ul style="list-style-type: none"> ▶ Impulsamos acciones para mejorar continuamente la experiencia del empleado, con foco en valores personales y corporativos. ▶ Consolidamos las competencias técnicas y personales del Ciudadano Banesco a través de nuestras plataformas de aprendizaje virtual. ▶ Ejecutamos nuevas acciones para mejorar la calidad de vida y bienestar integral de los colaboradores mediante esquemas novedosos de compensación. ▶ Nos adaptamos operativamente a una nueva realidad originada por el surgimiento del COVID-19. ▶ Impulsamos comportamientos alineados en valores y al fiel cumplimiento de nuestro Código de Ética y normas que rigen la PCLC/FT/FPADM. 	<ul style="list-style-type: none"> ▶ Consolidar una cultura de alto desempeño, que potencie el engagement, la agilidad, la experiencia del cliente, el trabajo colaborativo, la transversalidad y la innovación. ▶ Consolidar el teletrabajo e impulsar nuevas formas de trabajo con equipos multifuncionales, para contribuir al desarrollo de una Organización ágil, productiva y eficiente. ▶ Asegurar la gestión efectiva de la sucesión, preservar el talento y custodiar el conocimiento. ▶ Continuar identificando e implementando nuevos esquemas de beneficios (monetarios y no monetarios), orientados a mejorar la calidad de vida del Ciudadano Banesco y retener al mejor talento. ▶ Continuar impulsando comportamientos alineados en valores y al fiel cumplimiento de nuestro Código de Ética y normas que rigen la PLC/FT/FPADM.

ÁREA	PRINCIPALES LÍNEAS DE ACCIÓN 2020	COMPROMISOS 2021
Voluntariado	<ul style="list-style-type: none"> ▶ Fortalecemos la Ciudadanía Banesco, promoviendo la interacción entre los colaboradores con actividades virtuales de interés general, las cuales nos permitirán el reforzamiento de nuestros valores organizacionales. ▶ Impulsamos una mayor cantidad de acciones de voluntariado con socios sociales. ▶ Afianzamos el compromiso social del Ciudadano Banesco dentro y fuera de la Organización, mediante acciones del voluntariado (recolección de alimentos, útiles escolares, entre otros), convirtiéndose en multiplicadores de la cultura, la marca y la responsabilidad social empresarial. 	<ul style="list-style-type: none"> ▶ Continuar fortaleciendo la Ciudadanía Banesco, promoviendo la acción solidaria de los colaboradores a nivel nacional a través de actividades de interés virtuales y presenciales garantizando las medidas de bioseguridad y reforzando nuestros valores organizacionales. ▶ Impulsar una mayor cantidad de acciones de voluntariado con socios sociales.

ÁREA	PRINCIPALES LÍNEAS DE ACCIÓN 2020	COMPROMISOS 2021
Socios Sociales y Comunidad	<ul style="list-style-type: none"> ▶ Profundizamos nuestro diálogo social con la comunidad a través de nuestra iniciativa Presupuesto Participativo en 9 localidades a lo ancho del país ajustándonos a la nueva realidad y realizando encuentros virtuales con los participantes. ▶ Desarrollamos de manera virtual cursos de Formación para Socios sociales y campaña de construcción de ciudadanía fundamentada en la prevención del COVID. ▶ Ejecutamos el Programa de Formación de Microempresarios en modalidad online y realizamos un piloto de programa de seguimiento de microempresarios graduados. ▶ Fortalecimos nuestra Biblioteca Digital incorporando nuevas publicaciones y participando en actividades que promuevan su difusión. 	<ul style="list-style-type: none"> ▶ Continuar desplegando programas de formación para Socios Sociales y Voluntariado. ▶ Potenciar la divulgación del Programa de Formación de Microempresarios Virtual. ▶ Establecer nuevas alianzas con organizaciones de desarrollo social, con programas de alto impacto para la comunidad. ▶ Afianzar Campaña de Construcción de Ciudadanía basada en los ODS. ▶ Impulsar nuevos canales de difusión de la Biblioteca Digital. ▶ Continuar coordinando el Foro de Sostenibilidad Empresarial con Naciones Unidas.

ÁREA	PRINCIPALES LÍNEAS DE ACCIÓN 2020	COMPROMISOS 2021
Ciudadanos	<ul style="list-style-type: none"> ▶ Fortalecemos las aplicaciones móviles en nuestra plataforma web permitiéndole a nuestros clientes realizar transacciones financieras por diversos canales electrónicos con mayor eficiencia, seguridad y rapidez. ▶ Impulsamos la transformación digital y experiencia del cliente diseñando procesos, productos y servicios en el marco de la nueva era digital. ▶ Fortalecemos y profundizamos las prácticas estandarizadas en la gestión de proyectos, con la aplicación de metodologías ágiles para el desarrollo de productos y servicios de calidad, orientados a la satisfacción de nuestros clientes. ▶ Optimizamos los controles y monitoreo de seguridad en las transacciones que se realizan a través de canales digitales y electrónicos identificando nuevas modalidades de ciberataques. ▶ Realizamos campañas de concientización a los colaboradores en la importancia de impulsar la Transformación Digital y Experiencia de Cliente Interno y Externo. 	<ul style="list-style-type: none"> ▶ Continuar diseñando e implementando productos y servicios orientados a satisfacer las necesidades de nuestros clientes. ▶ Mantener la revisión constante y dinámica de nuestra oferta de valor, para que ésta continúe siendo un elemento diferenciador de la marca Banesco. ▶ Continuaremos ajustando nuestros controles y monitoreo de transacciones para proteger a nuestros clientes ante nuevas modalidades de ciberataques. ▶ Robustecer el desarrollo del conocimiento comportamental del cliente, utilizando las capacidades analíticas, para soportar las decisiones de mejoras y optimización. ▶ Continuar desarrollando el conocimiento sobre estas metodologías y soluciones. ▶ Impulsar transformación digital y experiencia del cliente diseñando procesos, productos y servicios en el marco de la nueva era digital.

