

Informe de Responsabilidad Social y Sostenibilidad **2024**



Índice



A nuestros Clientes, Colaboradores, Accionistas y Socios Sociales | **3**



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



Sistema Bancario | **7**



Resumen Financiero 2024 | **10**



Gestión Integral de Riesgo | **11**

La Dimensión Interna de Nuestra RSE



Gobierno Corporativo | **27**



Nuestros Accionistas | **43**



Nuestro Capital Humano | **45**

La Dimensión Externa de Nuestra RSE



Nuestros Socios Sociales y Comunidad | **74**



Nuestro Voluntariado Corporativo | **93**



Nuestros Clientes | **97**



Nuestro Compromiso con el Ambiente | **116**



Nuestros Proveedores | **122**



Nuestro Compromiso con las Autoridades | **125**



Proceso de Elaboración del Informe RSE | **130**



Nuestros Compromisos | **133**



Balance Social Acumulado Junio 1998- Dic. 2024 | **138**



Anexo I. Índice de Contenidos GRI | **139**



Anexo II. Indicadores WEPS ONU Mujeres | **152**

Informe de los Auditores | **155**

Encuesta | **161**



A Nuestros Clientes, Colaboradores, Accionistas y Socios Sociales

Desde hace unas dos décadas, aproximadamente, en el espacio público es cada vez más frecuente escuchar que hemos ingresado en la *Era de las mujeres*. De la inminencia de la *Era de las mujeres* hablan expertos de las tendencias sociales y económicas, analistas de los organismos multilaterales, planificadores, economistas, sociólogos, demógrafos y numerosos autores de renombre. Coinciden distintas instituciones, academias y proyecciones: en el mundo que se está configurando ahora mismo, las mujeres serán un engranaje primordial.

El uso de la categoría *La era de las mujeres*, hasta donde alcanzo a percibirlo, se relaciona con dos tipos de hechos: o es producto de verificar realidades de cómo las mujeres han adquirido un protagonismo extraordinario en materias capitales de la vida pública –como por ejemplo, en los promedios de rendimiento escolar, en los que las mujeres obtienen mejores resultados en un número creciente de niveles y disciplinas–; o es producto de estudiar el potencial en lo productivo –como emprendedoras, empresarias o integrantes de empresas–, y en lo social –como promotoras o agentes de proyectos, de distinta escala y ambiciones, de fundamentales y exitosas iniciativas solidarias sin fines de lucro–.

Quiero decir tras esta brevísima apertura, que me cuento entre quienes celebran el advenimiento de estos tiempos, tanto en lo personal, como en mi condición de vocero de Banesco. Celebro ser testigo de la creciente presencia de las mujeres en los centros de toma de decisiones, y celebro recordar que en la historia de Banesco nuestras compañeras han tenido siempre roles muy destacados, no por imposición externa alguna, sino como un elemento vivo y persistente en la cultura de nuestra organización. Puedo decir en voz alta que la promoción del estatuto profesional de las mujeres ha sido, es y será una de nuestras vocaciones fundadoras.

Con el paso de los años, una de las líneas fundamentales de nuestro trabajo ha consistido en desarrollar programas a favor de la Equidad y la Igualdad de Oportunidades. Crear los programas y velar por su permanente cumplimiento. Que en 2022 hayamos suscrito los siete Principios de Empoderamiento de la Mujer –WEPS–, creados para promover la igualdad de género en las empresas, fue también un modo de ratificar nuestra adhesión al Pacto Global de la Organización de Naciones Unidas, que tuvo lugar en 2009. En nuestro Código de Ética vigente están incorporados los lineamientos de estos dos documentos fundamentales.



Celebro recordar que en la historia de Banesco nuestras compañeras han tenido siempre roles muy destacados, no por imposición externa alguna, sino como un elemento vivo y persistente en la cultura de nuestra organización.



Dos cifras son reveladoras de que, más allá de los enunciados, los hechos son categóricos: 62% de nuestras colaboradoras son mujeres. Y, todavía más, 66% de los cargos gerenciales y directivos de Banesco están ocupados por mujeres. Estos dos datos, sin duda reveladores, no son coyunturales, sino que, con alguna mínima variación, se han mantenido desde hace muchos años.

¿Qué otros asuntos cabe comentar como preámbulo a este reporte? Que en 2024 hemos mantenido las líneas de apoyo en los ámbitos de la Educación y la Salud, dirigidos a nuestros colaboradores y a comunidades vulnerables, a través de los que llamamos nuestros socios sociales, constituido por organizaciones no lucrativas, cuyo admirable trabajo estamos en el deber de reconocer y agradecer.

Por eso, en las páginas que siguen reaparecen los nombres de una serie de organizaciones, presentes en las ediciones anteriores de este mismo reporte: Fe y Alegría, AC Red de Casas Don Bosco, Fundana, Fundación Amigos del Niño con Cáncer, Hospital de Especialidades Pediátricas, El Sistema de Orquestas y Coros Sinfónicos de Venezuela, Sociedad Anticancerosa de Venezuela, SenosAyuda, y las universidades IESA, UCAB, Monteávila y Unimar, entre otras.

De la firmeza estratégica de Banesco –consistente en mantener a lo largo de los años su apoyo a unos determinados proyectos y organizaciones sociales– hablan estos hechos:

- La Biblioteca Digital Banesco, totalmente gratuita, creció en 7 títulos. Al cierre de 2024, los libros disponibles sumaban 67.
- El Programa de Formación de Microempresarios capacitó a más de 11 mil personas durante el año. Me enorgullece agregar en este punto que 73% de esos microempresarios son mujeres. Sumados los beneficiarios, desde que arrancó el programa en 2008, ya se alcanza la notable suma de más de 100.000 mil beneficiados.
- En 2024, como parte de esos mismos propósitos, producto de una alianza con la Escuela de Trabajo Social de la Universidad Central de Venezuela, se inició la *Cátedra Emprendimientos Responsables y Sostenibles*. Nos proponemos ofrecer a los estudiantes información financiera básica para impulsar emprendimientos con impacto positivo en sus comunidades.
- Simultáneamente, más de 650 personas participaron en talleres sobre Responsabilidad Social, Agenda 2030 y Derechos Humanos. También me entusiasma consignar aquí que el Voluntariado Banesco dedicó más de 1400 horas a distintas actividades que se detallan en el reporte, siempre en beneficio de la sociedad y el país.
- Aunque no quiero extender todavía más esta enumeración, quiero añadir un par de datos más, resultados de nuestra gestión a favor del

ambiente: durante el 2024 se logró clasificar y entregar para reciclaje más de 43 mil kilos de materiales, y reducir nuestras emisiones de CO₂ en un 9,41%, de acuerdo a los parámetros de medición locales.

Quiero, como tema de cierre de estas líneas, comentar otro resultado de la gestión del 2024, especialmente estratégico: Banesco logró que en 153 contratos de servicio, se incorporara la cláusula número 20 del Pacto Mundial de la ONU, que ratifica nuestro respaldo a los Diez Principios –Derechos Humanos, Medio Ambiente, Estándares Laborales y Anticorrupción–, con lo que se estimula la creación de nuevas cadenas de sensibilidad y compromiso hacia cuestiones como la Sostenibilidad y los Preceptos Éticos, fundamentales para estimular mejores condiciones para la convivencia.

Estos hechos que he mencionado en esta introducción, muestran que, por encima de las altibajos propios de las economías de la región, y de los constantes cambios que se producen alrededor de las organizaciones productivas, Banesco mantiene el timón firme hacia sus metas sociales, ambientales y económicas, todas inscritas en la voluntad de contribuir con el progreso de la sociedad y la nación venezolana.

Juan Carlos Escotet Rodríguez

FUNDADOR Y PRESIDENTE DE BANESCO INTERNACIONAL



Perfil de la Organización



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

Banesco Banco Universal, C.A., es una institución financiera de capital 100% venezolano que ofrece servicios integrales, autorizada para llevar a cabo todas las operaciones permitidas por la Ley General de Bancos y Otras Instituciones Financieras a los Bancos Universales. Su domicilio principal es Ciudad Banesco, situada en la Urbanización Colinas de Bello Monte, Caracas, Venezuela.

Misión

SERVICIOS FINANCIEROS INTEGRALES E INNOVADORES

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

Visión

INNOVACIÓN Y EFICIENCIA CON SENTIDO HUMANO

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





Valores Banesco

Nuestros valores corporativos fueron los anclajes fundamentales de la gestión de 2024:

- Responsabilidad
- Calidad
- Confiabilidad
- Innovación

Conoce más sobre nosotros, historia, directiva, misión, visión y valores, en: <https://www.banesco.com/somosbanesco/>



Combinamos tradición e innovación con el mejor talento humano y avanzada tecnología, trabajamos para ofrecer una experiencia de cliente superior.

Ofrecemos productos y servicios financieros a personas naturales y jurídicas en todo el territorio nacional los cuales son comercializados a través de diferentes canales físicos y digitales. Cerramos el 2024 con:



- **Colaboradores:** 2.991
- **Accionistas:** 5.933
- **Clientes:** 3.886.307
- **Activos Totales:** Bs. 52.572 millones
- **Puntos de Atención:** 197
- **Puntos de Venta:** 153.138
- **Cajeros Automáticos:** 382
- **Inversión Social:** Bs. 178.461.121,48
- **N° de Beneficiarios Directos de nuestros proyectos sociales:** 33.995

GRI 2-1,2-6





Sistema Bancario

El sistema financiero venezolano reafirmó una vez más su propósito de adaptarse a las características de un entorno cada vez más demandante y exigente acorde a las necesidades de clientes y usuarios. De hecho, la Asociación Bancaria calificó el año 2024 como un período de innovación e inclusión para el sector, durante el cual se establecieron los ejes y prioridades estratégicas 2024-2026, entre los cuales cabe mencionar:

- Fomentar la inclusión y educación financiera
- Apoyar la transformación tecnológica
- Divulgar las mejores prácticas y estándares del sector bancario
- Promover la buena experiencia del cliente
- Propiciar una cultura de innovación
- Divulgar y promover los Objetivos del Desarrollo Sostenible (ODS)
- Impulsar y divulgar las mejores prácticas de la Sostenibilidad (ESG)
- Comunicar y cooperar con las autoridades, organismos supervisores, económicos y gremiales

Bancos públicos y privados, junto a los entes reguladores en la materia, promocionaron distintas iniciativas en beneficio de los usuarios del sistema, tales como la campaña “La precaución es tu escudo. Protege tu tranquilidad”, mediante la cual se difundieron múltiples recomendaciones para evitar que las personas sean víctima del phishing o pesca de datos, así como la realización de programas educativos vía Online.

Igualmente, continuaron las actividades de colaboración para avanzar en procesos como la implementación del pago sin contacto (*Contactless*), sensibilización de los usuarios para la protección de sus datos, mayor inclusión, mejores prácticas en ciberseguridad, entre otros; todo ello a través de 16 Comités conformados y coordinados desde la Asociación, que incluyen más de 250 profesionales de los bancos miembros, en áreas como: Tecnología e Innovación, Gestión Humana, Tesorería, Ciberseguridad, Legal, Oficiales de Cumplimiento, Riesgo, Mercado y Comunicaciones, Créditos, Contraloría y Seguridad.

La mayor interacción entre entidades gubernamentales y privadas en todos los ámbitos ha sido provechosa para el desarrollo nacional, lográndose acuerdos que han contribuido a



La Asociación Bancaria calificó el año 2024 como un período de innovación e inclusión para el sector, durante el cual se establecieron los ejes y prioridades estratégicas 2024-2026



estimular el aparato productivo; así como a un mejor desempeño económico en general.

En particular, el sistema financiero ha evolucionado muy favorablemente, considerando la mayor importancia de la cartera neta en la estructura del balance consolidado, pasando a representar al cierre de 2024, el 21,0% de los activos, observándose un incremento de 5,43 puntos porcentuales comparado con igual lapso de 2023, dada la significativa recuperación de la industria nacional, con un crecimiento en volumen de producción de 16,8% en el año, alcanzando la capacidad utilizada 47,8% en promedio en 2024, el nivel más elevado desde 2015, a lo cual debemos añadir el impulso de los créditos al consumo y de financiamiento de vehículos, entre otros.

Lo anterior contribuyó al aumento de 75,9% registrado por el activo total del mercado bancario, concluyendo el período con un monto de Bs. 579.946 millones (USD 11.133 millones al tipo de cambio oficial de cierre de diciembre). Sin embargo, persiste el elevado nivel de concentración, ya que 5 instituciones representaron el 79,42% de los activos.

La cartera de créditos bruta, por otra parte, ascendió a Bs. 125.966 millones al finalizar el año 2024 (USD 2.425 millones), con una variación interanual de 138,6%, observándose mejoría



del coeficiente de intermediación, promediando el sistema 44,15% (+7,5 puntos porcentuales vs. diciembre 2023).

La tasa de morosidad disminuyó levemente, hasta 1,16%; mientras la cobertura para cartera inmovilizada presenta un nivel de 295,0%, luego de un incremento de 74,5 puntos porcentuales en comparación con junio 2024.

Las captaciones del público registraron un crecimiento semestral de 47,33% (Bs. 88.531 millones) e interanual de

97,21% vs. 2023 (Bs. 135.837 millones), con un saldo al cierre del año 2024 de Bs. 275.570 millones (USD 5.306 millones).



En términos generales, los principales indicadores del sistema se mantuvieron estables durante el segundo semestre de 2024; resaltando el Rendimiento sobre Patrimonio (ROE), cuyo promedio fue de 26,35% vs. 23,09% al cierre del semestre anterior, como el ROA (Rendimiento sobre Activo Promedio), mostraron signos de recuperación (5,64% vs. 4,42% en junio 2024).

Banesco Banco Universal, C.A.

El activo total de Banesco se ubicó al cierre del ejercicio en Bs. 52.572 millones, ocupando el 1er lugar de la banca privada, con una participación de mercado de 9,1% y la 2ª posición en el sistema, ascendiendo 2 puestos en el ranking bancario en los últimos doce meses, luego de registrar un crecimiento semestral de Bs. 24.090 millones (84,6%) e interanual de Bs. 29.862 millones (131,5%), derivado principalmente del aumento de las disponibilidades en Bs. 16.091 millones respecto al año 2023, con un saldo de Bs. 27.093 millones al corte de diciembre de 2024, lo cual representa el 51,5% de los activos, dados los requerimientos de encaje legal.

La cartera de créditos neta ascendió a Bs. 18.920 millones (36,0% de los activos), experimentando una variación anual de 189,1% (+Bs. 12.375 millones), lo cual ubica a Banesco en el 2º lugar de la banca privada, con una cuota de mercado de 15,6%, equivalente a un aumento de 4,6 puntos porcentuales respecto al IS2024 y de 2,8 puntos vs. diciembre 2023.

Es importante destacar el incremento de 191,6% en préstamos brutos en los últimos doce meses (+Bs. 12.820 millones), situándose

en Bs. 19.512 millones en diciembre de 2024, liquidando en todo el año 14.600 créditos, orientados fundamentalmente a los Sectores Comercial, Restaurantes y Hoteles (48,18%); Industria Manufacturera (23,41%) y Agrícola, Pesquero y Forestal (19,15%), alcanzando un coeficiente de intermediación en créditos netos de 52,47%, superior al promedio del sistema (44,15%); con un portafolio de excelente calidad (0,26% de morosidad) y un ratio de provisión para cartera bruta/ cartera inmovilizada de 1.163,6%, por encima de la media del mercado (295,0%).

