



RSE.

Reporte de RSE de Banesco recibe calificación GRI A+ por segundo año consecutivo. El informe de Responsabilidad Social que obtuvo la certificación internacional corresponde al año 2009. La entidad financiera elabora esta rendición de cuentas desde el año 2004.

PÁG. 3



Contigo.

Orientados a crear cada día una mayor conexión con nuestros clientes y con la comunidad, evolucionamos en nuestro posicionamiento de marca, sintetizando nuestro eslogan actual y acercándonos al consumidor a través de una poderosa y simbólica palabra: "Contigo"

PÁG. 4



TIEMP **Banesco**

407013380-0

Año 10- No. 5 - MAYO 2011

Banesco decretó pago de dividendo por **Bs.180,29 millones** a sus accionistas

Durante la sesión fue ratificado el Defensor del Cliente y del Usuario de la entidad financiera, cargo que será ejercido por William Lecuona.

La Asamblea Ordinaria de Accionistas de Banesco Banco Universal realizada este 28 de marzo de 2011 resolvió cancelar un dividendo en efectivo con cargo a los resultados del ejercicio económico terminado el 31 de diciembre del 2010, por Bs.180.291.388,89. Además, durante la sesión fue ratificado el Defensor del Cliente y del Usuario de la entidad financiera, cargo que será ejercido por William Lecuona.

Los dividendos serán repartidos a razón de Bs. 30.291.388,89 a los accionistas titulares de acciones preferidas correspondientes a las emisiones I y II; este dividendo cubre el pago de los próximos tres periodos con vencimiento el 15/05/2011, el 15/08/2011 y el 15/11/2011. El resto (Bs.150.000.000,00) será pagado a los accionistas titulares de las acciones comunes.

La Asamblea Ordinaria de Accionistas de Banesco Banco Universal C.A, realizada este 28 de marzo de 2011, tuvo lugar en el Auditorio Fernando Crespo Suárez, ubicado en el piso 3 de Ciudad Banesco.

Los accionistas aprobaron los Estados Financieros, dictaminados por Contadores Públicos Independientes, correspondientes al ejercicio semestral finalizado el 31/12/2010.

Durante la sesión fue ratificado el Defensor del Cliente y del Usuario, y su Suplente. La Defensoría del Cliente estará a cargo de William Lecuona, quien cuenta con una experiencia en el sector financiero de más de 30 años, fue Vicepresidente Atención y Servicios al Cliente de Banesco (1993-2010) y recientemente se desempeña como director del Circuito Responsable 360° C.A. y miembro del Comité de RSE de Fedecámaras. Lecuona es economista graduado de la Universidad Central de Venezuela y se recibió como Especialista en gerencia de proyectos (Universidad Católica Andrés Bello) y Especialista en responsabilidad social empresarial (Universidad Metropolitana).

Gisela Arellano Suárez, quien asume las funciones de suplente del Defensor del Cliente y del Usuario en Banesco Banco Universal, es abogada egresada de la Universidad Católica Andrés Bello. Cuenta con estudios de cuarto nivel en la Universidad de Salamanca, España, donde realizó el Curso de Doctorado, Programa de Derecho Constitucional- Económico; entre los años 2006 y 2008 ejerció el cargo de Gerente en la Consultoría Jurídica de Banesco.

Asimismo, los accionistas aprobaron el nombramiento de Mary Cruz Campos como auditor interno de Banesco. Campos es Licenciada en Contaduría Pública egresada de la Universidad Central de Venezuela. Desde 1991 forma parte de Banesco, donde ha ocupado cargos de relevancia y desde 1997 a la fecha se desempeñó como vicepresidenta ejecutiva de Contraloría.



Asamblea de Accionistas de Banesco.



William Lecuona, Defensor del Cliente y Usuario Bancario Banesco.

Defensor del Cliente de Banesco responderá en un máximo de 20 días hábiles a los casos planteados

Su función es tramitar y resolver, los reclamos que hayan sido declarados como no procedentes por la Unidad de Atención al Usuario de Banesco.