ÁREA	PRINCIPALES LÍNEAS DE ACCIÓN 2020	COMPROMISOS 2021
Ambiental	<ul style="list-style-type: none"> Desarrollamos nuevas acciones orientadas a cumplir de manera equilibrada nuestro crecimiento sostenible protegiendo al medio ambiente, con acciones concretas que van más allá del reciclaje al utilizar eficientemente recursos no renovables como la energía eléctrica y el agua. 	<ul style="list-style-type: none"> Profundizar acciones orientadas a concientizar a nuestros colaboradores en relación a la óptima utilización de los recursos en las distintas operaciones que realizamos para que éstas tengan cada vez un menor impacto ambiental. Continuar con nuestra promesa de ser un banco verde, disminuyendo el uso del papel y aprovechando la tecnología como una alternativa innovadora.
Proveedores	<ul style="list-style-type: none"> Profundizamos el uso de Ariba como herramienta de abastecimiento. Optimizamos los tiempos de atención de las procuras en un entorno de elevada demanda producto de la escasez de proveedores en ciertos mercados. 	<ul style="list-style-type: none"> Continuar estableciendo alianzas estratégicas con proveedores claves (actuales y nuevos). Gestionar nuestros procesos enmarcados en la transparencia y agilidad para la licitación y/o contratación de servicios.



CONSTRUIMOS ALIANZAS PARA SOÑAR

Construimos y ayudamos a fortalecer los cimientos de la sociedad

Balance Social cierre 2020



ACUMULADO 1998 – DICIEMBRE 2020

TOTAL INVERSIÓN SOCIAL **Bs. 432.891.107.569,11**

TOTAL GENERAL INVERSIÓN SOCIAL

MÁS COMPROMISOS CONTRÁCIDOS **Bs. 432.891.107.569,11**

Cifras expresadas en bolívares

Directores

Juan Carlos Escotet Rodríguez • José Grasso Vecchio • Miguel Ángel Marcano Cartea
Emilio Durán Ceballos • María Josefina Fernández

Banesco nuevamente rinde cuenta de manera transparente a sus grupos de interés con la publicación del Balance Social cierre 2020. Nos complace ser la primera institución venezolana en obtener la mayor calificación del Global Reporting Initiative (GRI) en nuestros informes de Responsabilidad y Sostenibilidad Empresarial.

Banesco.com [@Banesco](https://www.twitter.com/@Banesco) [Banesco Banco Universal](https://www.facebook.com/BanescoBancoUniversal) [Banescoenimagenes](https://www.instagram.com/banescoenimagenes) [BanescoBancoUniversal](https://www.youtube.com/BanescoBancoUniversal)

RIF: J-07013380-5



A continuación, se detallan las páginas del Informe en las que se dan respuesta a los contenidos de los Estándares GRI y al Suplemento Sectorial de Financial Services de GRI.

Cabe destacar, que los contenidos que se presentan contemplan no solo los que se han considerado materiales según el análisis efectuado de acuerdo a los parámetros establecidos en los Estándares GRI, sino

también aquellos temas no materiales que la Alta Gerencia ha considerado revelar por considerarlos relevantes para dar a conocer el desempeño del Banco.

Para el Materiality Disclosures Service, GRI Services ha revisado que el índice de contenidos de GRI sea claro, y que las referencias para los Contenidos 102-40 a 102-49 correspondan con las secciones indicadas del reporte.

Estándar GRI	Contenido	Número	Título	Página	Omisión	Verificación Auditoría Interna	Pacto Mundial	ODS
GRI 101: Fundamentos 2016								
GRI 102: Contenidos Generales 2016	Perfil de la Organización	102-1	Nombre de la organización	5		✓		
		102-2	Actividades, marcas, productos y servicios	77 - 78		✓		
		102-3	Ubicación de la sede	5		✓		
		102-4	Ubicación de las operaciones	5		✓		
		102-5	Propiedad y forma jurídica	5		✓		
		102-6	Mercados servidos	6; 77 - 82		✓		
		102-7	Tamaño de la organización	9; 30; 32 - 35		✓		
		102-8	Información sobre empleados y otros trabajadores	35 - 36; 46		✓	Principio 6	8.5
		102-9	Cadena de suministro	102		✓	Principio 7	
		102-10	Cambios significativos en la organización y su cadena de suministro	110 - 111		✓		
		102-11	Principio o enfoque de precaución	6 - 9; 35, 46		✓		
		102-12	Iniciativas externas	42 - 44, 56 - 57		✓	Principio 7	
		102-13	Afiliación a asociaciones	28		✓	Principio 1, 2, 5, 8, 9, 10	