Las captaciones del público, por su parte, reflejaron incrementos de Bs. 14.204 millones (+65,0%) respecto al semestre precedente y de Bs. 20.455 millones (+131,1%) en el año 2024, elevando su saldo a Bs. 36.061 millones (13,1% de participación en el sistema y 1er lugar de IDichos fondos estuvieron conformados en 95,34% por depósitos a la vista (Bs. 34.382 millones), de los cuales el 29,7% correspondió a depósitos denominados en moneda extranjera.

Banesco Banco Universal, C.A., cuenta con un elevado nivel patrimonial (Bs. 8.187 millones) al cierre del año 2024, luego de un incremento de 138,2%, un Índice de Adecuación de Patrimonio Contable de 24,29% y un Coeficiente de Adecuación de Capital de 35,67%, superando ampliamente los niveles requeridos legalmente.



La gestión finalizó con indicadores de gestión muy favorables, destacando un Rendimiento sobre Activos (ROA) de 4,35% y sobre Patrimonio (ROE) de 34,64%, una amplia cobertura para cartera inmovilizada (1.163,59%) y un nivel de liquidez de 75,13%, acordes con los objetivos propuestos por la Institución, manteniendo un excelente posicionamiento en el sistema financiero y la preferencia de nuestros clientes.

Resumen Financiero



(Expresado en Millones de Bs.)

	Primer Semestre 2023	Segundo Semestre 2023	Primer Semestre 2024	Segundo Semestre 2024
Total del Activo	14.343	22.710	28.482	52.572
► Disponibilidades	7.118	11.002	15.643	27.093
► Inversiones en Títulos Valores	498	1.326	1.042	1.077
► Cartera de Créditos Neta	4.253	6.545	7.749	18.920
► Cartera de Créditos Bruta	4.349	6.692	7.923	19.512
Captaciones del Público	8.683	15.606	21.857	36.061
Total del Patrimonio	3.251	3.437	2.904	8.188
Resultado Neto	1.273	329	191	1.161

Ratios (%)

► Provisión Cartera de Crédito / Cartera Inmovilizada Bruta	958,79	1.135,49	818,52	1.163,59
► Cartera Inmovilizada / Cartera de Crédito Bruta	0,23	0,19	0,27	0,26
► Coeficiente de intermediación en Créditos	48,98	41,94	35,45	52,47
► Índice de Adecuación de Patrimonio Contable	29,83	19,00	14,68	24,29
► Índice de Adecuación de Patrimonio Total	48,66	32,68	25,36	35,67
► Resultado Neto/Activo Promedio (ROA) *	23,22	10,84	1,55	4,35
► Resultado Neto/Patrimonio Promedio (ROE) *	88,27	49,96	12,39	34,64
► Liquidez	81,98	70,50	71,57	75,13

* Porcentajes Anualizados



Gestión Integral de Riesgo

Alineamos nuestra gestión integral de riesgos a nuestra estrategia de negocio para garantizar el cumplimiento normativo. Nuestra estructura se adapta a las regulaciones de la Superintendencia de Instituciones del Sector Bancario (Sudeban), con equipos especializados en el análisis y mitigación de riesgos. Utilizamos herramientas y metodologías avanzadas, y promovemos la formación continua de nuestro personal, para tomar decisiones informadas y fomentar un crecimiento rentable.

Modelo de Administración Integral de Riesgo

El Modelo de Administración Integral de Riesgos se fundamenta en los lineamientos contenidos en la normativa local vigente e internacional. Todo esto bajo el estricto cumplimiento de los lineamientos y procesos descritos en las Resoluciones N° 136.03 “Normas para una Adecuada Administración Integral de Riesgos”, y N° 136.15 “Normas Relativas a la Adecuada Administración Integral del Riesgo de Liquidez de los Bancos”, de la Superintendencia de Instituciones del Sector Bancario (Sudeban), resaltando la segregación funcional de las actividades relacionadas con la admisión de riesgos, y las

derivadas del seguimiento y supervisión continua de su implantación.

La responsabilidad de la gestión diaria de los riesgos corresponde a las áreas de negocios, que se atienden en el desarrollo de su actividad a las políticas generales, normativa, infraestructuras y controles que, partiendo del marco fijado por los órganos sociales, son definidos por la Vicepresidencia de Administración Integral de Riesgos (UAIR), en sus correspondientes ámbitos de responsabilidad.

Para llevar a cabo esta labor de manera adecuada, la función de gestión integral de riesgos se ha configurado como una función única e independiente de las áreas de negocio.

Gobierno Corporativo de Riesgo

La función de Administración Integral de Riesgos en Banesco Banco Universal, C.A., desempeña un rol fundamental, en torno al cual se organiza el resto de las funciones. Esto implica que las áreas deben estar involucradas directa e indirectamente con la identificación, análisis, control y mitigación de los riesgos, y por tanto, la estructura organizativa de la Institución debe estar alineada con dicha responsabilidad.



Utilizamos herramientas y metodologías avanzadas, y promovemos la formación continua de nuestro personal, para tomar decisiones informadas y fomentar un crecimiento rentable.



La estructura del Gobierno Corporativo de Riesgos involucra la definición de responsabilidades y objetivos específicos, y se inicia, con la inclusión de la Junta Directiva como autoridad principal para la aprobación del modelo de administración de los riesgos en cuanto a la actualización periódica del nivel de apetito de riesgo, la adecuación de la metodología, procedimientos, y herramientas para su administración ante variaciones del contexto económico, financiero y legal, y el fortalecimiento de la cultura de riesgo. También desempeña el rol de supervisor global de los riesgos a través del seguimiento de los resultados y la definición de planes de acción en consonancia con los niveles de apetito de riesgo aprobados.

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



La estructura estratégica tiene entre sus funciones, la revisión y aprobación de las estrategias, políticas y metodologías para la gestión de los riesgos de crédito, mercado, tasas de interés, liquidez, operacional, legal y reputacional; así como también, velar por la asignación de recursos para la adecuada implantación de las prácticas de gestión integral de riesgo en la Institución.

Dicha estructura está conformada por la Junta Directiva, el Comité de Riesgos, y la Vicepresidencia de Administración Integral de Riesgos (VPAIR), la cual asume el rol de la Unidad de Administración Integral de Riesgos (UAIR), de

acuerdo con lo establecido en la Resolución N° 136.03 “Normas para una Adecuada Administración Integral de Riesgos”, emitida por la Superintendencia de las Instituciones del Sector Bancario.

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

La Junta Directiva delegó como cuerpo colegiado al Comité de Riesgo para cumplir con la responsabilidad de supervisar la administración integral de riesgos en el Banco y el desempeño

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

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

Comité de Riesgo

El Comité de Riesgo es creado por la Junta Directiva de Banesco Banco Universal, C.A., y tiene como principal objetivo responder por la adecuada Administración Integral de los Riesgos a los que se encuentra expuesta la Institución. Para ello, garantizará que exista un sistema que contemple objetivos, políticas, procedimientos, capacidades de identificación, medición, valoración y mitigación de los riesgos, que apoyen

a la Junta Directiva en el logro de sus objetivos, emanados de su planificación estratégica.

De esta forma, asiste a la Junta Directiva en diferentes aspectos referidos a la identificación, análisis, control y seguimiento de los riesgos, todo ello dentro de los lineamientos estratégicos establecidos por la Junta Directiva, y que se concretan, en particular, en el Marco de Apetito de Riesgo. Una vez analizada, eleva la propuesta de Marco de Apetito de Riesgo a la Junta Directiva, para su consideración y aprobación. Estas funciones están ampliamente detalladas en el artículo 5 de la precitada Resolución N° 136.03.

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

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

El Comité deberá estar conformado como mínimo por dos miembros de la Junta Directiva y el Presidente del Banco, todos con derecho a voz y voto; así como por el responsable de la VPAIR, el Oficial de Cumplimiento de Prevención de Legitimación de Capitales, Financiamiento al Terrorismo y Proliferación de Armas de Destrucción Masiva, el Auditor Interno y los

ejecutivos encargados de las principales áreas de negocios relacionadas con la toma de riesgos, participando con voz, pero sin voto. De igual forma, se podrá convocar cuando así se requiera a los auditores externos.

En el 2024, el Comité de Riesgo sesionó durante doce oportunidades, y trató, aspectos como: aprobación de marco de apetito al riesgo, metodologías de evaluación y control de riesgos de crédito, mercado, liquidez, y operacional, revisión de pruebas de precisión y contraste de los modelos empleados, seguimiento a los principales indicadores financieros y operativos, análisis de eventos de riesgo operacional y estrategias de mitigación, aprobación y seguimiento al plan de cultura de riesgos, esquema para la gestión del riesgo de contraparte, análisis de riesgos de nuevos productos y actualización de los respectivos manuales del área.

Para lograr una efectiva administración integral de riesgos, Banesco Banco Universal, C.A., la Junta Directiva, el Comité de Riesgo y la Vicepresidencia de Administración Integral de Riesgos, promueven la cultura de riesgo y control, que fortalece la gestión de riesgos; así como también, garantizan la existencia de canales de comunica-

ción que permitan una constante retroalimentación entre la estructura estratégica y la operativa.

Marco del Apetito de Riesgo

El apetito de riesgo se define como la cantidad y tipología de los riesgos que se considera prudente asumir en la ejecución de las estrategias de negocio fijadas por Banesco, incluso bajo circunstancias inesperadas.

Al establecer el apetito de riesgo, se consideran escenarios que podrían afectar negativamente los niveles de capital, liquidez y rentabilidad.

La gestión del riesgo responde a tres pilares de funcionamiento: a) El establecimiento del apetito de riesgo, determinando los niveles y tipología que se desean asumir, logrando equilibrar los elementos de riesgo-rentabilidad aceptados por los accionistas. b) La actuación proactiva en la gestión de los riesgos, mediante la identificación a través de la revisión y monitoreo constante de las exposiciones y c) La existencia de metodologías orientadas a la cuantificación de los riesgos, las cuales se adecúan a las nuevas exigencias del entorno para un monitoreo del apetito establecido.



La definición del apetito de riesgo es responsabilidad de la Junta Directiva y se encuentra vinculado con las estrategias de negocios fijadas por el Banco. El apetito de riesgo se expresa en términos cualitativos y mediante límites, estructurados en torno a 7 ejes principales:

1. Riesgo Integral

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

2. Riesgo de Crédito

- Morosidad
- Morosidad ajustada a castigo
- Costo del Crédito
- Concentración Top 20 Créditos
- Número clientes con 80% de cartera
- Pérdida Esperada

3. Riesgo de Mercado y Liquidez

- Razón de Liquidez Estructural (RALE)
- Razón de Liquidez Estructural Ajustada (RALEA)

- Razón de Concentración de Captaciones del Público (RACOCAP)
- Brechas de Liquidez (Contractual, Esperado y Estresado)
- *Liquidity Coverage Ratio* (LCR)
- *Net Stable Funding Ratio* (NSFR)
- Posición Neta entre Captaciones
- Días de Cumplimiento Encaje Legal
- Costo Financiero del Déficit
- Relación de Cobertura de Encaje Banesco vs. Cobertura del Sistema
- VaR de Cambio
- VaR de Mercado
- Sensibilidad de tasa de interés

4. Riesgos Operacionales y Legales

- Exposición inicial de eventos
- Porcentajes de Recuperación
- Tiempo Promedio de Recuperación
- Castigos por eventos

- Multas, demandas y sanciones por Capital Humano, Finanzas y Legales
- Indicador de Cierre de Brechas
- Rotación de Personal
- Plan de Sucesión

5. Riesgos Reputacionales

- Menciones negativas en Redes Sociales
- Índice de Satisfacción Neta y Posición en el Ranking (*Net Promoter Score*, por sus siglas en inglés, NPS).

6. Riesgos Tecnológicos

- Disponibilidad Interna
- Confiabilidad en los Sistemas
- Cambios (pase a producción)
- Gestión de Vulnerabilidades, Parches y Antivirus.

7. Riesgos de Cumplimiento

- Índice de Cultura de PC/LC/FT/FPADM

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

- **Meta:** cantidad que se tolera como aceptable dentro de la búsqueda de la Misión
- **Alerta:** nivel aceptable de variación en los resultados o actuaciones relativas a la consecución
- **Límite:** cantidad de riesgo máximo a tolerar en la búsqueda de los objetivos.

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



Riesgo de Crédito

La gestión de riesgo de crédito persigue la mitigación y control de las posibles pérdidas financieras en las que pueda incurrir la Organización por incapacidad de pago de sus deudores.

Para el 2024, reflejó resultados esperados de acuerdo a los límites de apetito de riesgo aprobados por la Junta Directiva, registrando un crecimiento sostenido en niveles de cartera y superando las exigencias legales mínimas de direccionamiento del crédito a la Cartera Productiva Única Nacional y a Microcréditos contribuyendo a la dinamización de los sectores productivos del país.

Para la evaluación del riesgo de crédito en el otorgamiento de préstamos y tarjetas de crédito, Banesco Banco Universal, C.A, se implementaron modelos estadísticos de comportamiento (Behavior). Estos modelos consideraron un conjunto de variables que evaluaron el comportamiento de pago de los clientes, mediante la estimación de probabilidades de incumplimiento (PI). Con el objetivo de mantener su precisión, los modelos se calibran periódicamente para reflejar la evolución de los patrones de pago. Las evaluaciones realizadas durante

el 2024 han confirmado un adecuado nivel de predictibilidad de los modelos, lo que permite garantizar que las decisiones de otorgamiento y alertas de comportamiento de crédito se fundamenten en información actualizada y precisa.

Para el seguimiento mensual se estima un conjunto de indicadores claves, que se combina con los niveles de apetito de riesgo autorizados por la Junta Directiva, con el propósito de medir el nivel de cumplimiento de los objetivos del Banco, y de observarse desviaciones, se presentan alertas para la definición de planes de acción, que permitan corregir las brechas de cumplimiento. Entre los indicadores más relevantes, se analizan la morosidad de la cartera, morosidad ajustada a castigo, costo del crédito, concentración Top 20 de Crédito, saldo vencido, probabilidad de impago ponderada de la cartera, pérdida dado el incumplimiento (PDI/LGD) y pérdida esperada. Se destacan los principales indicadores:

- La exposición al riesgo de crédito aumentó 191,57% con respecto al año anterior, producto principalmente del crecimiento en clientes nuevos y de una mayor exposición en los clientes actuales.
- El indicador de mora se ubicó en 2024 en 0,26%, incrementándose en 7 puntos básicos con respecto a diciembre de 2023 (0,19%).

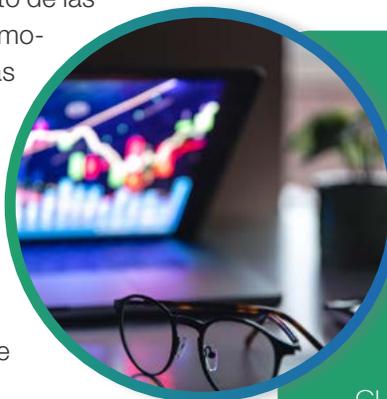
- La tasa de cobertura para cartera inmovilizada finalizó en 2024 en 1.163%, registrando un crecimiento con relación a 2023 (1.135%). El costo de riesgo al 31 de diciembre de 2024 fue de 4,23% (+192 puntos básicos por encima del observado el año previo).
- Los gastos por castigos del 2024 representaron el 0,42% del saldo promedio de la cartera durante el año, ubicándose por debajo de la pérdida esperada estimada para el año con base en los modelos internos (0,77%), lo que permite concluir que las pérdidas esperadas estimadas bajo los modelos representaron una adecuada estimación de los futuros gastos de incobrabilidad.