Los clientes y usuarios de Banesco Banco Universal ya cuentan con un Defensor del Cliente y Usuario Bancario. Esta instancia actuará en los casos en los que los clientes o usuarios no estén conformes con las respuestas de la entidad financiera a sus requerimientos y tendrá un plazo de 20 días hábiles para emitir una decisión.

El Defensor del Cliente y Usuario Bancario Banesco, tendrá la responsabilidad de gestionar y tramitar la resolución de reclamos improcedentes presentados por los clientes y usuarios bancarios, en relación con los servicios financieros y bancarios prestados por Banesco. Actuará en aquellos casos en los que los clientes y usuarios estimen que el banco no ha ofrecido una respuesta satisfactoria a sus intereses o expectativas en relación a su requerimiento.

Esta instancia podrá emitir una recomendación sobre transacciones como retiro de efectivo no dispensado por un cajero automático; consumo no reconocido con las tarjetas de crédito dentro y fuera del país; débitos no reconocidos en su Tarjeta de Débito Banesco Maestro; operaciones de compra no completadas con su tarjeta de débito o duplicadas en puntos de venta; y consumos duplicados.

La Defensoría del Cliente y Usuario Bancario Banesco, estará a cargo de William Lecuona, quien cuenta con una experiencia en el sector financiero de más de 30 años. Gisela Arellano será la suplente.

Lecuona explicó que para ser considerada una solicitud debe cumplir con ciertos parámetros: haber sido considerada no procedente por parte de Banesco; no estar en trámite o haber sido ya

resuelta satisfactoriamente por Banesco u otros organismos; no estar contemplada como materia excluida de su autonomía en el Reglamento del Defensor del Cliente y Usuario Bancario Banesco que regula sus actividades.

"Las solicitudes de reclamos deben ser presentadas por escrito e incluir los siguientes datos: Nombres y Apellidos; número de Cédula; teléfonos de contacto; dirección física; dirección electrónica; descripción clara y precisa de los hechos y número del requerimiento del que solicita reconsideración", indicó.

Las solicitudes pueden ser entregadas a través del correo electrónico Defensor_del_Cliente@banesco.com.

La Defensoría del Cliente tendrá un máximo de cinco días hábiles bancarios, contados a partir del día hábil siguiente de recibido el requerimiento, para comunicarle al cliente/usuario los pasos a seguir en caso de que el mismo no sea competencia del Defensor del Cliente y Usuario Bancario.

Además el Defensor tendrá un tiempo máximo de 20 días continuos contados a partir del día hábil siguiente en que recibió el requerimiento para gestionar la decisión, salvo que haya solicitado soportes adicionales, en cuyo caso el plazo para tomar la decisión comenzará a contar a partir del día hábil siguiente al vencimiento del plazo establecido para la entrega de los soportes. El dictamen será comunicado tanto al banco como al cliente de manera inmediata.



La recepción de los ensayos estará abierta hasta el 15 de julio

BCV fomenta la investigación económica con el premio Ernesto Peltzer 2009-2011

Décima novena edición del Premio, que organiza el Banco Central de Venezuela.

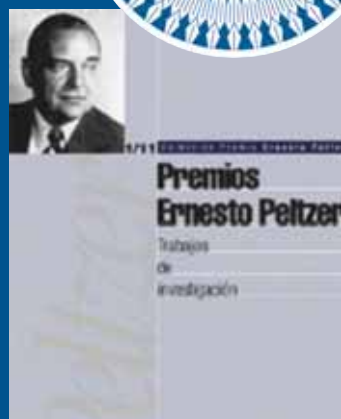
Investigadores, economistas, estudiantes y docentes vinculados al vasto campo de la ciencia económica aún tienen oportunidad de postular sus trabajos para la décima novena edición del Premio Ernesto Peltzer, correspondiente al bienio 2009-2011, que organiza el Banco Central de Venezuela. El plazo para la recepción de las investigaciones se cerrará el 15 de julio del presente año.