MATERIALITY
DISCLOSURES SERVICE

2021



COMMUNITY MEMBER

2021

Estándar GRI	Contenido	Número	Título	Página	Omisión	Verificación Auditoría Interna	Pacto Mundial	ODS
GRI 102: Contenidos Generales 2016	Estrategia	102-14	Declaración de altos ejecutivos responsables de la toma de decisiones	3		✓	Principio 1, 7, 8, 9	
		102-15	Principales impactos, riesgos y oportunidades	6 - 7; 9		✓	Principio 7, 8, 9	
	Ética e integridad	102-16	Valores, principios, estándares y normas de conducta	5; 34 - 35		✓	Principio 10	
		102-17	Mecanismos de asesoramiento y preocupaciones éticas	25 - 29; 34; 81 - 82		✓	Principio 10	
	Gobernanza	102-18	Estructura de gobernanza	18 - 28; 31		✓		
		102-19	Delegación de autoridad	18 - 21		✓		
		102-20	Responsabilidad a nivel ejecutivo de temas económicos, ambientales y sociales	25 - 27		✓	Principio 1, 2, 3, 4, 5, 6, 7, 8, 9, 10	
		102-21	Consulta a grupos de interés sobre temas económicos, ambientales y sociales	12 - 15; 25; 32 - 33; 35		✓		
		102-22	Composición del máximo órgano de gobierno y sus comités	18 - 27		✓		5.1, 5.5
		102-23	Presidente del máximo órgano de gobierno	19 - 22		✓		
		102-24	Nominación y selección del máximo órgano de gobierno	18 - 27		✓		5.1, 5.5
		102-25	Conflictos de intereses	25 - 29; 34 - 35		✓		
		102-26	Función del máximo órgano de gobierno en la selección de objetivos, valores y estrategia	18 - 28; 31		✓		
		102-27	Conocimientos colectivos del máximo órgano de gobierno	12 - 15		✓	Principio 10	
		102-28	Evaluación del desempeño del máximo órgano de gobierno	38 - 41		✓	Principio 7, 8, 9	
		102-29	Identificación y gestión de impactos económicos, ambientales y sociales	6 - 7; 9; 11 - 16		✓		
		102-30	Eficacia de los procesos de gestión del riesgo	12 - 16; 25 - 27		✓	Principio 10	
		102-31	Evaluación de temas económicos, ambientales y sociales	38 - 41		✓		

Estándar GRI	Contenido	Número	Título	Página	Omisión	Verificación Auditoría Interna	Pacto Mundial	ODS
GRI 102: Contenidos Generales 2016	Gobernanza	102-32	Función del máximo órgano de gobierno en la elaboración de informes de sostenibilidad	110 - 111		✓		
		102-33	Comunicación de preocupaciones críticas	12 - 16; 18; 20 - 21; 35		✓		
		102-34	Naturaleza y número total de preocupaciones críticas	20 - 21; 34 - 35		✓		
		102-35	Políticas de remuneración	39 - 41		✓		
		102-36	Proceso para determinar la remuneración	39 - 41		✓		
		102-37	Involucramiento de los grupos de interés en la remuneración	39 - 41		✓		
		102-38	Ratio de compensación total anual	40 - 41		✓		
		102-39	Ratio del incremento porcentual de la compensación total anual	40		✓		
	Participación de los Grupos de Interés	102-40	Lista de grupos de interés	6 - 7; 12 - 16		✓		
		102-41	Acuerdos de negociación colectiva	54 - 56		✓	Principio 3	8.8
		102-42	Identificación y selección de grupos de interés	12 - 16		✓		
		102-43	Enfoque para la participación de los grupos de interés	12 - 16		✓		
		102-44	Temas y preocupaciones clave mencionados	12 - 16		✓		

Estándar GRI	Contenido	Número	Título	Página	Omisión	Verificación Auditoría Interna	Pacto Mundial	ODS
GRI 102: Contenidos Generales 2016	Prácticas para la Elaboración de Informes	102-45	Entidades incluidas en los estados financieros consolidados	110 - 111		✓		
		102-46	Definición de los contenidos de los informes y las Coberturas del tema	12 - 16		✓		
		102-47	Lista de temas materiales	12 - 16		✓		
		102-48	Reexpresión de la información	110 - 111		✓		
		102-49	Cambios en la elaboración de informes	6 - 7; 12 - 15		✓		
		102-50	Periodo objeto del informe	110 - 111		✓		
		102-51	Fecha del último informe	110 - 111		✓		
		102-52	Ciclo de elaboración de informes	110 - 111		✓		
		102-53	Punto de contacto para preguntas sobre el informe	143		✓		
		102-54	Declaración de elaboración del informe de conformidad con los Estándares GRI	110 - 111		✓		
		102-55	Índice de contenidos GRI	119 -137		✓		
		102-56	Verificación externa	110 - 111 ANEXO 1 138 - 142		✓		

Estándar GRI	Contenido	Número	Título	Página	Omisión	Verificación Auditoría Interna	Pacto Mundial	ODS
DESEMPEÑO ECONÓMICO								
GRI 103: Enfoque de Gestión 2016	103-1	Explicación del tema material y su Cobertura	12 - 16			✓		
	103-2	El enfoque de gestión y sus componentes	6 - 10			✓		
	103-3	Evaluación del enfoque de gestión	6 -10			✓		
GRI 201: Desempeño Económico 2016	201-1	Valor económico directo generado y distribuido	8 - 9			✓		8.1, 8.2
	201-2	Implicaciones financieras y otros riesgos y oportunidades derivados del cambio climático	96; 98			✓	Principio 7 Criterio 10	
	201-3	Obligaciones del plan de beneficios definidos y otros planes de jubilación	58 - 61			✓		
	201-4	Asistencia financiera recibida del gobierno	105; 109			✓		
PRESENCIA EN EL MERCADO								
GRI 103: Enfoque de Gestión 2016	103-1	Explicación del tema material y su Cobertura	12 - 16			✓		
	103-2	El enfoque de gestión y sus componentes	36 - 37			✓		
	103-3	Evaluación del enfoque de gestión	36 - 37			✓		
GRI 202: Presencia en el Mercado 2016	202-1	Ratio del salario de categoría inicial estándar por sexo frente al salario mínimo local	39 - 41			✓		1.2, 5.1, 8.5
	202-2	Proporción de altos ejecutivos contratados de la comunidad local	36 - 37			✓		8.5
IMPACTOS ECONÓMICOS								
GRI 103: Enfoque de Gestión 2016	103-1	Explicación del tema material y su Cobertura	12 - 16			✓		
	103-2	El enfoque de gestión y sus componentes	66 - 72			✓		
	103-3	Evaluación del enfoque de gestión	66 - 72			✓		
GRI 203: Impactos Económicos Indirectos 2016	203-1	Inversiones en infraestructuras y servicios apoyados	66 - 67			✓		5.4
	203-2	Impactos económicos indirectos significativos	66 - 70			✓		1.2, 3.8, 8.2, 8.3, 8.5