Durante la gestión de riesgo de crédito en el 2024, se reforzaron los procedimientos de seguimiento, y se generaron un conjunto de estrategias que contribuyeron a continuar evidenciando una adecuada calidad dentro del apetito de riesgo autorizado por los órganos de gobierno de la Institución, entre las que destacamos:

- Generación de informes frecuentes y de seguimiento de la cartera, donde se aprecia el detalle de los clientes en cuanto a clasificación, grupo económico, unidades de negocio, garantías, saldo vencido, niveles de concentración.
- Seguimiento semanal de los clientes con atrasos superiores a los 5 días para gestionar

eficientemente y no impactar el indicador de morosidad.

- Monitoreo periódico del apetito de riesgo y de sus métricas, en particular, teniendo en cuenta el comportamiento de las carteras en régimen de moratoria y su efecto en las provisiones de crédito.
- La implementación de esquemas de umbrales y alertas por sectores económicos, con el fin de controlar los niveles de riesgo de concentración sectorial.



Riesgo de Mercado

El riesgo de mercado es la posibilidad de que se ocasionen pérdidas en las posiciones mantenidas, como consecuencia de cambios en las tasas de interés, en los tipos de cambio o en los precios de los instrumentos de inversión.

Para la evaluación y control de estos riesgos, se midieron un conjunto de indicadores clave, sobre los cuales se establecieron límites de exposición aprobados por la Junta Directiva en el marco de apetito de riesgos. Mediante la metodología del Valor en Riesgo (VaR, por sus siglas en inglés), se estimó la pérdida potencial máxima que el banco po-

dría sufrir en sus posiciones de la cartera de inversiones, debido a las fluctuaciones del precio, con un nivel de confianza del 99%, utilizando datos históricos para estimar la volatilidad de los precios.

Para la validación de la precisión del VaR, como medida de control de riesgo, Banesco implementó durante 2024, con frecuencia semestral, un análisis de *backtesting*, a través del cual se verificó si las pérdidas reales del Banco fueron inferiores a las estimaciones del VaR con la frecuencia esperada.

Este proceso se realizó a través de la aplicación de varias pruebas, como (i) el porcentaje de excepciones (proporción de días en los que las pérdidas observadas exceden el VaR estimado), (ii) prueba de Kupiec, mediante la cual se evaluó una hipótesis nula, en la cual la proporción de las excepciones es igual a la esperada teóricamente, (iii) tamaño medio de las excepciones y (iv) ajuste necesario para la cobertura deseada.

Riesgo de Cambio

Es el riesgo de que el valor de una moneda cambie en relación con otra, afectando negativamente el valor de las posiciones financieras mantenidas en divisas extranjeras. Respecto a la gestión del riesgo de tipo de cambio, se calcula, por una parte, un VaR para las operaciones de Mesa de Cambio, estimando la mayor disminución que puede sufrir la valoración del activo de la posición de mesa de cambio en el balance financiero, como resultado de una variación de la moneda local (Bs.) frente a la moneda de la posición de la Mesa (USD/EUR), arrojando al cierre del 2024 un VaR de Bs. 1.049.014, nivel inferior al límite máximo aprobado por la Junta Directiva (Bs 5.500.000), lo cual permite concluir que el Banco mantuvo este riesgo en niveles acordes a los previstos.

Riesgo de Contraparte

El Banco evalúa los riesgos de contraparte de las inversiones de la cartera de fideicomiso en certificados a plazo en instituciones financieras; así como aquellos de las inversiones o colocaciones propias de la entidad financiera. Cuando la contraparte es una empresa con experiencia de crédito en Banesco, se califica con base en los modelos internos de comportamiento crediticio, mientras que si la contraparte es una institución financiera (aplicable para operaciones interbancarias), o una empresa sin previa

Riesgo de Tasa de Interés

Las tasas de interés del sistema bancario en Venezuela han estado reguladas por las autoridades, estableciéndose niveles mínimos y máximos en las tasas pasivas y activas, evidenciando baja volatilidad de este factor en los últimos años. Bajo este contexto, Banesco mide el riesgo de tasa de interés a través de un análisis de sensibilidad sustentado en la metodología de duración modificada, que determina la variación en el valor presente de los principales activos y pasivos financieros del Banco (cartera de crédito, cartera de inversión y captaciones del público), y por consiguiente en el patrimonio, ante una hipotética alza o baja en las tasas de interés.

Al cierre del 2024, el indicador de sensibilidad muestra que ante un incremento de 100 pb (+1%) en las tasas, el patrimonio más la gestión operativa del Banco disminuiría su valor en 6,88%.

experiencia de crédito en Banesco, se aplica la metodología CAMEL (por sus siglas en inglés), que consiste en evaluar la solidez financiera y gerencial de la empresa, a través de los componentes de Capital, Activo, Gerencia, Rentabilidad y Liquidez de sus estados financieros.

Esta metodología ha permitido desarrollar un esquema de gestión de riesgo de contraparte con participación de las instancias del Gobierno Corporativo, para asegurar una adecuada toma de decisiones y establecimiento de límites en las inversiones sostenidas.

Riesgo de Liquidez

El riesgo de liquidez se manifiesta como la incapacidad de obtener fondos suficientes, a un costo razonable, para cumplir con las obligaciones de pago. En el entorno actual de las instituciones financieras, este riesgo ha cobrado especial relevancia, dadas las exigencias regulatorias. El Banco implementa los estándares aceptados por las convergencias internacionales para la administración y seguimiento de este riesgo.

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

estipuladas. El segundo escenario es el esperado, que se construye tomando como base el escenario contractual y simulando los flujos de caja, de acuerdo con las premisas de comportamiento normalmente observadas. El tercero es el estresado, que se construye tomando en cuenta los comportamientos extremos que pudiesen presentar los flujos de caja proyectados, y se considera como base el escenario contractual y el escenario esperado. Estas brechas mantuvieron durante todo el 2024 un descalce positivo en cada uno de los escenarios, reflejando la capacidad de los activos líquidos y entradas de fondos para cubrir las posibles salidas de fondos.

En el marco de estos indicadores de liquidez, se mide igualmente el grado de concentración de los 20 más grandes depositantes del Banco, el cual presentó a lo largo del 2024 un promedio de 11,84%, reflejando una cartera de depósitos diversificada.



Adicionalmente, la Organización ha incorporado la medición de indicadores apegados a las mejores prácticas internacionales. En este sentido, durante el año 2024 se realizó el seguimiento de cada indicador, los cuales superaron holgadamente los requisitos de liquidez establecidos por la regulación financiera internacional, destacando el Ratio de Cobertura de Liquidez (LCR, por sus siglas en inglés), que mantuvo un promedio a lo largo del año 2024 de 682,77%.

Riesgo Operacional, Legal y Reputacional

El riesgo operacional se define como la probabilidad de ocurrencia de pérdidas potenciales como consecuencia de los procesos de la Organización, debilidades en los controles internos, errores en el procesamiento de transacciones, fallas de seguridad, inexistencia o desactualización de planes de contingencia. Adicionalmente contempla, la potencialidad de sufrir pérdidas inesperadas producto de vulnerabilidades en los sistemas, fallas administrativas, eventos externos, deficiencias en controles internos, originadas por el recurso humano, fraudes, respuestas tardías o cualquier elemento que pueda impactar en los

intereses de la Institución. Esta categoría incluye también las pérdidas operativas asociadas al Riesgo Legal y Riesgo Reputacional.

La gestión del riesgo operacional prioriza la identificación de las causas que lo originan, a fin de prevenir su ocurrencia o mitigar las consecuencias, mediante planes de acción, cuyo cumplimiento es monitoreado mensualmente y certificado por Auditoría Interna (como tercera línea de defensa), a fin de determinar la efectividad de estas actividades que permiten minimizar y controlar su ocurrencia, impacto financiero y reputacional, contribuyendo a mejorar la calidad y disponibilidad de los servicios ofrecidos.

Siguiendo las mejores prácticas y recomendaciones en esta materia, se realiza control y seguimiento de riesgos materializados, sin distinción de origen (interno o externo) e impacto financiero (sin menoscabo de su importe), que permita un análisis exhaustivo para su gestión, control y mitigación. En el 2024 se gestionaron 670 eventos con este enfoque, derivando en 46 estrategias para la mitigación de los riesgos.

La metodología de Riesgo Operacional se fundamenta en mantener un enfoque en procesos, realizando una evaluación end to end, a fin de identificar y valorar situaciones de riesgo a lo largo de la cadena de valor de la Organización, sustentada en la autogestión por parte de los dueños de los procesos, encargados de velar

por una adecuada gestión de los riesgos de los procesos bajo su responsabilidad. Este enfoque contribuye a promover una gestión de riesgos integral bajo la responsabilidad de todos los colaboradores de la Institución. Para ello, se cuenta con la figura de Responsables de Control, encargados de velar por el marco de riesgo en las áreas que supervisan. Dentro de sus funciones se encuentran: gestión de los riesgos identificados en los procesos que ejecuta, informar a la Vicepresidencia de Administración Integral de Riesgo sobre los eventos ocurridos en su área e identificar estrategias para la mitigación y controles de riesgos.

El modelo de riesgos operacionales tiene tres componentes:

- **Determinación del perfil de riesgo operacional**, a través de evaluaciones que permitan anticipar y mitigar potenciales riesgos operacionales y su impacto en el negocio, utilizando herramientas y enfoques enmarcados en las mejores prácticas internacionales en esta materia, como Basilea, ISO 31000, COBIT y COSO.
- **Sinergia en el ámbito de control y riesgo operacional**, a través del Comité de Riesgo Operacional, cuyo objetivo es garantizar que los planes de acción establecidos para la gestión de riesgos sean efectivos de acuerdo a la causa que lo origina. En el 2024 este

Comité sesionó en 127 oportunidades, derivando en 410 estrategias que cierran un total de 287 Riesgos.

- **Fomentar nuestra cultura de riesgo**, a fin de concientizar a los colaboradores de la importancia de la gestión de riesgo en sus funciones diarias, a través de Boletines, Wallpapers y Seminarios Web, persiguiendo mantener una gestión del riesgo sólida como factor clave para el logro de los objetivos de la Organización.

Durante el 2024 se implementó Mesa de Nuevos Productos (MNP), a fin de garantizar un marco integral y transversal de admisión de riesgo operacional en las diferentes iniciativas (nuevos productos o servicios), a través de identificación y análisis de riesgos, y valoración de la efectividad de los controles, los cuales deben estar alineados al marco de apetito de riesgo de la Organización.

El riesgo reputacional es aquel que se produce por una percepción desfavorable de la imagen de la empresa por parte de clientes, accionistas, proveedores o entes reguladores.



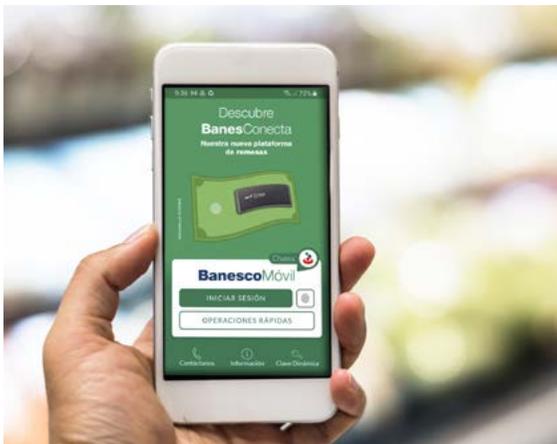
Dado que en la actualidad las redes sociales poseen un papel de relevancia en el posicionamiento de la imagen de la empresa en el público, se realiza seguimiento periódico a los perfiles de la Organización en las principales redes sociales para detectar la satisfacción de los clientes y controlar oportunamente cualquier evento que pueda impactar en la imagen de la Organización. Así mismo, se hacen estudios de satisfacción a los clientes y posicionamiento del Banco en el mercado venezolano.

Continuidad del Negocio

Los objetivos principales de la Gestión de Continuidad de Negocio consisten en:

- Disminuir la vulnerabilidad de la Institución, al garantizar el mantenimiento y conservación de los servicios de tecnología.
- Diseñar actividades de prevención y planes de recuperación de los servicios críticos de tecnología que soportan los procesos claves del negocio, considerando un nivel de costos razonables. Con ello, se pretende garantizar la pronta recuperación de los servicios críticos, luego de una interrupción de las operaciones normales.

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



Al cierre del año 2024, se realizaron 128 pruebas parciales de servicios/aplicaciones críticas según el Análisis de Impacto al Negocio (*Business Impact Analysis*, por sus siglas en inglés), el cual permite identificar con claridad los procesos misionales de la Entidad y analizar el nivel de impacto con relación a la gestión del negocio, permitiendo contrastar los Planes de Contingencia, comprobar el correcto funcionamiento, robustez de la plataforma tecnológica y la logística de activación simultánea de los principales servicios/aplicaciones críticas en el Centro de Datos Alterno (CPDA) de El Rosal, y así continuar con el mejoramiento continuo y actualización de los Procesos de Contingencia.

Diálogo con los Grupos de Interés, Consulta a los Clientes y Colaboradores

Para Banesco Banco Universal, el diálogo con sus grupos de interés es un pilar fundamental de su estrategia de Responsabilidad Social Empresarial y Sostenibilidad. Este diálogo permite a la Institución comprender las necesidades y expectativas de sus diversos públicos, fortalecer relaciones y generar valor compartido.

Mantener una comunicación abierta y constante con colaboradores, accionistas, clientes, proveedores, comunidades y otros actores relevantes, nos permite comprender mejor sus necesidades, expectativas y preocupaciones. Esta información es crucial para la toma de decisiones estratégicas y la adaptación de productos y servicios a las necesidades del mercado.

Banesco emplea diversas estrategias para mantener un diálogo constante con sus grupos de interés, entre ellas:

- **Programas de responsabilidad social empresarial:** A través de programas como el “Presupuesto Participativo”, establece un diálogo directo con las comunidades y sus organizaciones.

- **Encuentros y foros:** organiza encuentros y foros para dialogar con empresarios, clientes y otros grupos de interés sobre temas relevantes para el país.
- **Comunicación constante:** mantiene una comunicación constante con sus grupos de interés a través de diversos canales, como su página web, redes sociales y medios de comunicación.
- **Informes de sostenibilidad:** publica informes de sostenibilidad que detallan sus acciones y resultados en materia de RSE y sostenibilidad.



Valor Directo Tangible

El Valor Económico Generado (VEG) al cierre del año 2024 se ubicó en Bs. 11.169 millones. Entre los rubros que componen el VEG, el 99,02% (Bs. 11.059 millones), correspondió al Margen de Intermediación, mientras que el 0,07% provino de Comisiones Netas.

Valor Indirecto e Inducido Generado

El Valor Indirecto representa la generación de riqueza y desarrollo sostenible que se deriva de las acciones sociales, ambientales y económicas impulsadas por la Organización, como por ejemplo, el empleo indirecto. En conjunto, estos efectos operan a través de múltiples canales, tales como: las actividades estimuladas por los clientes en virtud de los productos y servicios que se les prestan y la dinámica generada por los proveedores, mediante las operaciones que ellos realizan para materializar las actividades que han sido contratadas por sus clientes. Los efectos identificados son extensibles también hasta los impactos más indirectos que sobre el entorno y los distintos grupos de interés se generan como consecuencia de la actuación de la Entidad, multiplicando su radio de acción, y por ende, el valor social que de dichas acciones se desprende.