Con este premio, el instituto emisor se ha propuesto fomentar el estudio profundo y novedoso de la economía venezolana y de sus perspectivas, así como del papel que debe jugar la banca central en estos tiempos tan complejos. Ha sido también el pretexto perfecto para encauzar propuestas novedosas, que faciliten la comprensión cabal de nuestros problemas y los caminos para transitar hacia las soluciones, con una visión de trabajo compartido e involucrando al mayor número de actores posible, especialmente los vinculados con tareas de investigación y producción de nuevo conocimiento.

El premio para el primer lugar consta de un diploma y un aporte en metálico de Bs. 29.315,00. Además, el Banco Central de Venezuela publicará el trabajo que resulte premiado, a través de su fondo editorial. Pueden participar aquellas propuestas elaboradas de forma individual o colectiva. Los textos deberán tener una extensión mínima de 50 cuartillas, deben ser originales y presentados en español.

Una vez recibidas todas las propuestas y completado el correspondiente proceso de evaluación, el jurado emitirá su fallo en septiembre de 2011. El premio será entregado en el siguiente mes.

Con el nombre de este concurso el BCV rinde homenaje a un insigne investigador social alemán-venezolano, como lo fue Ernesto Peltzer (1901-1975). Gracias a su compromiso y su valioso desempeño en el seno del instituto se crearon las bases fundacionales de un sistema de cuentas nacionales confiable, oportuno y transparente. Peltzer, junto con José Antonio Mayobre, fue el responsable de desarrollar buena parte de las primeras investigaciones del Banco Central, en un marco de elevado nivel científico y de una evaluación realista del devenir económico.



Para obtener mayor información, los interesados pueden llamar a los números telefónicos (0212-801-54-73 y 801-93-95) o consultar las bases concursales a través del portal web www.bcv.org.ve.



Reporte de RSE de Banesco recibe calificación GRI A+ por segundo año consecutivo

El informe de Responsabilidad Social que obtuvo la certificación internacional corresponde al año 2009. La entidad financiera elabora esta rendición de cuentas desde el año 2004.

El Informe de Responsabilidad Social Empresarial de Banesco Banco Universal correspondiente al año 2009 recibió la calificación "A+ GRI Checked" del Global Reporting Initiative, organización que administra el esquema de reportes de sostenibilidad económica, social y ambiental más empleado en el mundo. Es el segundo año consecutivo que la entidad financiera recibe esta certificación internacional.

Banesco presentó su primer Informe de Responsabilidad Social Empresarial en el año 2004. Para la elaboración de estos reportes, la entidad se cife a los parámetros establecidos por el GRI, una de las metodologías más reconocidas en esta materia.

El GRI establece que los reportes de RSE deben contener indicadores detallados sobre las actividades en los ámbitos económico, social, ambiental y de derechos humanos, así como datos relativos al perfil organizacional y el gobierno corporativo.

Para su reporte de 2008, Banesco fue la primera organización venezolana en obtener una calificación del GRI, al obtener el "Nivel de Aplicación" B+ de acuerdo con el esquema GRI G3 (tercera generación).

Los niveles que otorga el GRI no hacen referencia al desempeño de la organización que elabora el reporte, sino a la cantidad de indicadores cubiertos, lo que refleja su compromiso con la sostenibilidad y la transparencia en la relación con sus grupos de interés. El signo "+" representa el hecho que el informe ha sido auditado previamente por una organización externa; en este caso se trató de la firma De La Vega, Márquez, Perdomo & Asociados (Horwath Venezuela).