Estándar GRI	Contenido	Número	Título	Página	Omisión	Verificación Auditoría Interna	Pacto Mundial	ODS
PRÁCTICAS DE ADQUISICIÓN								
GRI 103: Enfoque de Gestión 2016	103-1	Explicación del tema material y su Cobertura	12 - 16			✓		
	103-2	El enfoque de gestión y sus componentes	102 - 103			✓		
	103-3	Evaluación del enfoque de gestión	102 - 103			✓		
GRI 204: Prácticas de Adquisición 2016	204-1	Proporción de gasto en proveedores locales	102 - 104			✓	Principio	8.1, 8.2
ANTICORRUPCIÓN								
GRI 103: Enfoque de Gestión 2016	103-1	Explicación del tema material y su Cobertura	112 - 16			✓	Principio 10	
	103-2	El enfoque de gestión y sus componentes	28-31			✓	Principio 10	
	103-3	Evaluación del enfoque de gestión	28-31			✓	Principio 10	
GRI 205: Anticorrupción 2016	205-1	Operaciones evaluadas para riesgos relacionados con la corrupción	22 - 24; 53			✓	Principio 10	
	205-2	Comunicación y formación sobre políticas y procedimientos anticorrupción	28 - 29; 31; 56 - 57			✓	Principio 10	
	205-3	Casos de corrupción confirmados y medidas tomadas	56 - 57			✓	Principio 10	
COMPETENCIA DESLEAL								
GRI 103: Enfoque de Gestión 2016	103-1	Explicación del tema material y su Cobertura	12 - 16			✓		
	103-2	El enfoque de gestión y sus componentes	77 - 79			✓		
	103-3	Evaluación del enfoque de gestión	77 - 79			✓		
GRI 206: Competencia Desleal 2016	206-1	Acciones jurídicas relacionadas con la competencia desleal y las prácticas monopólicas y contra la libre competencia	105; 109			✓		

Estándar GRI	Contenido	Número	Título	Página	Omisión	Verificación Auditoría Interna	Pacto Mundial	ODS
FISCALIDAD								
GRI 103: Enfoque de Gestión 2016	103-1	Explicación del tema material y su Cobertura	12 - 16		✓			
	103-2	El enfoque de gestión y sus componentes	105 - 106; 108		✓			
	103-3	Evaluación del enfoque de gestión	105 - 106; 108		✓			
GRI 207: Fiscalidad 2019	207-1	Enfoque fiscal	105 - 109					
	207-2	Gobernanza fiscal, control y gestión de riesgos	106 - 109					
	207-3	Participación de grupos de interés y gestión de inquietudes en materia fiscal	106 - 109					
	207-4	Presentación de informes país por país	106 - 109					
MATERIALES								
GRI 103: Enfoque de Gestión 2016	103-1	Explicación del tema material y su Cobertura	96 - 100		✓			
	103-2	El enfoque de gestión y sus componentes	96 - 100		✓			
	103-3	Evaluación del enfoque de gestión	96 - 100		✓			
GRI 301: Materiales 2016	301-1	Materiales utilizados por peso o volumen	99; 101		✓	Principio 8, 9	8.4	
	301-2	Insumos reciclados	98 - 99		✓	Principio 8, 9		
	301-3	Productos reutilizados y materiales de envasado	98 - 99		✓	Principio 8, 9	8.4	
ENERGÍA								
GRI 103: Enfoque de Gestión 2016	103-1	Explicación del tema material y su Cobertura	96 - 100		✓	Principio 7,8, 9		
	103-2	El enfoque de gestión y sus componentes	96 - 100		✓	Principio 7,8, 9		
	103-3	Evaluación del enfoque de gestión	96 - 100		✓	Principio 7,8, 9		
GRI 302: Energía 2016	302-1	Consumo energético dentro de la organización	97 - 99		✓	Principio 7 y 8	8.4	
	302-2	Consumo energético fuera de la organización	97 - 99		✓	Principio 8	8.4	
	302-3	Intensidad energética	97 - 99		✓	Principio 8, 9	8.4	
	302-4	Reducción del consumo energético	97 - 99		✓	Principio 8, 9	8.4	
	302-5	Reducción de los requerimientos energéticos de productos y servicios	97 - 99		✓	Principio 8, 9	8.4	

Estándar GRI	Contenido	Número	Título	Página	Omisión	Verificación Auditoría Interna	Pacto Mundial	ODS
AGUA Y EFLUENTES								
GRI 103: Enfoque de Gestión 2016	103-1	Explicación del tema material y su Cobertura	96 - 100			✓		
	103-2	El enfoque de gestión y sus componentes	96 - 100			✓		
	103-3	Evaluación del enfoque de gestión	96 - 100			✓		
GRI 303: Agua y Efluentes 2018	303-1	Interacción con el agua como recurso compartido	99 - 100			✓	Principio 8	
	303-2	Gestión de los impactos relacionados con los vertidos de agua	99 - 100			✓	Principio 8	
	303-3	Extracción de agua	96 - 97; 99; 100			✓	Principio 8	
	303-4	Vertido de agua	100			✓	Principio 8	
	303-5	Consumo de agua	100			✓	Principio 8	
BIODIVERSIDAD								
GRI 103: Enfoque de Gestión 2016	103-1	Explicación del tema material y su Cobertura	96 -100			✓	Principio 8	
	103-2	El enfoque de gestión y sus componentes	96 -100			✓	Principio 8	
	103-3	Evaluación del enfoque de gestión	96 -100			✓	Principio 8	
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	99			✓	Principio 8	
	304-2	Impactos significativos de las actividades, los productos y los servicios en la biodiversidad	99			✓	Principio 8	
	304-3	Hábitats protegidos o restaurados	100			✓	Principio 8	
	304-4	Especies que aparecen en la Lista Roja de la UICN y en listados nacionales de conservación cuyos hábitats se encuentren en áreas afectadas por las operaciones	100			✓	Principio 8	