Creación de Valor Tangible - Detalle por Grupo de Interés

(EXPRESADO EN BS.)

Grupos de Interés	Indicador de Valor	2024	2023
Accionistas	Dividendos ¹	11.476.300	96.149.900
Colaboradores	Gastos de Personal ²	2.034.051.322	1.232.929.940
Clientes	Intereses y Cargas Asimiladas ³	373.658.606	241.025.140
Proveedores	Otros Gastos Generales de Administración ⁴	6.216.494.830	3.199.702.801
Sociedad	Impuestos ⁵	2.323.450.111	1.462.420.015
	Recursos destinados al apoyo a la Comunidad ⁶	28.331.022	16.147.229

Valor Económico Generado y Distribuido

(EXPRESADO EN BS.)

Grupos de Interés	2024	2023
Valor Económico Generado (VEG)	11.168.937.394	7.118.736.604
Margen de Intermediación ⁷	11.059.775.388	7.084.662.475
Comisiones Netas ⁸	7.770.341	3.697.534
Otros Ingresos Ordinarios ⁹	52.435.538	19.292.653
Otras Ganancias y Pérdidas Netas ¹⁰	48.956.127	11.083.942
Valor Económico Distribuido (VED)	10.585.472.563	5.991.202.656
Dividendos ¹	11.476.300	96.149.900
Proveedores y Otros Gastos Generales de Administración ⁴	6.216.494.830	3.199.702.801
Impuestos ⁵	2.323.450.111	1.462.420.015
Gastos de Personal ²	2.034.051.322	1.232.929.940
Valor Económico Retenido (VER=VEG-VED)	583.464.831	1.127.533.948



Participación Porcentual del Valor Económico Generado y Distribuido

	Porcentaje	
	2024	2023
Valor Económico Generado (VEG)	100,00%	100,00%
Margen de Intermediación ⁷	99,02%	99,52%
Comisiones Netas ⁸	0,07%	0,05%
Otros Ingresos Ordinarios ⁹	0,47%	0,27%
Otras Ganancias y Pérdidas Netas ¹⁰	0,44%	0,16%
Valor Económico Distribuido (VED)	100,00%	100,00%
Dividendos ¹	0,11%	1,60%
Proveedores y Otros Gastos Generales de Administración ⁴	58,73%	53,41%
Impuestos ⁵	21,95%	24,41%
Gastos de Personal ²	19,21%	20,58%

1) Fuente: Gerencia Unidad de Accionistas.

2) Fuente: Sudeban. Estado de Resultados de Publicación o CONRP, Gastos de Transformación (Gastos de Personal Grupo 441).

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

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

5) Fuente: CONRP (Estados Financieros de Banesco Banco Universal, C.A.): Incluye Impuesto sobre la Renta, Impuestos Municipales, Impuestos al Valor Agregado, Aportes a la Sudeban, FOGADE, SSO, SPF, LPH, INCE y LOSEP. (Cuentas 445-01 Impuestos Municipales, 445-99 Otros Impuestos y Contribuciones, 441-22 Aportaciones Patronales, 449-12 Aportes al Fondo de Garantía de Depósitos y Protección Bancaria, 449-13 Aportes a la Superintendencia de Bancos y Otras Instituciones Financieras, 471 Impuesto sobre la Renta, Aporte de la LOSEP (ver Balance de Publicación). Disposiciones de la Ley de Aporte Social a las Comunas y el Aporte de LOCTI.

6) Fuente: Sudeban. Estado de Resultados de Publicación o CONRP, Gastos Extraordinarios (Grupo 450).

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

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

9) Fuente: Sudeban. Estado de Resultados de Publicación o CONRP (Cuenta 539 Ingresos Operativos Varios).

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

Diálogo con los Grupos de Interés y Materialidad

La materialidad es el proceso de identificar y priorizar los temas de sostenibilidad que son más relevantes para Banesco y sus grupos de interés. Estos temas materiales son una hoja de ruta integral para la gestión del negocio que hemos diseñado con foco en la sostenibilidad, y así responder de forma efectiva a nuestros grupos de interés y a los Objetivos de Desarrollo Sostenible.

Esta evaluación de la materialidad incluye aportes realizados por nuestros clientes, colaboradores, Junta Directiva y Socios Sociales. También, se tiene en cuenta el contexto externo, las tendencias del mercado, los requisitos regulatorios, los marcos y normas de sostenibilidad, así como otras instituciones del sector financiero.

Nos centramos en un enfoque de doble materialidad en términos de sostenibilidad. A lo largo del año, nos hemos dedicado a escuchar atentamente y a mantener un diálogo constante con nuestros grupos de interés, lo que nos ha permitido identificar y priorizar los 8 temas más importantes para ellos.



Temas Materiales		Grupos de Interés						Nivel de Relevancia		Principales Actuaciones	Tema Material 2024 Asociado a los Estándares GRI
		Accionistas	Capital Humano	Clientes	Socios Sociales Comunidad	Proveedores	Autoridades	Banco	Grupos de Interés		
N°	Asuntos y/o Temas Materiales										
1	Solvencia Financiera, Transparencia y Ética Empresarial	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 ▶ Mantenimiento de los indicadores financieros, solvencia, rentabilidad, liquidez, entre otros ▶ Seguimiento al Cumplimiento del Código de Ética del Ciudadano Banesco ▶ Apoyo a la inclusión y bancarización, y acceso a nuestras plataformas./Desarrollo de Planes de diversificación del negocio 	<ul style="list-style-type: none"> ▶ GRI 201: Desempeño Económico 2016 ▶ GRI 203: Impactos Económicos Indirectos 2016 ▶ GRI 207: Fiscalidad 2019
2	Seguridad Bancaria y Cumplimiento	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 ▶ Mejora continua de los procesos y salud de los sistemas 	<ul style="list-style-type: none"> ▶ GRI 205: Anticorrupción 2016



Temas Materiales		Grupos de Interés						Nivel de Relevancia		Principales Actuaciones	Tema Material 2024 Asociado a los Estándares GRI
		Accionistas	Capital Humano	Clientes	Socios Sociales Comunidad	Proveedores	Autoridades	Banco	Grupos de Interés		
Nº	Asuntos y/o Temas Materiales										
3	Innovación, Productos y Servicios Financieros	X	X	X	X	X	X	Alto	Alto	<ul style="list-style-type: none"> 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 a fin de conocer y abarcar sus necesidades de manera oportuna 	<ul style="list-style-type: none"> GRI 416: Salud y Seguridad de los Clientes 2016 GRI 417: Marketing y etiquetado 2016 GRI 418: Privacidad del cliente 2016
4	Captación, Desarrollo y Retención del Talento Humano	X	X	-	-	-	-	Alto	Alto	<ul style="list-style-type: none"> Programa de Formación y Desarrollo profesional diseñado para todo el personal del Banco Programas de Desarrollo del Voluntariado Corporativo Realizar actividades que beneficien a los colaboradores y su entorno familiar -Programas y Actividades orientadas de Conciliación vida-trabajo Contrato Colectivo. Evaluaciones realizadas tomando en consideración el desenvolvimiento y grado de responsabilidades / funciones desempeñadas. 	<ul style="list-style-type: none"> GRI 202: Presencia en el Mercado 2016 GRI 401: Empleo 2016 GRI 402: Relaciones trabajador-empresa 2016 GRI 403: Salud y Seguridad en el Trabajo 2018 GRI 404: Formación y educación 2016 GRI 405: Diversidad e igualdad de oportunidades 2016



Temas Materiales		Grupos de Interés					Nivel de Relevancia		Principales Actuaciones	Tema Material 2024 Asociado a los Estándares GRI	
		Accionistas	Capital Humano	Clientes	Socios Sociales Comunidad	Proveedores	Autoridades	Banco			Grupos de Interés
N°	Asuntos y/o Temas Materiales										
5	Inversión Social y Relación con las Comunidades	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 Programa de Formación de Microempresarios y Presupuesto Participativo Realizar alianzas para fomentar las actividades del Voluntariado 	<ul style="list-style-type: none"> GRI 413: Comunidades Locales 2016
6	Ecoeficiencia	X	X	-	X	-	-	Medio	Medio	<ul style="list-style-type: none"> Gestión de programas ambientales 	<ul style="list-style-type: none"> GRI 302: Energía 2016 GRI 303: Agua y Efluentes 2018 GRI 306: Residuos 2020
7	Relación con los Proveedores	X	-	-	-	X	-	Medio	Medio	<ul style="list-style-type: none"> Promover el desarrollo y capacitación de nuestros proveedores, así como la adhesión y respeto a los principios del Pacto Global 	<ul style="list-style-type: none"> GRI 204: Prácticas de Abastecimiento 2016
8	Transformación Digital	X	X	X	X	X	X	Alto	Alto	<ul style="list-style-type: none"> Adaptarnos a las nuevas tendencias digitales de manera de mejorar la experiencia tanto del cliente externo como interno 	<ul style="list-style-type: none"> GRI 416: Salud y Seguridad de los Clientes 2016





La dimensión interna de nuestra RSE





Gobierno Corporativo

Misión

Promovemos un sistema de gobierno corporativo efectivo y transparente que guía la gestión de la Organización, asegurando la protección de los intereses de los accionistas y demás grupos de interés. Impulsamos la adopción de las mejores prácticas en la toma de decisiones, la gestión de riesgos, la sostenibilidad y la transparencia informativa; contribuyendo así al fortalecimiento, la sostenibilidad y la generación de valor a largo plazo de la empresa.

Gestión

Durante el 2024 mantuvimos el foco en los objetivos estratégicos, apoyando a las áreas centrales para ejecutar planes de acción eficientes e innovadores. El equipo de Gobierno Corporativo ha colaborado con las instancias, optimizando su funcionamiento.

Impulsamos la transformación digital, promoviendo el uso de herramientas tecnológicas de autogestión. Esta iniciativa tiene como objetivo fortalecer la eficiencia y eficacia de las instancias de gobierno, facilitando el acceso a la información, optimizando los procesos y fomentando una gestión más ágil y transparente.

Órganos y Mecanismos del Sistema de Gobierno Corporativo

La estructura de Gobierno Corporativo del Banco emana de los estatutos de la sociedad, la Ley de Instituciones del Sector Bancario (LISB), el Código de Comercio, las normas dictadas por la Superintendencia de las Instituciones del Sector Bancario (en lo sucesivo, la “Sudeban”) y las decisiones tomadas por la Junta Directiva, alineadas a las tendencias actuales a fin de aplicar las mejores prácticas y estándares, nacionales e internacionales, en la materia.

La Organización mantiene una estructura de gobierno compuesta por la Asamblea de Accionistas, la Junta Directiva, el Presidente de la Junta Directiva, Vicepresidente de la Junta Directiva, el Presidente Ejecutivo, los Comités Temáticos Directivos y Ejecutivos, las diferentes Vicepresidencias Ejecutivas, así como el Oficial de Cumplimiento y el Auditor Interno.

ASAMBLEA DE ACCIONISTAS

Representa la universalidad de los accionistas y tiene la suprema dirección de la compañía. Se reúne de manera ordinaria, dentro de los 90 días siguientes al cierre de cada ejercicio semestral y



Durante el 2024 mantuvimos el foco en los objetivos estratégicos, apoyando a las áreas centrales para ejecutar planes de acción eficientes e innovadores.

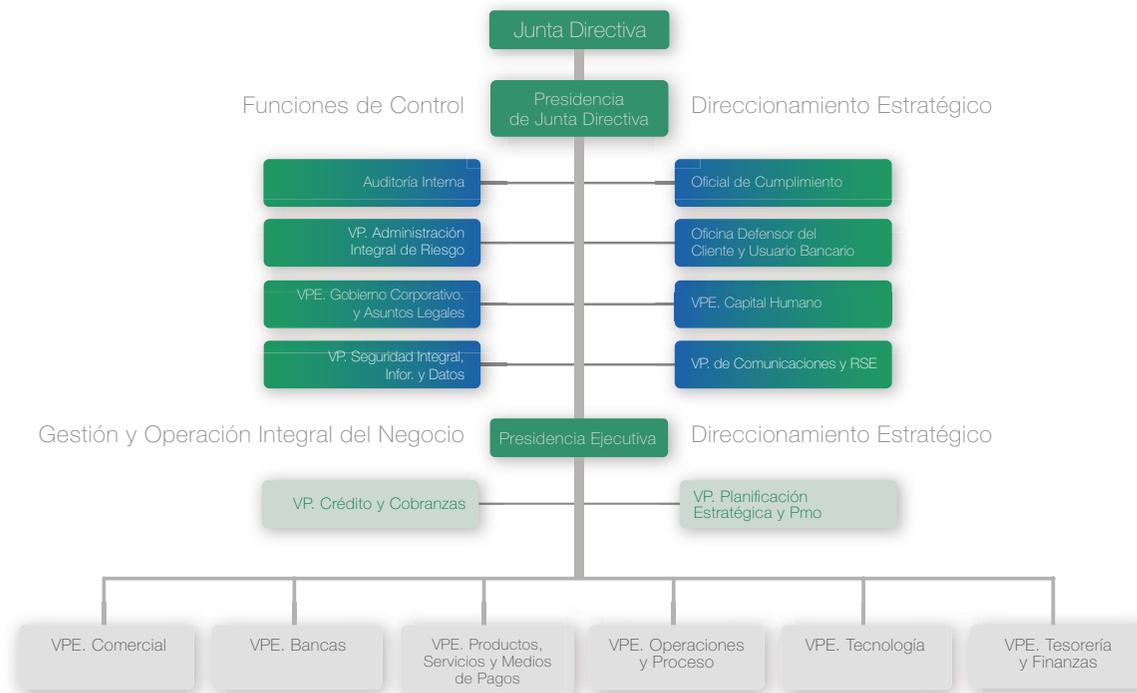


de manera extraordinaria, en la oportunidad que a juicio de la Junta Directiva sea conveniente a los intereses de la compañía o cuando así lo solicite un grupo de accionistas, que represente por lo menos el 20% del capital social. Sus actos y resoluciones obligan al Banco y a todos sus accionistas.

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 la Junta Directiva y fijar su remuneración; iii) nombrar al Comisario Principal y su Suplente y establecer su remuneración; iv) discutir, aprobar o modificar los Estados Financieros que le sean presentados, con vista del Informe del Comisario; 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 Sociales 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 del Banco.

Estructura Organizativa de Banesco Banco Universal, C.A.

AL 31 DE DICIEMBRE DE 2024



JUNTA DIRECTIVA

Es la encargada de la administración general de los negocios y operaciones, tiene las más amplias facultades de administración y disposición del Banco, incluida la aprobación de la política de Responsabilidad Social Empresarial; está integrada por personas calificadas, con amplia experiencia en distintas áreas del negocio bancario, de reconocida solvencia y honorabilidad.

La Junta Directiva es la responsable de la definición y dirección estratégica de la Organización, aprueba igualmente los principios y políticas de negocios y regula las autonomías de las decisiones ejecutivas. Además, controla la labor de las áreas operativas y funcionales del Banco, evalúa y compara las proyecciones de negocios y los resultados de cada ejercicio con los de años anteriores.



La designación de sus miembros es realizada en correspondencia con la LISB, las disposiciones que al efecto dicte la Sudeban y los Estatutos Sociales del Banco. Esta instancia de gobierno también es la responsable de conocer y aprobar las políticas de administración de los diversos riesgos a los que está sometida la Organización, incluyendo los económicos, ambientales y sociales, todo ello, previa revisión de los informes y análisis realizados por la Unidad de Riesgos y el Comité Directivo de Riesgos.