Dibujos que invitan a respetar las diferencias

Los estudiantes y maestros de cinco colegios de Bello Monte compartieron una experiencia integradora con personas con discapacidad, como parte de un programa educativo diseñado por la Fundación Paso a Paso. El proyecto fue apoyado por Banesco como parte de su presupuesto participativo

Recientemente en los espacios de Ciudad Banesco fueron entregados los reconocimientos a los participantes del concurso de dibujos que formó parte del Programa "Respetando las Diferencias", una iniciativa que busca sensibilizar a niños y niñas de educación primaria sobre la inclusión de personas con discapacidad y que fue diseñado por la Fundación Paso a Paso y que contó con el apoyo de Banesco Banco Universal.

Bajo el tema "Una escuela para todos" los pequeños participantes del programa fueron invitados a realizar dibujos. Fueron recibidas 70 piezas y se les dio reconocimiento a 10 pequeños.

Los ganadores fueron:

- 1er Lugar:** "Todos somos iguales", de **Adriana Ramieri** (6to grado, U.E. Colegio Fray Luis Amigó).
- 2do Lugar (Compartido):** "Alcanzando la meta", de **Andrea Peña** (5to grado, U.E. Colegio Fray Luis Amigó).
- 2do Lugar (Compartido):** "Un mundo para todos", de **José Saá** (5to grado, U.E. Colegio Promesas Patrias).
- 3er Lugar (Compartido):** "Diversión compartida", de **Manuel Sánchez** (5to grado, U.E. Colegio Promesas Patrias).
- 3er Lugar (Compartido):** "Una escuela para todos", de **Fabio Formisano** (5to grado, U.E. Colegio Método).

También fueron entregadas menciones de honor a:

- 1ra Mención:** "La Solidaridad es para todos", de **Emiliana Santaniello** (6to grado, U.E. Colegio Fray Luis Amigó).
- 2da Mención:** "Si mi colegio puede... Todos pueden", de **Brigitte Marichal** (6to grado, U.E. Colegio Promesas Patrias).
- 3ra Mención:** "Una escuela para todos", de **José León** (6to grado, U.E. Colegio Promesas Patrias).
- 4ta Mención:** "El Ruseñor del Braille", de **Andreína Nambre** (5to grado, U.E. Instituto Leopardo).
- 5ta Mención:** "Una familia para todos", de **Anna Jiménez** (5to grado, U.E. Colegio Promesas Patrias).

El Programa "Respetando las Diferencias" permite a niños y niñas sin discapacidad aproximarse al tema de una forma dinámica e interactiva, con actividades que los animan a leer en alfabeto Braille, utilizar el lenguaje de señas o vestirse sin utilizar los dedos de las manos. Asimismo, incluye la capacitación de actores claves en el entorno -los docentes- para brindarles herramientas que faciliten una integración efectiva.

En las sesiones, los facilitadores de la Fundación Paso a Paso buscan disminuir el desconocimiento, fomentar la solidaridad, impulsar la tolerancia y provocar la empatía.

Más de 180 niños de las Unidades Educativas Colegio Fray Luis Amigó, Instituto Leopardi, Colegio Promesas Patrias y Colegio La Concordia han participado en este ciclo de charlas sensibilizadoras de 45 minutos de duración. También se incorporarán el Colegio Método y el Colegio del Centro Educativo de la Asociación de Profesores de la UCV (CEAPUCV).

El Programa "Respetando las Diferencias" es una de las cinco iniciativas que los vecinos de Colinas de Bello Monte seleccionaron para ser beneficiadas en 2010 por el Presupuesto Participativo de Banesco Banco Universal con la comunidad de la zona donde se ubica la sede central de la organización, Ciudad Banesco. Fueron destinados Bs. 28.778 para patrocinar este programa.

En el proceso participan, desde hace tres años, representantes de organizaciones sin fines de lucro, el Consejo Comunal, la Asociación de Vecinos, jueces de paz, la Alcaldía y el Concejo Municipal de Baruta, entre otros.