Estándar GRI	Contenido	Número	Título	Página	Omisión	Verificación Auditoría Interna	Pacto Mundial	ODS
EMISIONES								
GRI 103: Enfoque de Gestión 2016	103-1	Explicación del tema material y su Cobertura	96 -100		✓	Principio 7, 8		
	103-2	El enfoque de gestión y sus componentes	96 -100		✓	Principio 7, 8		
	103-3	Evaluación del enfoque de gestión	96 -100		✓	Principio 7, 8		
GRI 305: Emisiones 2016	305-1	Emisiones directas de GEI (alcance 1)	99		✓	Principio 7, 8	3.9	
	305-2	Emisiones indirectas de GEI al generar energía (alcance 2)	99		✓	Principio 7, 8	3.9	
	305-3	Otras emisiones indirectas de GEI (alcance 3)	99		✓	Principio 7, 8	3.9	
	305-4	Intensidad de las emisiones de GEI	99		✓	Principio 7, 8		
	305-5	Reducción de las emisiones de GEI	99		✓	Principio 7, 8		
	305-6	Emisiones de sustancias que agotan la capa de ozono (SAO)	98 - 99		✓	Principio 7, 8		
	305-7	Óxidos de nitrógeno (NOX), óxidos de azufre (SOX) y otras emisiones significativas al aire	98		✓	Principio 7, 8	3.9	
RESIDUOS								
GRI 103: Enfoque de Gestión 2016	103-1	Explicación del tema material y su Cobertura	96 -100		✓	Principio 7, 8		
	103-2	El enfoque de gestión y sus componentes	96 -100		✓	Principio 7, 8		
	103-3	Evaluación del enfoque de gestión	96 -100		✓	Principio 7, 8		
GRI 306: Residuos 2020	306-1	Generación de residuos e impactos significativos relacionados con los residuos	99		✓	Principio 7, 8	3.9	
	306-2	Gestión de impactos significativos relacionados con los residuos	98 - 99		✓	Principio 7, 8	3.9	
	306-3	Residuos generados	98; 100		✓	Principio 7		
	306-4	Residuos no destinados a eliminación	98; 100		✓	Principio 7	3.9	
	306-5	Residuos destinados a eliminación	98; 100		✓	Principio 8,9		

Estándar GRI	Contenido	Número	Título	Página	Omisión	Verificación Auditoría Interna	Pacto Mundial	ODS
CUMPLIMIENTO AMBIENTAL								
GRI 103: Enfoque de Gestión 2016	103-1	Explicación del tema material y su Cobertura	96 -100			✓	Principio 7	
	103-2	El enfoque de gestión y sus componentes	96 -100			✓	Principio 7	
	103-3	Evaluación del enfoque de gestión	96 -100			✓	Principio 7	
GRI 307: Cumplimiento Ambiental 2016	307-1	Incumplimiento de la legislación y normativa ambiental	100			✓	Principio 7	
EVALUACIÓN MEDIAMBIENTAL PROVEEDORES								
GRI 103: Enfoque de Gestión 2016	103-1	Explicación del tema material y su Cobertura	102 - 104			✓	Principio 8	
	103-2	El enfoque de gestión y sus componentes	102 - 104			✓	Principio 8	
	103-3	Evaluación del enfoque de gestión	102 - 104			✓	Principio 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	102 - 104			✓	Principio 8	
	308-2	Impactos ambientales negativos en la cadena de suministro y medidas tomadas	102 - 104			✓	Principio 8	
EMPLEO								
GRI 103: Enfoque de Gestión 2016	103-1	Explicación del tema material y su Cobertura	12 - 16			✓		
	103-2	El enfoque de gestión y sus componentes	34 - 38			✓		
	103-3	Evaluación del enfoque de gestión	34 - 38			✓		
GRI 401: Empleo 2016	401-1	Nuevas contrataciones de empleados y rotación de personal	38			✓	Principio 6	5.1, 8.5, 8.6
	401-2	Beneficios para los empleados a tiempo completo que no se dan a los empleados a tiempo parcial o temporales	39 - 41; 53			✓		3.2, 5.4, 8.5
	401-3	Permiso parental	52			✓		5.1, 5.4, 8.5

Estándar GRI	Contenido	Número	Título	Página	Omisión	Verificación Auditoría Interna	Pacto Mundial	ODS
RELACIONES TRABAJADOR - EMPRESA								
GRI 103: Enfoque de Gestión 2016	103-1	Explicación del tema material y su Cobertura	12 - 16			✓		
	103-2	El enfoque de gestión y sus componentes	36 - 37			✓		
	103-3	Evaluación del enfoque de gestión	36 - 37			✓		
GRI 402: Relaciones Trabajador-Empresa 2016	402-1	Plazos de aviso mínimos sobre cambios operacionales	36 - 37			✓	Principio 3	8.8
SALUD Y SEGURIDAD EN EL TRABAJO								
GRI 103: Enfoque de Gestión 2016	103-1	Explicación del tema material y su Cobertura	12 - 16			✓		
	103-2	El enfoque de gestión y sus componentes	46 - 47; 52			✓		
	103-3	Evaluación del enfoque de gestión	46 - 47; 52			✓		
GRI 403: Salud y Seguridad en el Trabajo 2018	403-1	Representación de los trabajadores en comités formales trabajador-empresa de salud y seguridad	53			✓	Principio 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	47 - 52			✓		3.3, 3.9, 8.8
	403-3	Trabajadores con alta incidencia o alto riesgo de enfermedades relacionadas con su actividad 10	47 - 52			✓		3.3, 3.9, 8.8
	403-4	Temas de salud y seguridad tratados en acuerdos formales con sindicatos	46 - 52			✓	Principio 3	
	403-5	Formación de trabajadores sobre salud y seguridad en el trabajo	48; 53					
	403-6	Fomento de la salud de los trabajadores	46 - 48; 54					
	403-7	Prevención y mitigación de los impactos en la salud y la seguridad de los trabajadores directamente vinculados con las relaciones comerciales	54					
	403-8	Cobertura del sistema de gestión de la salud y la seguridad en el trabajo	52					
	403-9	Lesiones por accidente laboral	51 - 52					
	403-10	Dolencias y enfermedades laborales	51 - 52					