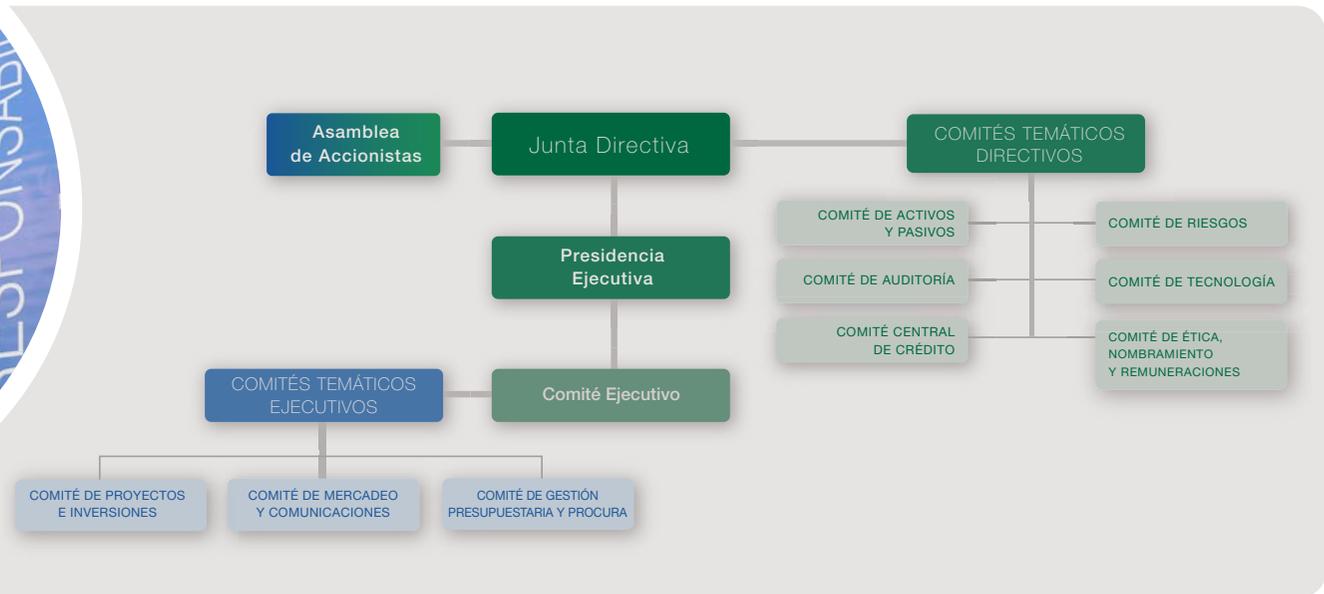
PRESIDENTE DE LA JUNTA DIRECTIVA

Ejerce la representación legal del Banco de la manera más amplia ante todas las autoridades y cualesquiera otras personas o entidades públicas o privadas, a la vez de presidir las deliberaciones de la Junta Directiva. Las ausencias del Presidente son suplidas por el Vicepresidente de la Junta Directiva.

PRESIDENTE EJECUTIVO

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

Organigrama de Gobierno Corporativo de Banesco Banco Universal



COMITÉ EJECUTIVO

Como principal órgano ejecutivo, este comité vela por el cumplimiento de las políticas, estrategias, normas, procedimientos y directrices establecidas y aprobadas por la Junta Directiva, actuando por delegación de la misma. Le corresponde: (i) asegurar la consecución de las metas del Banco; (ii) aprobar los temas más relevantes relacionados con la administración de los bienes muebles e inmuebles; (iii) realizar el seguimiento y control de los planes de negocios y sus resultados financieros, procurando una mejora continua de los procesos.

OFICIAL DE CUMPLIMIENTO

Es un funcionario con reporte a la Junta Directiva, dedicado en forma exclusiva a las labores de prevención y control de los delitos de Legitimación de Capitales, Financiamiento al Terrorismo y Financiamiento de la Proliferación de Armas de Destrucción Masiva (LC/FT/FPADM), encargado de la supervisión y control de la Unidad de Prevención y Control LC/FT/FPADM. Dentro de las principales funciones se encuentran las siguientes: a) Promover y supervisar el cumplimiento de las políticas, procedimientos, disposiciones y controles relacionados con la Prevención y Control de la LC/FT/FPADM, aprobados por la Junta Directiva del Banco; b) Diseñar, en conjunto con la Unidad de Prevención y Control de LC/FT/FPADM, el Plan Operativo Anual; c)

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

AUDITOR INTERNO

Es el responsable de la Función de Auditoría Interna Banesco, la cual ejecuta mediante el diseño, coordinación, control y supervisión del Plan

Operativo, informando a la Junta Directiva los resultados obtenidos en los trabajos de aseguramiento realizados y las recomendaciones para mejorar los procesos de gobierno, riesgo y control que le permitan a la Organización desarrollar y fortalecer la capacidad para crear, proteger y mantener su valor.



El Auditor Interno es el responsable de velar que las actividades y operaciones del Banco se ajusten al marco regulatorio vigente, a los principios y mejores prácticas contables, y a las políticas, normas y procesos internos establecidos en la Organización.

Asimismo, vigila el correcto funcionamiento de los sistemas de control interno evaluando su efectividad en la identificación, análisis y transformación de los riesgos inherentes, la adecuación de las estructuras y procesos de gobierno para la toma de decisiones, la razonabilidad de los procesos contables y financieros, y el cumplimiento de las leyes y normativas prudenciales aplicables.

Sus funciones se encuentran atribuidas en el Decreto con Rango, Valor y Fuerza de Ley de Instituciones del Sector Bancario y demás normas de rango sublegal dictadas por el regulador bancario.

COMITÉS TEMÁTICOS

Son los órganos de apoyo al ejercicio de las responsabilidades de la Junta Directiva, que tienen como objetivo impulsar el cumplimiento de las metas de la planificación estratégica, las políticas corporativas y la transparencia de los negocios gestionados por la gerencia.

Comités Directivos

COMITÉ DE ACTIVOS Y PASIVOS

Es el órgano asesor responsable de supervisar la gestión del riesgo de liquidez para apoyar a la Junta Directiva y al Presidente Ejecutivo del Banco en la definición, seguimiento y control de las políticas generales de la administración de activos y pasivos, para así lograr optimizar los resultados y alcanzar el cumplimiento de las metas planteadas en la planificación financiera de la Organización.

COMITÉ DE AUDITORÍA

El Comité de Auditoría promueve el mejoramiento y eficiencia del gobierno corporativo, la gestión de riesgo y el control interno en la Or-

ganización mediante el seguimiento y supervisión del desempeño de la Función de Auditoría Interna en la ejecución de su Plan Operativo, así como de los resultados obtenidos en la evaluación de Auditoría Externa y las inspecciones regulatorias.

El Comité se reúne con una frecuencia mensual y es presidido por un Director Independiente. La Unidad de Auditoría ejecuta las evaluaciones de aseguramiento que conforman el Plan Operativo, el cual incluye auditorías en procesos financieros, operativos, tecnológicos, de gestión de riesgo y 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). Los resultados de estas auditorías se informan al Comité de Auditoría, a la Junta Directiva del Banco y al organismo regulador, de acuerdo con la normativa vigente.

A continuación, se muestra cuadro resumen:

Auditorías Efectuadas	Informes Emitidos	
	2024	2023
Agencias	189	191
Área Centralizadas	53	64
Riesgo Integral	6	4
Oficina de Cumplimiento	13	13
Total General	261	272



COMITÉ CENTRAL DE CRÉDITO

Por delegación expresa de la Junta Directiva, tiene por objeto aprobar solicitudes de operaciones de crédito, hasta por un monto equivalente al máximo establecido en la LISB o en cualquier otro texto legal o normativo, que en el futuro pueda regular el monto máximo de las operaciones de crédito que las instituciones bancarias pueden conceder individualmente a personas determinadas o a grupos de personas vinculadas entre sí, incluidas aquellas que individualmente excedan el cinco por ciento (5%) del patrimonio de la Institución.

COMITÉ DE ÉTICA, NOMBRAMIENTO Y REMUNERACIÓN

Es un órgano con facultades de información, supervisión, asesoría y aprobación con la finalidad de acompañar a la Junta Directiva en el desempeño de sus responsabilidades relacionadas con la gestión de los nombramientos, remuneraciones, estrategias de gestión humana y el cumplimiento del Código de Ética y Conducta de la Organización.



COMITÉ DE RIESGOS

Es el encargado de garantizar la existencia e implementación de un conjunto de objetivos, políticas, procedimientos y acciones dirigidos a la administración, identificación, medición y mitigación de los riesgos a los que se encuentra expuesto el Banco, de manera que el perfil de riesgos sea el deseado por éste, apoyando así a la Junta Directiva en la consecución de la planificación estratégica de la Organización y el logro de sus objetivos.

COMITÉ DE TECNOLOGÍA

Es la instancia encargada de asegurar que las implementaciones tecnológicas estén alineadas con las estrategias y objetivos de la Organización, manteniendo una visión global del negocio, utilizando responsablemente los recursos, e identificando y administrando los riesgos que le resulten asociados.



Comités Ejecutivos

COMITÉ DE MERCADEO Y COMUNICACIONES

Su objetivo es diseñar y coordinar las estrategias de actuación en el ámbito de mercadeo y comunicaciones del Banco, alineadas con el plan estratégico y las metas del negocio; así como lo relacionado con estudios de marca, campañas, promociones de los diferentes productos y servicios, plan de comunicaciones y la política de Responsabilidad y Sostenibilidad.

COMITÉ DE PROYECTOS E INVERSIONES

Es el órgano encargado de dar seguimiento a la ejecución de proyectos e inversiones, desde la conformación del portafolio hasta la culminación de los proyectos, velando porque estén alineados a la estrategia del Banco y al cumplimiento de la promesa de valor.

Igualmente, es la instancia responsable de que el portafolio de proyectos e inversiones cumpla con elementos que justifiquen la asignación de recursos en cuanto a: (i) impacto en el logro de la estrategia; (ii) valor generado para la Organización; (iii) continuidad y riesgo de negocio; (iv) cumplimiento de regulaciones; (v) viabilidad del monto a invertir y la capacidad de ejecución requerida; (vi) velar por la razonabilidad y viabilidad de los casos de negocios para cada una de las inversiones aprobadas, y (vii) asegurar el



control y seguimiento del Portafolio de Proyectos e Inversiones aprobadas, en la ejecución de los proyectos y el retorno de la inversión (promesa de valor).

COMITÉ DE GESTIÓN PRESUPUESTARIA Y PROCURA

Es la instancia encargada de dirigir y gobernar los procesos de Gestión Presupuestaria y Procura del Banco, 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.

Gestión de Cumplimiento de Buen Gobierno Corporativo

Para Banesco Banco Universal, C.A., el cumplimiento de los principios de Buen Gobierno Corporativo implica el desarrollo de su actividad de acuerdo con los siguientes estándares:

- **Eficiencia:** Orientada a la generación del máximo valor al menor costo, en el menor tiempo posible y con el logro efectivo de los objetivos planteados.
- **Equidad:** Fundamentada en el estricto respeto al derecho de igualdad de trato de los accionistas, colaboradores, clientes y proveedores; así como de cualquier persona que se relacione con la institución.
- **Respeto:** Hacia los derechos económicos y políticos de los accionistas y los clientes.
- **Transparencia, Comunicación e Información:** Dirigida a generar la mayor confianza y credibilidad ante los entes reguladores, los órganos internos y nuestros clientes, mediante la divulgación oportuna y veraz de la información vinculada a los órganos de gobierno, con el fin de contribuir al cabal conocimiento de la empresa.



Banesco Banco Universal, C.A. reconoce su responsabilidad de mantener una correspondencia adecuada entre el porcentaje de participación accionaria y el derecho a decidir en la entidad.

Esta responsabilidad se cumple promoviendo el ejercicio informado de los derechos políticos de los accionistas.

La Vicepresidencia Ejecutiva de Gobierno Corporativo y Asuntos Legales, es el área encargada de velar por el cumplimiento de los estándares de gobierno del Banco, evaluar el funcionamiento de los órganos de gobierno, contribuye a fortalecer la gobernanza e impulsar la confianza de los diferentes grupos de interés del Banco; así como la divulgar las líneas de acción para la administración del estímulo y la disciplina gerencial. La revisión del desempeño de cada una de las instancias se realiza sobre la base de su planificación anual, el cumplimiento de los estándares de la Organización y los reglamentos internos; con estos resultados, de

ser necesario, se emprenden acciones para optimizar su funcionamiento, considerando los criterios de eficiencia y eficacia en el cumplimiento de los objetivos de cada comité. Igualmente, se realizan revisiones continuas ante la Junta Directiva de la composición, objetivos y puntos críticos de las instancias de gobierno, con el fin de optimizar su desempeño y realizar su seguimiento.

Regulación, Participación Gremial y Empresarial

Banesco Banco Universal, C.A., opera bajo estricto cumplimiento de la Ley de Instituciones del Sector Bancario, la Ley del Banco Central de Venezuela (BCV), y las regulaciones prudenciales emitidas por la Superintendencia de las Instituciones del Sector Bancario (Sudeban), entre otras normativas aplicables.

Es miembro activo de la Asociación Bancaria de Venezuela (ABV) y tiene participación en sus distintos comités. Adicionalmente, trabaja con las franquicias y comités relacionados con sus negocios, tales como Suiche 7B, Visa y MasterCard.

Desde la perspectiva de su acción social, el Banco tiene membresía en el Comité de Alianza Social de la Cámara Venezolano-Americana de Comercio e Industria (Venamcham) y el Dividendo Voluntario para la Comunidad.

Sistema Integral de Administración de Riesgos de Legitimación de Capitales, Financiamiento al Terrorismo y Financiamiento de la Proliferación de Armas de Destrucción Masiva (SIAR LC/FT/FPADM)



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

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

- **Prevención:** Para reducir la posibilidad que se coloquen en el Sistema Bancario recursos provenientes de actividades relacionadas con la LC/FT/FPADM, mediante la aplicación de políticas, procedimientos y controles internos para el adecuado conocimiento del cliente y de los colaboradores, complementados con una constante información, capacitación y entrenamiento del personal del Banco en todos sus niveles, conforme a las políticas de capacitación previstas en la Resolución 083.18.
- **Control y Detección:** De actividades que se pretendan realizar o se hayan realizado, para dar apariencia de legalidad a operaciones vinculadas a la LC/FT/FPADM, mediante la implementación de controles y herramientas de monitoreo adecuadas, oportunas y efectivas.
- **Reporte:** Oportuno, eficiente y eficaz, de operaciones detectadas que se pretendan realizar o se hayan realizado y que se sospeche que estén relacionadas con la LC/FT/FPADM.
- **Conservación:** Por el plazo legal establecido de 10 años, de todos los archivos, registros de transacciones y documentación, tanto en forma física como electrónica, derivados de las tareas precedentes destinadas a proporcionar a las autoridades competentes estos elementos cuando sean requeridos para adelantar sus investigaciones.

Nuestra Política Ética y de Derechos Humanos

Nuestro Código de Ética orienta el respeto y la promoción de los Derechos Humanos. Contribuimos con el bienestar en nuestros ámbitos de operación. Nos relacionamos con base en principios éticos y nuestros valores compartidos en Banesco, con todos nuestros interlocutores: colaboradores, clientes, proveedores, autoridades, accionistas y la sociedad en general.

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.