Según datos de la Fundación Paso a Paso, un gran número de niños y niñas con discapacidad residenciados en la comunidad de Colinas de Bello Monte permanecen excluidos de los espacios educativos y recreativos del Municipio Baruta. La actuación de los maestros es clave para lograr la inclusión de estos pequeños en las aulas de clase. Para estos docentes se ha organizado un taller que será impartido por los profesores de la Escuela de Educación de la Universidad Metropolitana.

Este proyecto, como los demás incluidos en el Presupuesto Participativo de Banesco, persigue convertir a Colinas de Bello Monte en una zona más humana, digna y fraternal, que ofrezca apoyo solidario a quienes encuentran mayores obstáculos para participar.



Banesco se unió a La Hora del Planeta Venezuela

Las sedes administrativas de la entidad bancaria en Caracas, Ciudad Banesco y Torres de El Rosal, apagaron sus luces el pasado sábado 26 de marzo desde las 8:30 p.m. hasta las 9:30 p.m.



Año 10 - No. 5 MAYO 2011

TIEMPO Banesco:
Es una publicación de la vicepresidencia de Comunicaciones y Responsabilidad Social Empresarial

ASESOR EDITORIAL

Raúl Azuaje. CNP.2.323

Depósito Legal: pp200201CS551

ISSN:1690-2327

Tiempo_Banesco@Banesco.com

Banesco Banco Universal se sumó este año a La Hora del Planeta Venezuela, que tuvo lugar el sábado 26 de marzo desde las 8:30 p.m. hasta las 9:30 p.m., de esta manera fueron apagadas totalmente las luces de sus sedes administrativas principales: Ciudad Banesco y las Torres de El Rosal.

Los organizadores de La Hora del Planeta Venezuela indicaron que aparte de instituciones públicas y privadas de Caracas, se realizaron actividades similares en otras ciudades como Maracaibo y Valencia, además de la Isla de Margarita.

La Hora del Planeta es una iniciativa global que tuvo su origen en la ciudad australiana de Sydney en marzo de 2007 con el fin de crear conciencia en torno al Cambio Climático. En el primer año que se realizó participaron 2,2 millones de personas y más de 2.000 comercios y empresas apagaron sus luces durante 60 minutos.

La participación, tanto en número de países como en número de personas involucradas, se ha ido incrementando conforme pasan los años: así en 2008 sumaron 50 millones de personas en 35 países y 370 ciudades; mientras que en 2009 se unieron a la iniciativa 4.159 ciudades, pueblos y municipalidades de 88 países.



Compromiso con el ambiente

Banesco lleva adelante varias iniciativas en materia ambiental. Desde el año 2009, la entidad financiera puso en marcha una campaña intensiva de reciclaje del papel utilizado en sus sedes administrativas.

En el año 2010 la cantidad de papel reciclado se incrementó a 230.921 kilogramos, es decir quince veces más que el año precedente, lo que incluyó la eliminación de material de archivo que ya no era necesario o fue digitalizado. Además, fueron reciclados 4.570 kilogramos de cartón de embalaje.

Tomando en cuenta que cada tonelada de pulpa virgen para elaborar papel de alta calidad requiere en promedio 17 árboles, esto implica que las 231 toneladas recicladas por Banesco el año pasado equivalen a 3.927 árboles.

Asimismo, en el año 2010 fue constituido el Voluntariado Ambiental Banesco, el cual durante el segundo semestre de ese año desarrolló las actividades de Arborización en el Parque Waraira Repano y Jornadas de Limpieza en Playas, con el fin de recolectar y clasificar desechos sólidos. En las distintas acciones, además de los trabajadores, participaron sus familiares.





Tú puedes viajar a Argentina y disfrutar de la Final de la Copa América

Por cada consumo de Bs. 200 que hagas con tus Tarjetas de Crédito MasterCard y Maestro Banesco, obtienes un cupón que te permite participar en un sorteo para ganar un viaje a Argentina para dos personas para disfrutar de la Final de la Copa América.