Estándar GRI	Contenido	Número	Título	Página	Omisión	Verificación Auditoría Interna	Pacto Mundial	ODS
FORMACIÓN Y ENSEÑANZA								
GRI 103: Enfoque de Gestión 2016	103-1	Explicación del tema material y su Cobertura	12 - 16			✓		
	103-2	El enfoque de gestión y sus componentes	43 - 45			✓		
	103-3	Evaluación del enfoque de gestión	43 - 45			✓		
GRI 404: Formación y enseñanza 2016	404-1	Media de horas de formación al año por empleado	43 - 46			✓		4.3, 4.4, 4.5, 8.2, 8.5
	404-2	Programas para mejorar las aptitudes de los empleados y programas de ayuda a la transición	43 - 46			✓		8.2, 8.5
	404-3	Porcentaje de empleados que reciben evaluaciones periódicas del desempeño y desarrollo profesional	39; 41; 43 - ,46			✓		5.1, 8.5
DIVERSIDAD E IGUALDAD DE OPORTUNIDADES								
GRI 103: Enfoque de Gestión 2016	103-1	Explicación del tema material y su Cobertura	12 - 16; 35			✓		
	103-2	El enfoque de gestión y sus componentes	35			✓		
	103-3	Evaluación del enfoque de gestión	35			✓		
GRI 405: Diversidad e Igualdad de Oportunidades 2016	405-1	Diversidad en órganos de gobierno y empleados	35 - 36; 53			✓	Principio 1, 6	5.1, 5.5, 8.5
	405-2	Ratio del salario base y de la remuneración de mujeres frente a hombres	57			✓	Principio 1, 6	5.1, 8.5
NO DISCRIMINACIÓN								
GRI 103: Enfoque de Gestión 2016	103-1	Explicación del tema material y su Cobertura	34			✓		
	103-2	El enfoque de gestión y sus componentes	34			✓		
	103-3	Evaluación del enfoque de gestión	34			✓		
GRI 406: No Discriminación 2016	406-1	Casos de discriminación y acciones correctivas emprendidas	34; 57			✓	Principio 1, 2	5.1, 8.8

Estándar GRI	Contenido	Número	Título	Página	Omisión	Verificación Auditoría Interna	Pacto Mundial	ODS
LIBERTAD DE ASOCIACIÓN Y NEGOCIACIÓN COLECTIVA								
GRI 103: Enfoque de Gestión 2016	103-1		Explicación del tema material y su Cobertura	56		✓		
	103-2		El enfoque de gestión y sus componentes	56		✓		
	103-3		Evaluación del enfoque de gestión	56		✓		
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	56		✓	Principio 1, 2, 3	8.8
TRABAJO INFANTIL								
GRI 103: Enfoque de Gestión 2016	103-1		Explicación del tema material y su Cobertura	58		✓		
	103-2		El enfoque de gestión y sus componentes	58		✓		
	103-3		Evaluación del enfoque de gestión	58		✓		
GRI 408: Trabajo Infantil 2016	408-1		Operaciones y proveedores con riesgo significativo de casos de trabajo infantil	28 - 29; 34 - 35; 58		✓	Principio 1, 2, 5	8.7
TRABAJO FORZOSO Y OBLIGATORIO								
GRI 103: Enfoque de Gestión 2016	103-1		Explicación del tema material y su Cobertura	58		✓		
	103-2		El enfoque de gestión y sus componentes	58		✓		
	103-3		Evaluación del enfoque de gestión	58		✓		
GRI 409: Trabajo Forzoso u Obligatorio 2016	409-1		Operaciones y proveedores con riesgo significativo de casos de trabajo forzoso u obligatorio	102 - 103		✓	Principio 1, 2, 3, 4, 5, 6, 7, 8, 9, 10	8.7

Estándar GRI	Contenido	Número	Título	Página	Omisión	Verificación Auditoría Interna	Pacto Mundial	ODS
PRÁCTICAS EN MATERIA DE SEGURIDAD								
GRI 103: Enfoque de Gestión 2016	103-1	Explicación del tema material y su Cobertura	12 - 16; 52			✓		
	103-2	El enfoque de gestión y sus componentes	12 - 16; 52			✓		
	103-3	Evaluación del enfoque de gestión	12 - 16; 52			✓		
GRI 410: Prácticas en Materia de Seguridad 2016	410-1	Personal de seguridad capacitado en políticas o procedimientos de derechos humanos	46; 54 - 56			✓	Principio 1, 2	
DERECHOS DE LOS PUEBLOS INDÍGENAS								
GRI 103: Enfoque de Gestión 2016	103-1	Explicación del tema material y su Cobertura	52			✓		
	103-2	El enfoque de gestión y sus componentes	57 - 58			✓		
	103-3	Evaluación del enfoque de gestión	57 - 58			✓		
GRI 411: Derechos de los Pueblos Indígenas 2016	411-1	Casos de violaciones de los derechos de los pueblos indígenas	57 - 58			✓	Principio 1, 2	2.3
EVALUACIÓN DE DERECHOS HUMANOS								
GRI 103: Enfoque de Gestión 2016	103-1	Explicación del tema material y su Cobertura	29; 34			✓		
	103-2	El enfoque de gestión y sus componentes	29; 34			✓		
	103-3	Evaluación del enfoque de gestión	29; 34			✓		
GRI 412: Evaluación de Derechos Humanos 2016	412-1	Operaciones sometidas a revisiones o evaluaciones de impacto sobre los derechos humanos	28 - 29; 34 - 35; 54 - 56; 77 - 78; 102			✓	Principio 1, 2	
	412-2	Formación de empleados en políticas o procedimientos sobre derechos humanos	34 - 35; 54			✓	Principio 1, 2	
	412-3	Acuerdos y contratos de inversión significativos con cláusulas sobre derechos humanos o sometidos a evaluación de derechos humanos	28 - 29; 102			✓	Principio 1, 2	