Asumimos la responsabilidad de proteger los derechos humanos, en consonancia con los Principios Rectores de las Naciones Unidas sobre Empresas y Derechos Humanos. Para ello, desarrollamos e implementamos estrategias que aseguran la incorporación de estos principios en todas nuestras operaciones. Nuestra dedicación a la sostenibilidad se evidencia en la integración de temas sociales y ambientales en

cada una de nuestras actividades. Como signatarios del Pacto Mundial de las Naciones Unidas, nos comprometemos voluntariamente a alinear nuestras estrategias y operaciones con los principios fundamentales relativos a derechos humanos, normas laborales, medio ambiente, anticorrupción y transparencia.

Nuestros Informes de Sostenibilidad y Responsabilidad Social son el medio a través de cual comunicamos anualmente el progreso en la implantación de los 10 Principios del Pacto Mundial de las Naciones Unidas en materia de derechos humanos, trabajo, medio ambiente y anticorrupción.

Trabajamos en implementar estos compromisos como parte de su estrategia de negocios. Por ello ha cumplido con estas iniciativas:

- Difusión del contenido de los Diez Principios del Pacto Mundial, a través de nuestros medios internos y externos.
- Actividades que promueven los Objetivos de Desarrollo Sostenible (ODS) con énfasis en la colaboración y la innovación.
- Formaciones presenciales y virtuales para nuestros colaboradores, socios y aliados sociales, en materia de Responsabilidad Social Empresarial y los Objetivos de Desarrollo Sostenible.

En todos los contratos suscritos con los proveedores, se prevé el compromiso de éstos en alinearse a los principios del Pacto Mundial de las Naciones Unidas y la promoción e implementación de los Objetivos de Desarrollo Sostenible (ODS).

Nuestra Política de Responsabilidad Social y Sostenibilidad

En Banesco no solo creemos en la solidaridad, también creemos en las soluciones estructurales. Lo fundamental de nuestra actividad en el área de responsabilidad social está dirigido a contribuir con el Desarrollo Sostenible de nuestros socios y aliados sociales, a través de 3 pilares: Educación, Inclusión Financiera y Salud. Todos ellos, fortalecen nuestro compromiso con la Agenda 2030 y diversos Objetivos de Desarrollo Sostenible.



Aspiramos a ser ciudadanos corporativos y a incentivar la solidaridad hacia el prójimo. Hacemos país como un proceso de satisfacción individual.

Partimos de una premisa: nuestro rol consiste en ofrecer apoyo a la causa de formar ciudadanos productivos y conscientes de su papel en el escenario público. Hemos establecido una propuesta de valor, basada en productos, servicios y programas sociales que promuevan el desarrollo sostenible.

Nos hemos propuesto ser un agente activo en la formación gerencial de los emprendedores y microempresarios para brindarles herramientas que constituyan una oportunidad para mejorar su negocio y su bienestar.

Como parte de nuestro compromiso con la sociedad incentivamos la participación y la contribución de nuestros colaboradores a través del Voluntariado Corporativo.



Contribución con los Objetivos de Desarrollo Sostenible

Hemos alineado nuestra estrategia corporativa a los Objetivos de Desarrollo Sostenible (ODS) de la ONU y a la Agenda 2030 con el objetivo de ser agentes de cambio y asegurar un mundo próspero, mejorar la vida de todos mediante la erradicación de la pobreza, la protección del medio ambiente, la promoción de la igualdad de género y una educación de calidad.

Estamos comprometidos a contribuir con los Objetivos de Desarrollo Sostenible (ODS) de las Naciones Unidas a través de nuestra gestión corporativa. Hemos determinado y alineado nuestros temas materiales con los siguientes diez:



Ods	Metas	Nuestra Contribución
 <p>3 SALUD Y BIENESTAR</p>	<p>3.8 Lograr la cobertura sanitaria universal, en particular la protección contra los riesgos financieros, el acceso a servicios de salud esenciales de calidad y el acceso a medicamentos y vacunas seguros, eficaces, asequibles y de calidad para todos</p> <p>3.9 Para 2030, reducir sustancialmente el número de muertes y enfermedades producidas por productos químicos peligrosos y la contaminación del aire, el agua y el suelo</p>	<ol style="list-style-type: none"> 1. Colaboramos con instituciones de salud, desde el 2001, principalmente con 6 de nuestros Socios y Aliados Sociales, en la dotación de equipos, medicamentos, formación e infraestructura 2. Apoyamos la salud de nuestros colaboradores: servicio médico en Caracas, póliza de salud y apoyo en caso de enfermedades extremas y contingencias



Ods	Metas	Nuestra Contribución
	<p>4.3 De aquí a 2030, asegurar el acceso igualitario de todos los hombres y las mujeres a una formación técnica, profesional y superior de calidad, incluida la enseñanza universitaria</p> <p>4.4 De aquí a 2030, aumentar considerablemente el número de jóvenes y adultos que tienen las competencias necesarias, en particular técnicas y profesionales, para acceder al empleo, el trabajo decente y el emprendimiento</p> <p>4.5 De aquí a 2030, eliminar las disparidades de género en la educación y asegurar el acceso igualitario a todos los niveles de la enseñanza y la formación profesional para las personas vulnerables, incluidas las personas con discapacidad, los pueblos indígenas y los niños en situaciones de vulnerabilidad</p> <p>4.7 De aquí a 2030, asegurar que todos los alumnos adquieran los conocimientos teóricos y prácticos necesarios para promover el desarrollo sostenible, entre otras cosas mediante la educación para el desarrollo sostenible y los estilos de vida sostenibles, los derechos humanos, la igualdad de género, la promoción de una cultura de paz y no violencia, la ciudadanía mundial y la valoración de la diversidad cultural y la contribución de la cultura al desarrollo sostenible</p> <p>4.b De aquí a 2020, aumentar considerablemente a nivel mundial el número de becas disponibles para los países en desarrollo, en particular los países menos adelantados, los pequeños Estados insulares en desarrollo y los países africanos, a fin de que sus estudiantes puedan matricularse en programas de enseñanza superior, incluidos programas de formación profesional y programas técnicos, científicos, de ingeniería y de tecnología de la información y las comunicaciones, de países desarrollados y otros países en desarrollo</p>	<p>3. Aportamos a programas, proyectos e iniciativas propias y de nuestros Socios y Aliados Sociales que permitan cumplir con el objetivo de impartir educación a nuestros grupos de interés internos y externos</p> <p>4. Otorgamos becas universitarias desde el año 2016 con las que se ha apoyado a más de 800 estudiantes</p> <p>5. Tenemos un fondo editorial que se divulga a través de la Biblioteca Digital Banesco desde el año 2017, el cual es totalmente gratuito y actualmente tiene más de 60 textos publicados</p> <p>6. Educamos a través del Programa de Formación de Microempresarios desde el 2008, sumando a más de 100.000 personas capacitadas</p>



Ods	Metas	Nuestra Contribución
	<p>5.1 Poner fin a todas las formas de discriminación contra todas las mujeres y las niñas en todo el mundo</p> <p>5.2 Eliminar todas las formas de violencia contra todas las mujeres y las niñas en los ámbitos público y privado, incluidas la trata y la explotación sexual y otros tipos de explotación</p> <p>5.5 Asegurar la participación plena y efectiva de las mujeres y la igualdad de oportunidades de liderazgo a todos los niveles decisorios en la vida política, económica y pública</p>	<p>7. Mantenemos una actitud abierta a la diversidad, entendemos y respetamos a cada ser humano</p> <p>8. Contamos con un Código de Ética que establece los principios que rigen la conducta cotidiana 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 formamos Banesco</p> <p>9. Nuestro Programa de Formación de Microempresarios, reporta una participación de más del 60% de mujeres</p> <p>10. Somos el primer banco venezolano en adherirse a los WEPs ONU Mujeres, el 10 agosto de 2022 (Principios de Empoderamiento de la Mujer)</p> <p>11. Promovemos el empoderamiento y liderazgo femenino en el marco de nuestras operaciones de negocio: 62% de los colaboradores de la empresa son mujeres y hasta un 36,4% de mujeres ocupan cargos directivos.</p>



Ods	Metas	Nuestra Contribución
	<p>8.3 Promover políticas orientadas al desarrollo que apoyen las actividades productivas, la creación de puestos de trabajo decentes, el emprendimiento, la creatividad y la innovación, y fomentar la formalización y el crecimiento de las microempresas y las pequeñas y medianas empresas, incluso mediante el acceso a servicios financieros</p> <p>8.5 De aquí a 2030, lograr el empleo pleno y productivo y el trabajo decente para todas las mujeres y los hombres, incluidos los jóvenes y las personas con discapacidad, así como la igualdad de remuneración por trabajo de igual valor</p> <p>8.7 Adoptar medidas inmediatas y eficaces para erradicar el trabajo forzoso, poner fin a las formas contemporáneas de esclavitud y la trata de personas y asegurar la prohibición y eliminación de las peores formas de trabajo infantil, incluidos el reclutamiento y la utilización de niños soldados, y, de aquí a 2025, poner fin al trabajo infantil en todas sus formas</p> <p>8.8 Proteger los derechos laborales y promover un entorno de trabajo seguro y sin riesgos para todos los trabajadores, incluidos los trabajadores migrantes, en particular las mujeres migrantes y las personas con empleos precarios</p> <p>8.10 Fortalecer la capacidad de las instituciones financieras nacionales para fomentar y ampliar el acceso a los servicios bancarios, financieros y de seguros para todos</p>	<p>12. Somos una marca empleadora, competitiva en el mercado laboral venezolano con la aspiración de atraer, desarrollar y retener al mejor talento y que nuestros profesionales se sientan motivados, comprometidos y recompensados. Ofrecemos condiciones dignas de trabajo para todos los colaboradores y promovemos la bancarización.</p>



Ods	Metas	Nuestra Contribución
 <p>9 INDUSTRIA, INNOVACIÓN E INFRAESTRUCTURA</p>	<p>9.4 De aquí a 2030, modernizar la infraestructura y reconvertir las industrias para que sean sostenibles, utilizando los recursos con mayor eficacia y promoviendo la adopción de tecnologías y procesos industriales limpios y ambientalmente racionales, y logrando que todos los países tomen medidas de acuerdo con sus capacidades respectivas</p>	<p>13. Nuestra sede principal, Ciudad Banesco, es considerada un edificio inteligente. Usamos los recursos con eficacia, promovemos la adopción de tecnologías y procesos empresariales sostenibles. Todo inmerso en un ecosistema de innovación que se traduce en proyectos como BanescoInnova, EmprendeTech (IESA), Reto Banca Digital para segmento joven (Universidad Católica Andrés Bello) y Pitch Day del Departamento de Emprendimiento de la Universidad Metropolitana.</p>
 <p>10 REDUCCIÓN DE LAS DESIGUALDADES</p>	<p>10.2 De aquí a 2030, potenciar y promover la inclusión social, económica y política de todas las personas, independientemente de su edad, sexo, discapacidad, raza, etnia, origen, religión o situación económica u otra condición</p> <p>10.4 Adoptar políticas, especialmente fiscales, salariales y de protección social, y lograr progresivamente una mayor igualdad</p>	<p>14. Desarrollamos estrategias para impulsar la inclusión financiera de nuestros colaboradores y de las comunidades. Uno de nuestros programas en esta área, desde el 2008, es el Presupuesto Participativo dirigido a organizaciones de desarrollo social. Adicionalmente, desde el 2022, ofrecemos el Presupuesto Participativo para Emprendedores, dirigido a participantes del PFM. Así contribuimos al progreso y crecimiento de las personas y de sus emprendimientos para apoyar el desarrollo sostenible de las comunidades</p>
 <p>11 CIUDADES Y COMUNIDADES SOSTENIBLES</p>	<p>11.1 De aquí a 2030, asegurar el acceso de todas las personas a viviendas y servicios básicos adecuados, seguros y asequibles y mejorar los barrios marginales</p> <p>11.3 De aquí a 2030, aumentar la urbanización inclusiva y sostenible y la capacidad para la planificación y la gestión participativas, integradas y sostenibles de los asentamientos humanos en todos los países</p>	





Ods	Metas	Nuestra Contribución
	<p>12.2 De aquí a 2030, lograr la gestión sostenible y el uso eficiente de los recursos naturales</p> <p>12.5 De aquí a 2030, reducir considerablemente la generación de desechos mediante actividades de prevención, reducción, reciclado y reutilización</p> <p>12.8 De aquí a 2030, asegurar que las personas de todo el mundo tengan la información y los conocimientos pertinentes para el desarrollo sostenible y los estilos de vida en armonía con la naturaleza</p>	<p>15. Somos cuidadosos y estamos comprometidos en integrar de manera correcta y transparente criterios éticos, sociales y ambientales para el desarrollo de una actividad responsable</p>
	<p>16.4 De aquí a 2030, reducir significativamente las corrientes financieras y de armas ilícitas, fortalecer la recuperación y devolución de los activos robados y luchar contra todas las formas de delincuencia organizada</p> <p>16.5 Reducir considerablemente la corrupción y el soborno en todas sus formas</p> <p>16.6 Crear a todos los niveles instituciones eficaces y transparentes que rindan cuentas</p> <p>16.7 Garantizar la adopción en todos los niveles de decisiones inclusivas, participativas y representativas que respondan a las necesidades</p>	<p>16. Estamos comprometidos con la rendición de cuentas ante todos nuestros grupos de interés y con las responsabilidades éticas, riesgos y temas anticorrupción</p> <p>17. Somos firmantes del Pacto Mundial de las Naciones Unidas desde 2009</p>



Ods	Metas	Nuestra Contribución
	<p>17.4 Ayudar a los países en desarrollo a lograr la sostenibilidad de la deuda a largo plazo con políticas coordinadas orientadas a fomentar la financiación, el alivio y la reestructuración de la deuda, según proceda, y hacer frente a la deuda externa de los países pobres muy endeudados a fin de reducir el endeudamiento excesivo</p> <p>17.16 Mejorar la Alianza Mundial para el Desarrollo Sostenible, complementada por alianzas entre múltiples interesados que movilicen e intercambien conocimientos, especialización, tecnología y recursos financieros, a fin de apoyar el logro de los Objetivos de Desarrollo Sostenible en todos los países, particularmente los países en desarrollo</p> <p>17.17 Fomentar y promover la constitución de alianzas eficaces en las esferas pública, público-privada y de la sociedad civil, aprovechando la experiencia y las estrategias de obtención de recursos de las alianzas</p>	<p>18. Contribuimos activamente con el Objetivo de Desarrollo Sostenible 17 “Alianzas para lograr los Objetivos” de manera transversal en las operaciones de Banesco Banco Universal, C.A. Estamos convencidos de que las alianzas estratégicas entre diversos sectores, organizaciones y empresas, nos permiten contribuir con el desarrollo sostenible de las comunidades de manera exponencial. Asimismo, respetamos el margen normativo legal vigente, el cual contribuye a aplicar políticas de erradicación de la pobreza y el hambre cero</p> <p>19. Ejecutamos nuestros programas de responsabilidad social de la mano de un importante grupo de instituciones de reconocida experiencia que, en todas partes de Venezuela, hacen posible las causas y los programas de acción a favor de las comunidades. A estas instituciones las hemos denominado Socios y Aliados Sociales</p>

Durante 2024 continuamos con los talleres de Responsabilidad Social, Agenda 2030 y Derechos Humanos, en alianza con diversas organizaciones sociales, públicas, empresariales y educativas, en la que participaron 655 personas –incluyendo a Colaboradores Banesco– con la finalidad de promover la formación en estos temas, de fundamental importancia para nuestro planeta y sociedad.