Disfruta lo mejor de Miami con tus TDC Mastercard Dorada, Platinum y Black

Escápate a un paraíso tropical y disfruta de un palpitante ritmo multicultural colmado de restaurantes, tiendas y entretenimiento, con las exclusivas ofertas en hoteles, viajes y diversión que te ofrece el programa Priceless Miami con tus Tarjetas de Crédito Banesco MasterCard Dorada, Platinum y Black. Para mayor información visita la página web de MasterCard.



Con las Tarjetas Banesco Amex tus consumos en el exterior te pueden salir gratis

Puedes ganar el monto de las compras realizadas en el exterior con tus Tarjetas de Crédito Banesco American Express. La promoción tiene vigencia entre el 15 de mayo y el 30 de junio de 2011. Recuerda que participas con los consumos realizados en el exterior.

¡GRATIS\$\$\$!



Participamos en el 1er Foro Venezolano Mercadeo e Innovación

El pasado 07 Abril 2011, estuvimos presentes con un stand en el 1er Foro Venezolano Mercadeo e Innovación. Allí promocionamos el uso de BanescoMóvil. Para ello, los asistentes podían descargar la mencionada aplicación en sus Blackberrys. Adicionalmente, obsequiamos a través de nuestra red social Twitter una entrada al Foro cortesía de Banesco y durante el evento obsequiamos 2 teléfonos móviles cortesía de Banservice y Banesco con la aplicación BanescoMóvil incluida.

Banca Comunitaria Banesco inaugura agencia en Barquisimeto

La Banca Comunitaria Banesco se complace en informar a sus clientes que durante este mes se llevará a cabo la inauguración de una nueva agencia en Barquisimeto, estado Lara, la cual estará ubicada en la Carrera 22, entre calles 17 y 18, N° 17-34. La gerente de la agencia es Sandribeth Alvarez y los números de contacto: 0251-2514323 / 2514468 / 2513956 / Fax: 2514213.



¡CONTIGO!



Banesco, Contigo

Orientados a crear cada día una mayor conexión con sus clientes y con la comunidad, Banesco evoluciona en su posicionamiento de marca, sintetizando su eslogan actual y acercándose al consumidor a través de una poderosa y simbólica palabra: "Contigo"

Con este nuevo slogan "queremos acompañar a nuestros clientes, no sólo en su relación cotidiana en el manejo de su dinero, sino también en cada uno de los momentos importantes de logro y trascendencia en su vida", indicó Myrna Hobaica, Vicepresidenta Ejecutiva de Mercadeo e Innovación.

"Banesco Contigo" ratifica el compromiso de la reconocida marca con todos los sueños, proyectos y metas de sus clientes con el fin de potenciar su bienestar y refrescar la relación y la comunicación entre las distintas audiencias y la Institución: "Ahora nuestros clientes, trabajadores, socios sociales, accionistas, proveedores, comunidad, son y serán los protagonistas de nuestro slogan. "Banesco. Contigo", representa el reconocimiento hacia todos nuestros relacionados y clientes como protagonistas de una relación de largo plazo, para quienes además, estamos desarrollando y lanzando al mercado, ofertas concretas que responden a sus necesidades actuales", manifestó Hobaica.

Este nuevo concepto fue una evolución estratégica propuesta por el equipo de Mercadeo Banesco, con la asesoría de especialistas en marca como Evolución y MindCode, apoyados en la creación y producción de la campaña por Grupo 35 Publicidad.

Solo pide que pasen tu tarjeta por un punto Banesco

Gana en el mes de la madre y en el mes de padre

Solicita que pasen tu tarjeta de crédito o débito Banesco o una tarjeta de crédito de cualquier otro banco por el Punto de Venta Banesco al realizar tus compras con motivo del Día del padre y de la madre, y tu compra te puede salir gratis.

Es muy importante que revises tu ticket para que veas si eres uno de los ganadores, el Ticket debe decir GRATIS BANESCO PAGA POR USTED.

Para mayor información visita www.banesco.com. (*)

(*) Programa notificado a la Sudeban. Ciertas condiciones aplican.