Estándar GRI	Contenido	Número	Título	Página	Omisión	Verificación Auditoría Interna	Pacto Mundial	ODS
COMUNIDADES LOCALES								
GRI 103: Enfoque de Gestión 2016	103-1	Explicación del tema material y su Cobertura	12 - 16			✓	Principio 1	
	103-2	El enfoque de gestión y sus componentes	67 - 73			✓	Principio 1	
	103-3	Evaluación del enfoque de gestión	67 - 73			✓	Principio 1	
GRI 413: Comunidades Locales 2016	413-1	Operaciones con participación de la comunidad local, evaluaciones del impacto y programas de desarrollo	67 - 76			✓	Principio 1	
	413-2	Operaciones con impactos negativos significativos –reales y potenciales– en las comunidades locales	68 - 73			✓	Principio 1	1.4, 2.3
EVALUACIÓN SOCIAL DE LOS PROVEEDORES								
GRI 103: Enfoque de Gestión 2016	103-1	Explicación del tema material y su Cobertura	102 - 104			✓		
	103-2	El enfoque de gestión y sus componentes	102 - 104			✓		
	103-3	Evaluación del enfoque de gestión	102 - 104			✓		
GRI 414: Evaluación Social de los Proveedores 2016	414-1	Nuevos proveedores que han pasado filtros de selección de acuerdo con los criterios sociales	102			✓	Principio 1, 2	5.2, 8.8
	414-2	Impactos sociales negativos en la cadena de suministro y medidas tomadas	102			✓	Principio 1, 2	5.2, 8.8
POLITICA PÚBLICA								
GRI 103: Enfoque de Gestión 2016	103-1	Explicación del tema material y su Cobertura	109			✓		
	103-2	El enfoque de gestión y sus componentes	109			✓		
	103-3	Evaluación del enfoque de gestión	109			✓		
GRI 415: Política Pública 2016	415-1	Contribuciones a partidos y/o representantes políticos	109			✓		

Estándar GRI	Contenido	Número	Título	Página	Omisión	Verificación Auditoría Interna	Pacto Mundial	ODS
SALUD Y SEGURIDAD DE LOS CLIENTES								
GRI 103: Enfoque de Gestión 2016	103-1	Explicación del tema material y su Cobertura				✓		
	103-2	El enfoque de gestión y sus componentes	87			✓		
	103-3	Evaluación del enfoque de gestión	87			✓		
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	87 - 89			✓	Principio 1	
	416-2	Casos de incumplimiento relativos a los impactos en la salud y seguridad de las categorías de productos y servicios	87 - 89			✓	Principio 1	
MARKETING Y ETIQUETADO								
GRI 103: Enfoque de Gestión 2016	103-1	Explicación del tema material y su Cobertura	87 - 89			✓		
	103-2	El enfoque de gestión y sus componentes	87 - 89			✓		
	103-3	Evaluación del enfoque de gestión	87 - 89			✓		
GRI 417: Marketing y Etiquetado 2016	417-1	Requerimientos para la información y el etiquetado de productos y servicios	88 - 89			✓		
	417-2	Casos de incumplimiento relacionados con la información y el etiquetado de productos y servicios	88 - 89; 105; 109			✓		
	417-3	Casos de incumplimiento relacionados con comunicaciones de marketing	88 - 89			✓	Principio 10	
PRIVACIDAD DEL CLIENTE								
GRI 103: Enfoque de Gestión 2016	103-1	Explicación del tema material y su Cobertura	12 - 16			✓		
	103-2	El enfoque de gestión y sus componentes	86 - 87			✓		
	103-3	Evaluación del enfoque de gestión	86 - 87			✓		
GRI 418: Privacidad del Cliente 2016	418-1	Reclamaciones fundamentadas relativas a violaciones de la privacidad del cliente y pérdida de datos del cliente	87 - 89			✓	Principio 10	

Estándar GRI	Contenido	Número	Título	Página	Omisión	Verificación Auditoría Interna	Pacto Mundial	ODS
CUMPLIMIENTO SOCIOECONÓMICO								
GRI 103: Enfoque de Gestión 2016	103-1		Explicación del tema material y su Cobertura	12 - 16		✓	Principio 10	
	103-2		El enfoque de gestión y sus componentes	87		✓	Principio 10	
	103-3		Evaluación del enfoque de gestión	87		✓	Principio 10	
GRI 419: Cumplimiento Socioeconómico 2016	419-1		Incumplimiento de las leyes y normativas en los ámbitos social y económico	87 - 89		✓	Principio 10	