De igual manera, se mantuvo la campaña comunicacional mediante la cual promovemos los ODS, así como la 3ª Edición del Concurso Por un Futuro Sostenible a través de redes sociales, sitio web, blog, entre otros medios, para promover temas de sostenibilidad y concientizar a nuestros grupos de interés sobre la importancia de contribuir con los Objetivos de Desarrollo Sostenible.





Priorizamos la creación y el mantenimiento de canales de comunicación directos, que permitan a nuestros accionistas acceder fácilmente a información oficial.

Nuestros Accionistas

Nuestra Política

Nuestro compromiso es generar valor para nuestros accionistas generando un crecimiento rentable y sostenible de manera responsable y ética. Promovemos la confianza de nuestros accionistas con un manejo del negocio de manera plural y participativo, con ideas y pensamientos diversos que proporcionan una alta rentabilidad y solvencia. Así mismo, compartimos información acorde con sus expectativas, alineada con nuestros valores y cultura corporativa.

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

Nuestra Gestión

En 2024 logramos una gestión exitosa de riesgos y oportunidades, asegurando la protección de los intereses de nuestros accionistas y el beneficio de la sociedad. La participación activa de nuestros accionistas se evidenció en las Asambleas Ordinarias del 18 de marzo y el 23 de septiembre, y en las Asambleas Extraordinarias del 18 de marzo, el 14 de mayo y el 23 de septiembre. En todas ellas, se contó con el quórum suficiente para discutir y resolver los asuntos presentados.

Todas las convocatorias, decisiones e información relevante puede ser revisada por nuestros accionistas y público en general en nuestra página web a través del link <https://www.banesco.com/somosbanesco/>

Unidad de Accionistas

Nuestro compromiso con la transparencia y el servicio al accionista se refleja en la labor de la Unidad de Accionistas. Esta área se dedica a atender y gestionar las relaciones con nuestros accionistas de manera responsable, asegurando la comunicación clara y oportuna sobre la gestión del negocio a través de la coordinación de las asambleas. Priorizamos la creación y el mantenimiento de canales de comunicación directos, que permitan a nuestros accionistas acceder fácilmente a información oficial.

Pueden encontrar información precisa y de manera inmediata accediendo a nuestra página web www.banesco.com, en la sección de "Accionistas". También pueden comunicarse a través del buzón de correo electrónico: atencion_al_accionista@banesco.com y las líneas telefónicas permanentes: (0212) 501-92-59 / 77-34.



Diálogo Con Nuestros Accionistas

Comprometidos con la transparencia y la cercanía con nuestros accionistas y grupos de interés, maximizamos la difusión y la calidad de la información. Para garantizar una comunicación fluida, utilizamos diversas vías, entre las que se encuentran:

- Unidad de Accionistas.
- Asambleas Generales Ordinarias y Extraordinarias de Accionistas.
- Informes Financieros Semestrales.
- Informe de Responsabilidad Social Empresarial anual.
- Boletín Digital de RSE, remitido vía correo electrónico a nuestros clientes.
- Contactos y encuentros directos con los accionistas.
- Red de Agencias.
- El sitio web corporativo 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.
- Además, publicamos diariamente información de interés en nuestros perfiles oficiales en las redes sociales oficiales de X (antes Twitter), Instagram, Facebook y LinkedIn.



Unidad de Accionistas

Canales de Comunicación	2024	2023
Llamadas atendidas	648	783
Correos electrónicos	561	625

Accionistas

Al 31 de diciembre de 2024, Banesco Banco Universal, C.A., contaba con 5.933 accionistas, propietarios de acciones comunes Banesco.

Cuadro de Rasgos Básicos

	2024	2023
Capital Bs	226.000.000,00	61.000.000,00

Acciones	2024	2023
Número de Acciones	2.260.000.000.000.000.000	610.000.000.025.000.000
Circulación	2.260.000.000.022.045.467	610.000.000.022.045.467
Tesorería	2.954.533	2.954.533

Número de Accionistas	2024	2023
Total	5.933	5.932



Nuestro Capital Humano



Nuestro propósito es generar fuentes de trabajo estables y sin discriminación de ningún tipo, alineados con los Principios Rectores de Naciones Unidas sobre Empresas y Derechos Humanos.

Nuestra Política

Nos enfocamos en ofrecer un ambiente de trabajo humano y armonioso que se alinee con los objetivos y valores Banesco. Potenciamos las capacidades y habilidades de los colaboradores para ofrecer a nuestros clientes una atención de calidad.

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

Nuestra Gestión

En 2024, nos centramos en impulsar una cultura orientada al cliente, optimizar la productividad y eficiencia del negocio, y garantizar el bienestar y la calidad de vida de nuestros colaboradores. En este periodo, implementamos diversas iniciativas y actividades enfocadas en fortalecer la experiencia de los colaboradores en sedes administrativas y agencias, promovimos la integración y comunicación interna y diseñamos soluciones innovadoras que simplifican los procesos de gestión humana.

Nuestro propósito es generar fuentes de trabajo estables y sin discriminación de ningún tipo, alineados con los Principios Rectores de Naciones Unidas sobre Empresas y Derechos Humanos.

Durante este período, dimos cobertura a las posiciones vacantes con 362 nuevos ingresos, para cerrar el año con 2.991 colaboradores en nuestra plantilla que incluye 12 pasantes.

Código de Ética y Conducta del Ciudadano Banesco

En el marco de nuestro compromiso con los valores corporativos y las normas internas para una actuación en valores (Código de Ética), durante el año 2024 se llevaron a cabo diversas iniciativas de comunicación y sensibilización en torno a esta temática tan relevante para la Organización. Estas acciones permitieron reforzar los principios fundamentales que rigen las relaciones internas y externas, promoviendo un entorno de respeto, integridad y responsabilidad.

Durante el año se enviaron más de 40 comunicados relacionados con el Código de Ética y



Valores, abordando diversas temáticas fundamentales para fortalecer la cultura organizacional. Estos comunicados se pueden agrupar en las siguientes categorías:

- **Valores Corporativos:** Responsabilidad, Confianza, Calidad e Innovación.

● **Cumplimiento y Prevención:** Prevención de legitimación de capitales, conflictos de interés y normativa sobre la aceptación de obsequios.



- **Cultura Organizacional y Liderazgo:** Espacios de aprendizaje y buenas prácticas en la gestión del talento, por ejemplo, “Decálogo del Líder”, “Seguimiento efectivo”.
- **Productividad y Bienestar:** Reuniones efectivas, organización del tiempo y reducción del estrés.
- **Uso Responsable de la Información:** Custodia de datos, equidad en el trabajo y transparencia.

La divulgación del Código de Ética y Valores se realizó a través de diferentes estrategias comunicacionales, incluyendo:

- **Canales digitales:** Campañas en redes sociales como Instagram (“Escuela de Valores”).
- **Material audiovisual:** Serie “Te lo cuento en 1 minuto”, con mensajes clave sobre ética y valores.
- **Plataformas internas:** Comunicados enviados vía correo electrónico y herramientas colaborativas.
- **Espacios de difusión y formación:** Charlas, capacitaciones, podcast y videos como “Crónicas del Aprendizaje” y “Zona Ágil”.



Además de la campaña comunicacional, se desarrollaron diversas actividades para reforzar la cultura ética y los valores corporativos, entre ellas:

- Trimestralmente se realizaron activaciones en valores en las entradas de las diferentes sedes.
- **Seminarios web:** “Reuniones Efectivas” y “Personas Altamente Productivas”.
- **Talleres:** 4 talleres sobre “Construyendo Equipos de Alto Desempeño en Tiempos de Cambio”, con una participación de 60 líderes.
- **Eventos de voluntariado:** Promoción del reciclaje y voluntariado corporativo.
- **Escuela de Valores:** Conferencia sobre “Sexualidad Infantil/Juvenil” y acción formativa con Escuela Fe y Alegría frente al bullying.
- **Recorridos en sedes:** Sensibilización sobre reciclaje y cuidado de espacios.
- **Evento “Conectados con la Cultura”:** Reimpulso de la cultura corporativa y valores dirigido a directivos, ejecutivos y supervisores.
- Bienvenida a los promotores de la cultura y valores “Champions de Cultura”.
- Talleres “De la Estrategia a la Acción” para el desarrollo del liderazgo efectivo.

Semana Huella

Se consolidó como un espacio de encuentro y celebración de nuestros valores organizacionales, promoviendo la integración, el reconocimiento y la vivencia de nuestra cultura corporativa. Durante esta edición, se llevaron a cabo diversas actividades diseñadas para fortalecer el sentido de identidad y pertenencia de nuestros colaboradores, entre ellas:



- **Autorretrato de Identidad Corporativa:** Una dinámica de introspección y expresión sobre la identidad y valores que nos representan.
- **Trivias presenciales “Ciudad Banesco”:** Actividad interactiva para reforzar el conocimiento sobre nuestros valores.
- **Conferencia “La Motivación: Activando tu Potencial” con Atilio Romero:** Un evento inspirador transmitido en vivo a todas las regiones.
- **Foro Intergeneracional:** Un diálogo enriquecedor sobre la convivencia de distintas generaciones en el ámbito laboral.
- **Microteatro sobre el Código de Vestimenta:** Representaciones teatrales que ilustraron la importancia de la imagen profesional.
- **Show de Talento “Deja Huella con tu Talento”:** Concurso donde los colaboradores compartieron sus habilidades artísticas y creativas.
- **Mural de Reconocimiento Virtual:** Espacio de visibilización y agradecimiento entre colaboradores en sedes y regiones.
- **Juegos Tradicionales- Interolimpiadas:** Competencias recreativas que promovieron el trabajo en equipo y la convivencia.
- **Trivias Online para Regiones:** Espacio para reforzar el sentido de identidad corporativa.

Este conjunto de actividades permitió fortalecer la conexión entre equipos, reafirmar los valores organizacionales y fomentar un ambiente de trabajo basado en el respeto, la colaboración y la innovación.

Gracias a estas iniciativas, se logró reforzar el compromiso con la ética y los valores organizacionales, promoviendo una comunicación efectiva entre los colaboradores y el Comité de Ética. Asimismo, se aseguró el cumplimiento de normativas internas y buenas prácticas corporativas, fomentando un ambiente de respeto, integridad y transparencia en todas las áreas de la Organización.

Mantenemos activo los correos electrónicos **Contigo_Capital_Humano@banesco.com** y **tuvozch@banesco.com**, mediante los cuales nuestros colaboradores pueden mantener una comunicación constante y directa con la Coordinación del Centro de Atención Capital Humano (CACH), áreas que atienden los requerimientos de los Ciudadanos Banesco que estén vinculados a la gestión de Capital Humano y ameritan respuesta inmediata o en el corto plazo. Las solicitudes recibidas son atendidas de manera articulada por las áreas vinculadas a su resolución garantizando la seguridad, la confidencialidad y la protección de los involucrados.

En Banesco Banco Universal,C.A., estamos comprometidos en fomentar el desarrollo de valores y actitudes que respalden los Derechos Humanos, alentando las medidas que permitan un ambiente de respeto e inclusión; es así como durante el año 2024, la Institución no recibió reclamos en esta materia, relacionados con los colaboradores, accionistas, clientes, la comunidad, ni de los proveedores.



Información Demográfica de la Población Banesco



Distribución por Rangos de Edad y Género

Rango Edad	2024			2023			Variación		
	Fem.	Masc.	Total	Fem.	Masc.	Total	Fem.	Masc.	Total
15-17	13	12	25	36	20	56	-63,89%	-40,00%	-55,36%
18-25	179	148	327	231	176	407	-22,51%	-15,91%	-19,66%
26-30	171	135	306	213	160	373	-19,72%	-15,63%	-17,96%
31-35	242	143	385	268	167	435	-9,70%	-14,37%	-11,49%
36-40	275	128	403	343	148	491	-19,83%	-13,51%	-17,92%
41-45	310	150	460	331	153	484	-6,34%	-1,96%	-4,96%
46-50	252	115	367	287	138	425	-12,20%	-16,67%	-13,65%
51-55	202	118	320	195	140	335	3,59%	-15,71%	-4,48%
56-60	120	117	237	119	109	228	0,84%	7,34%	3,95%
61-65	68	52	120	58	44	102	17,24%	18,18%	17,65%
66-70	21	11	32	19	9	28	10,53%	22,22%	14,29%
71-75	3	1	4	3	3	6	0,00%	0,00%	-33,33%
Mayor de 75	4	1	5	4	1	5	0,00%	0,00%	0,00%
Total	1.860	1.131	2.991	2.107	1.268	3.375	-11,72%	-10,80%	-11,38%

Distribución por Género y Categoría de Cargo

Nivel	2024			2023			Variación		
	Fem.	Masc.	Total	Fem.	Masc.	Total	Fem.	Masc.	Total
Pasantes/Aprendices	69	64	133	96	69	165	-28,13%	-7,25%	-19,39%
Base	562	226	788	664	295	959	-15,36%	-23,39%	-17,83%
Profesional/Técnico	941	655	1.596	998	702	1.700	-5,71%	-6,70%	-6,12%
Supervisorio	39	52	91	38	56	94	2,63%	-7,14%	-3,19%
Gerencial	227	108	335	287	120	407	-20,91%	-10,00%	-17,69%
Vicepresidentes	17	18	35	21	17	38	-19,05%	5,88%	-7,89%
Vicepresidentes Ejecutivos	5	7	12	3	7	10	66,67%	0,00%	20,00%
Presidente	0	1	1	0	1	1	0,00%	0,00%	0,00%
Total	1.860	1.131	2.991	2.107	1.268	3.375	-11,72%	-10,80%	-11,38%

Distribución por Rangos de Edad y Categoría de Cargo

Nivel - Grupos de Edad	2024						2023					
	15-17	18-30	31-40	41-50	>50	Total	15-17	18-30	31-40	41-50	>50	Total
Pasantes/Aprendices	25	108	0	0	0	133	56	108	1	0	0	165
Base	0	259	261	175	93	788	0	352	315	199	93	959
Profesional/Técnico	0	259	450	491	396	1.596	0	314	510	497	379	1.700
Supervisorio	0	6	19	26	40	91	0	6	24	29	35	94
Gerencial	0	1	55	119	160	335	0	0	71	167	169	407
Vicepresidentes	0	0	3	12	20	35	0	0	4	12	22	38
Gerente General	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1	0	1
Vicepresidentes Ejecutivos	0	0	0	4	8	12	0	0	1	4	5	10
Presidente	0	0	0	0	1	1	0	0	0	0	1	1
Total	25	633	788	827	718	2.991	56	780	926	909	704	3.375

Distribución por Relación Contractual y Género

Nivel	2024		2023		Variación	
	Femenino	Masculino	Femenino	Masculino	Femenino	Masculino
Aprendices	68	53	91	62	-25,27%	-14,52%
Pasantes	1	11	5	7	-80,00%	57,14%
Contratados	58	46	143	95	-59,44%	-51,58%
Fijos	1.733	1.021	1.868	1.104	-7,23%	-7,52%
Sub-Total	1.860	1.131	2.107	1.268	-11,72%	-10,80%
Total	2.991	1.131	3.375	1.268	-11,38%	-10,80%



Distribución Nacional

Nuestra política de contratación se aplica de manera uniforme en todas las regiones del país. Actualmente, los procesos de entrevista y evaluación de candidatos se realizan principalmente de forma presencial, aunque en ciertos casos se mantiene la modalidad virtual.

Las oficinas de Capital Humano en cada región son responsables de revisar y evaluar los perfiles de los candidatos, asegurando que cumplan con los requerimientos y estándares de la organización.