Estándar GRI	Contenido	Número	Título	Página	Omisión	Verificación Auditoría Interna	Pacto Mundial	ODS
SUPLEMENTO DEL SECTOR DE SERVICIOS FINANCIEROS (FSSS)								
GRI 103: Enfoque de Gestión 2016		103-1	Explicación del tema material y su Cobertura	12 - 16		✓	Principio 10	
		103-2	El enfoque de gestión y sus componentes	87		✓	Principio 10	
		103-3	Evaluación del enfoque de gestión	87		✓	Principio 10	
FSSS Cartera de Productos		FS1	Políticas con aspectos medioambientales y sociales específicos aplicadas a las líneas de negocios	96 - 98		✓		
		FS2	Procedimientos para la evaluación y el control de riesgos sociales y medioambientales en las líneas de negocio	96 - 98		✓		
		FS3	Procesos para monitorear la implementación por parte de los clientes de los requisitos sociales y medioambientales incluidos en contratos o transacciones	28 - 29; 103		✓		
		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	76		✓		
		FS5	Interacciones con clientes/ sociedades participadas/ socios empresariales en relación a los riesgos y oportunidades medioambientales y sociales	6 -7; 12-15; 68- 73		✓		
		FS6	Porcentaje de la cartera para las líneas de negocio según la región, la dimensión (ejemplo microempresas / PYMEs / grandes / y el sector de actividad.	39 - 41; 77 - 82		✓		
		FS7	Valor monetario de los productos y servicios diseñados para proporcionar un beneficio social específico para cada línea de negocio desglosado según su propósito.	77 - 82		✓	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.	100		✓	Principios 7 y 8	

Estándar GRI	Contenido	Número	Título	Página	Omisión	Verificación Auditoría Interna	Pacto Mundial	ODS
SUPLEMENTO DEL SECTOR DE SERVICIOS FINANCIEROS (FSSS)								
Auditoría	FS9		Cobertura y frecuencia de auditorías para evaluar la implementación de las políticas medioambientales y sociales y los procedimientos de evaluación de riesgos.	100		✓		
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.	100; 102		✓	Principios 7 y 8	
	FS11		Porcentaje de activos sujetos a controles medioambientales o sociales tanto positivos como negativos.	100		✓	Principios 7 y 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.	28 - 29		✓		
Comunidad	FS13		Puntos de acceso por tipo en áreas de escasa densidad de población o desfavorecidas económicamente	38 - 41; 77 - 82		✓	Principio 1	
	FS14		Iniciativas para mejorar el acceso a los servicios financieros a personas desfavorecidas	38 - 39		✓	Principio 1	
Etiquetado de los Productos y Servicios	FS15		Descripción de políticas para el correcto diseño y oferta de servicios y productos financieros	87 - 89		✓		
	FS16		Iniciativas para mejorar la alfabetización y educación financiera según el tipo de beneficiario	38 - 41; 44 - 45; 73		✓		

INFORME DE LOS AUDITORES

102-56



**INFORME DE ASEGURAMIENTO LIMITADO
SOBRE LOS INDICADORES DE RESPONSABILIDAD
SOCIAL INCLUIDOS EN EL “INFORME DE RESPONSABILIDAD
Y SOSTENIBILIDAD EMPRESARIAL 2020”
AÑO TERMINADO EL 31 DE DICIEMBRE DE 2020**





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 2020”, correspondiente al año terminado el 31 de diciembre de 2020, preparados conforme a los contenidos propuestos en los estándares del Global Reporting Initiative (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 2020”, según la opción exhaustiva “de conformidad” con los estándares del Global Reporting Initiative (GRI) y el Financial Services Sector Supplement.

La preparación del “Informe de Responsabilidad y Sostenibilidad Empresarial 2020”, así como a) la información y las afirmaciones contenidas en el informe, b) 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, c) 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, y d) 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 2020”, 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 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 2020”

Información confidencial de Banesto Banco Universal, C.A. Prohibida su alteración y/o reproducción
Página 2





II. TRABAJO REALIZADO

Los procedimientos ejecutados se han basados 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 2020”, y en la aplicación de ciertos procedimientos analíticos y pruebas de revisión de muestreo a efectos de evaluar la aplicación de los estándares del Global Reporting Initiative (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 2020” 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 lineamientos por el Global Reporting Initiative (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 2020” 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 2020” no contradice ninguna información relevante suministrada por BANESCO BANCO UNIVERSAL, C.A.
- Análisis de los indicadores de sostenibilidad informados por el Banco y presentados como Anexo I del “Informe de Responsabilidad y Sostenibilidad Empresarial 2020”, y comprobación de que los mismos contemplan los aspectos 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 2020”.



- 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 2020”, correspondiente al año terminado el 31 de diciembre de 2020 y su adecuada compilación a partir de los datos suministrados por las fuentes de información de 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 2020”, a lo señalado en los estándares del Global Reporting Initiative (GRI) y el Financial Services Sector Supplement.

Información confidencial de Banesto Banco Universal, C.A. Prohibida su alteración y/o reproducción
Página 4



III. CONCLUSIÓN

Consideramos que la evidencia que obtuvimos es suficiente y adecuada para brindarnos una base para 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. Las interpretaciones cualitativas de relevancia, materialidad y exactitud de los datos están sujetas a suposiciones y criterios individuales. 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 2020”, correspondiente al ejercicio finalizado el 31 de diciembre de 2020, 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 del Global Reporting Initiative (GRI) y el Financial Services Sector Supplement.

Atentamente,

Alfredo J. González J.

Auditor Interno



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

Nombre: _____ Dirección Física: _____

Correo Electrónico: _____ Teléfono: _____

Usted es: Accionista Empleado de Banesco Banco Universal Cliente Proveedor Contratista
 Representante de las autoridades Otro (favor especificar): _____

1. ¿Qué impresión general le produjo este informe?

Excelente Buena Regular Negativa

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

Excelente 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

Misión, Visión y Valores

E B R N

Principales Impactos, Riesgos y Oportunidades

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

E B R N

y Acción Social en la Comunidad

E B R N

Voluntariado Corporativo Banesco

E B R N

Nuestros Clientes

E B R N

Banca Comunitaria Banesco

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?**