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

Nuestra división regional está alineada con la estrategia del negocio y representa una fuente clave de empleo en el país. El 92,01% de nuestra plantilla está conformada por colaboradores fijos, reflejando nuestro compromiso con la estabilidad laboral y el desarrollo regional.

Total Colaboradores

2024	2023	Variación
2.991	3.375	-11,38

Antigüedad Promedio

2024	2023	Variación
10,83	9,76	10,96%

Distribución por Géneros

Año	Femenino	% sobre el total	Masculino	% sobre el total	Total
2024	1.860	62,19%	1.131	37,81%	2.991
2023	2.107	62,43%	1.268	37,57%	3.375
Variación	-11,72%	-	-10,80%	-	-11,38%

Distribución Nacional

Región	2024		2023		Variación	
	Trabajadores	% del Total	Trabajadores	% del Total	Trabajadores	% del Total
Metropolitana	2.089	69,84%	2.348	69,57%	-259	67,45%
Centro - Los Llanos	251	8,39%	284	8,41%	-33	8,59%
Occidental - Andina	242	8,09%	276	8,18%	-34	8,85%
Oriente - Sur	239	7,99%	263	7,79%	-24	6,25%
Occidental - Norte	170	5,68%	204	6,04%	-34	8,85%
Total General	2.991	100,00%	3.375	100,00%	-384	100,00%

Equidad de Género

En nuestros equipos de trabajo, la equidad de género es una prioridad, reflejada en nuestra composición actual: al cierre de 2024, el 62.19% de nuestros colaboradores son mujeres, representando el 66.01% (249) de los roles gerenciales y directivos. Como firmantes de los WEPs, nos comprometemos con procesos de contratación, selección y promoción justos, asegurando la igualdad de oportunidades y el empoderamiento femenino como pilares de nuestra cultura.



Vicepresidentes de la Red

Región	2024		2023	
	Cantidad	% Procedentes de la Comunidad Local	Cantidad	% Procedentes de la Comunidad Local
Metropolitana	1	100,00%	2	100,00%
Occidental - Andina	1	100,00%	1	100,00%
Oriente - Sur	1	100,00%	1	100,00%
Occidental Norte	1	100,00%	1	100,00%
Centro - Los Llanos	1	100,00%	1	100,00%
Total General	5	100,00%	6	100,00%



Comportamiento de Ingresos y Egresos de Personal

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

Entre 2024 y 2023, el Índice de Rotación experimentó un leve decrecimiento, cerrando 2024 en 18,66% versus un 19,07% en 2023. Así bien, las variaciones ocurren dentro del marco legal vigente, apuntando a las mejores relaciones laborales y excelente clima organizacional, en cumplimiento de lo establecido en la Ley Orgánica de Prevención, Condiciones y Medio Ambiente de Trabajo (LOPCYMAT).

Índice de Rotación

Concepto	2024				2023			
	Hombres	%	Mujeres	%	Hombres	%	Mujeres	%
Ingresos (*)	168	46,41%	194	53,59%	273	43,20%	359	56,80%
Egresos	306	40,58%	448	59,42%	196	41,97%	271	58,03%
Población	1.131	37,81%	1.860	37,81%	1.268	37,57%	2.107	62,43%
Total General	20,95%		17,26%		18,49%		14,95%	

*En ingresos, no se consideraron 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	2024			2023		
	Población	Ingresos + Egresos	Índ. de Rotación	Población	Ingresos + Egresos	Índ. de Rotación
Metropolitana	2.089	926	22,16%	2.348	832	17,72%
Centro - Los Llanos	251	51	10,16%	284	70	12,32%
Occidental - Andina	242	45	9,30%	276	65	11,78%
Occidental - Norte	170	51	15,00%	204	74	18,14%
Oriente - Sur	239	43	9,00%	263	58	11,03%
Total General	2.991	1.116	18,66%	3.375	1.099	16,28%



Índice de Rotación por Región, Edad y Género

Región	2024									
	<18		18-30		31-40		41-50		>50	
	Mujeres	Hombres								
Metropolitana	170,83%	62,50%	21,50%	24,90%	14,41%	13,09%	12,89%	9,09%	6,76%	4,82%
Centro - Los Llanos	—	—	30,00%	100,00%	3,33%	7,14%	2,99%	9,38%	1,43%	10,00%
Occidental - Andina	—	—	32,14%	66,67%	2,99%	2,08%	1,47%	5,77%	2,27%	6,67%
Occidental - Norte	—	—	116,67%	70,00%	7,89%	0,00%	3,66%	10,71%	1,61%	0,00%
Oriente - Sur	—	—	7,50%	33,33%	7,14%	5,26%	2,21%	4,55%	1,02%	5,00%

Región	2023									
	<18		18-30		31-40		41-50		>50	
	Mujeres	Hombres								
Metropolitana	26,39%	27,50%	9,84%	12,76%	4,26%	6,39%	3,21%	2,36%	2,86%	3,18%
Centro - Los Llanos	—	—	6,25%	11,11%	4,38%	8,00%	6,41%	2,50%	4,55%	6,67%
Occidental - Andina	—	—	11,90%	25,00%	3,85%	7,41%	3,85%	0,00%	5,56%	6,25%
Occidental - Norte	—	—	5,56%	15,00%	7,78%	4,17%	9,78%	6,67%	8,82%	7,14%
Oriente - Sur	—	—	10,53%	6,67%	4,55%	10,00%	3,52%	0,00%	4,90%	2,78%

Índice de Rotación por Región y Género

Región	2024						2023					
	Población		Ingresos / Egresos		Índ. de Rotación		Población		Ingresos / Egresos		Índ. de Rotación	
	Mujeres	Hombres	Mujeres	Hombres	Mujeres	Hombres	Mujeres	Hombres	Mujeres	Hombres	Mujeres	Hombres
Metropolitana	1.199	890	372	253	15,51%	14,21%	1.367	981	159	139	5,82%	7,08%
Centro - Los Llanos	197	54	23	13	5,84%	12,04%	215	69	23	9	5,35%	6,52%
Occidental - Andina	171	71	17	15	4,97%	10,56%	195	81	19	10	4,87%	6,17%
Occidental - Norte	113	57	21	13	9,29%	11,40%	134	70	23	10	8,58%	7,14%
Oriente - Sur	180	59	15	12	4,17%	10,17%	196	67	19	7	4,85%	5,22%
Total General	1.860	1.131	448	306	12,04%	13,53%	2.107	1.268	243	175	5,77%	6,90%



Evaluación de Desempeño

Durante el año 2024 realizamos para la población no ejecutiva dos evaluaciones de desempeño con carácter semestral, para las cuales se tomaron en cuenta los resultados de los indicadores estratégicos del Banco, los resultados de las unidades correspondientes, de 2 a 3 objetivos tácticos operativos y las competencias según el rol del colaborador, con el objetivo de conocer el desempeño de nuestro personal y crear planes de desarrollo que estén más enfocados en sus necesidades. Para este ejercicio fueron evaluadas 2.514 personas, lo cual representa un 92,12% de la población Banesco que por tiempo en la Organización y rol que desempeña les correspondía ser evaluada; el porcentaje restante corresponde a aquellos que no fueron evaluados por sus líderes en los tiempos establecidos.

Adicionalmente, para los Vicepresidentes y Directores (73 personas), se realizó una Evaluación de Desempeño 360°, que permitió examinar su ejercicio laboral en cuanto a sus competencias como líderes, a través de una medición que realizaron sus líderes, colaboradores y pares.

Evaluación de Desempeño Población no Ejecutiva

Evaluaciones	2024	2023	Variación
Total Colaboradores no ejecutivos	2.729	3.375	-19,14%
N° de Colaboradores Evaluados	2.514	2.871	-12,43%
% de Colaboradores con Evaluación *	92,12%	85,07%	8,29%

* Variación en Puntos Porcentuales (pp)

Evaluación de Desempeño por Categoría de Cargo

Categoría de Cargo	2024				2023			
	Hombres		Mujeres		Hombres		Mujeres	
	Evaluados	%	Evaluados	%	Evaluados	%	Evaluados	%
Base	196	19,96%	494	30,82%	246	22,47	578	31,13
Profesional / Técnico	610	62,12%	864	53,90%	660	60,27	953	51,32
Supervisorio	51	5,19%	38	2,37%	63	5,75	57	3,07
Gerencial	90	9,16%	171	10,67%	91	8,31	223	12,01
Vicepresidentes	27	2,75%	32	2,00%	28	2,56	43	2,32
Directores	8	0,81%	4	0,25%	7	0,64	3	0,16
Total por Género	982	100,00%	1.603	100,00%	1.095	100,00%	1.857	100,00%
Total General de Evaluados	2.585				2.952			

Promociones De Cargo

El desarrollo y crecimiento de nuestros colaboradores es una prioridad en la estrategia del Banco. Nos enfocamos en que crezcan internamente hacia puestos de mayor responsabilidad; por ello en 2024 promovimos a 148 colaboradores (90 mujeres y 58 hombres que representan el 60,81% y 39,19%, respectivamente), como fuente primordial para la cobertura de las vacantes y como opciones de desarrollo dentro de la Organización.

Tabla de Promociones de Cargo

Áreas	2024					2023					Var.
	Mujeres	%	Hombres	%	Total	Mujeres	%	Hombres	%	Total	
Junta Directiva	3	2,03%	0	0,00%	3	4	1,72%	4	1,72%	8	-62,50%
Presidencia Ejecutiva	12	8,11%	10	6,76%	22	5	2,16%	6	2,59%	11	100,00%
Vp. Ejec. Bancas	10	6,76%	5	3,38%	15	13	5,60%	2	0,86%	15	0,00%
Vp. Ejec. Capital Humano	1	0,68%	1	0,68%	2	3	1,29%	0	0,00%	3	-33,33%
Vp. Ejec. Comercial	40	27,03%	13	8,78%	53	35	15,09%	12	5,17%	47	12,77%
Vp. Ejec. Gobierno Corp. y Asuntos Legales	3	2,03%	2	1,35%	5	0	0,00%	0	0,00%	0	-
Vp. Ejec. Tecnología y Operaciones	12	8,11%	17	11,49%	29	57	24,57%	41	17,67%	98	-70,41%
Vp. Ejec. Exp. Clientes, Productos y MP.	7	4,73%	5	3,38%	12	9	3,88%	3	1,29%	12	0,00%
Vp. Ejec. Tesorería y Finanzas	2	1,35%	5	3,38%	7	7	3,02%	11	4,74%	18	-61,11%
Total General	90	60,81%	58	39,19%	148	133	57,33%	79	34,04%	212	-30,19%

Política De Remuneración

En Banesco Banco Universal, C.A., contamos con una política de remuneración integral, fundamentada en el análisis constante de las variables macroeconómicas del país y orientada a mantener la competitividad de nuestra compensación total, así como acompañar el bienestar integral de nuestros ciudadanos, facilitando el acceso a bienes y servicios de primera necesidad.

Durante 2024, nuestra gestión se enfocó en beneficios de ayuda social como complemento a los gastos de alimentación, salud, educación y transporte, fortaleciendo así nuestro compromiso con nuestros colaboradores.

A lo largo del año, priorizamos la continuidad de las condiciones contractuales existentes, adaptando nuestra estrategia de compensación a un entorno económico complejo y cambiante. Esta visión nos permitió mantener un balance entre la sostenibilidad y la valoración de nuestro talento.

Nuestro enfoque de compensación total contempló no solo el componente salarial, sino también el mantenimiento de beneficios como el seguro de Hospitalización, Cirugía y Maternidad (HCM), con foco en complementar nuestra propuesta de valor al colaborador, reforzando nuestro posicionamiento como un empleador comprometido con sus equipos.



PROCESOS MEDIANTE LOS CUALES SE DETERMINA LA REMUNERACIÓN

Determinamos nuestra remuneración a través de un análisis de los pesos relativos de las posiciones dentro de cada una de las unidades de trabajo; se toman en consideración los decretos en la materia por parte del Ejecutivo Nacional, el presupuesto definido para tal fin, indicadores macroeconómicos y cualquier otra variable relevante que permita establecer la asignación más adecuada para cada caso. La remuneración anual de un colaborador comprende el ingreso básico mensual, bono vacacional y utilidades.

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

Retribución Integral	2024	2023
Retribución Media resto de la Población	3.905,38	320,00
Relación de Retribución Total Anual	3,85	2,03

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

- El esquema de retribución integral media del resto de la población considera el salario como base, así como los beneficios sociales de complemento de alimentación y la asignación de transporte, al cierre del año reportado, excluyendo a la persona mejor pagada.
- El cálculo incluye a los colaboradores de tiempo completo, tiempo parcial y colaboradores contratados.
- Dado el entorno local donde se desarrollan las actividades de Banesco Banco Universal, C.A., existe información que se mantiene confidencial para salvaguardar la seguridad personal de nuestros colaboradores y de la alta gerencia de la Institución.

RELACIÓN ENTRE EL INCREMENTO PORCENTUAL COMPARATIVO

En 2024 se efectuaron acciones que permitieron mejorar la retribución integral de nuestros colaboradores, con la asignación de beneficios sociales no remunerativos como complemento a los gastos de alimentación y al reintegro de los gastos de transporte.

Retribución Integral	2024	2023
Posición Mejor Pagada	82%	0%
Retribución Media	32%	146%
% de Incremento Anual	27%	176%

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 2024, el 62,19% de nuestros colaboradores son mujeres y el 37,81% son hombres.

Relación Salarial entre Hombres y Mujeres

Categoría de Cargos	2024	2023
Base	0,78	0,89
Director	-	-
Gerencial	0,83	0,99
Gerente General	-	-
Presidente	1,01	0,98
Profesionales/Técnicos	1,01	0,98
Supervisorio	1,03	1
Vicepresidente	1,04	0,98
Vicepresidente Ejecutivo	1	0,37



Nuestra Política de Inclusión para Personas con Discapacidad

En Banesco Banco Universal, C.A., promovemos la integración y formación laboral de personas con discapacidad en la Organización apoyándonos en lineamientos internacionales y nacionales que guían nuestra gestión. Su desarrollo ha permitido que se sientan y sean productivas para la sociedad, logrando que su esfuerzo y constancia sirvan de ejemplo, tanto dentro como fuera del Banco.

Gracias a nuestro **Programa de Inclusión de Personas con Discapacidad**, hemos capacitado a **517 colaboradores** en temas cruciales para fomentar la conciencia y proporcionar herramientas prácticas. Los módulos trataron sobre: I. Nueva Cultura de la Discapacidad y la Convención de los Derechos Humanos de las

Discapacidad por Región

Región	2024	2023	Variación
Metropolitana	9	10	-10%
Total	9	10	-10%

personas con discapacidad; II. Derechos Humanos y trato adecuado a las personas con discapacidad; III. Prevención y Discapacidad; IV. Estrategias para el abordaje de las personas con discapacidad; V. Discapacidad y Familia.

En esa línea, el Banco mantiene un plan que comprende acciones relacionadas con el buen trato, la accesibilidad y la inserción de personas con discapacidad en conjunto con el CONAPDIS (Consejo Nacional de Personas con Discapacidad), que es el organismo gubernamental destinado a la defensa de los derechos del colectivo con discapacidad.

Tipo de Discapacidad por Sexo

Tipo	2024		2023	
	Mujeres	Hombres	Mujeres	Hombres
Visual, Músculo-Esquelética	1	0	1	0
Visual, Intelectual, Mental	1	2	1	2
Visual	0	0	0	0
Músculo-Esquelética	0	2	0	2
Intelectual, Mental	0	2	1	2
Discapacidad Músculo-Esquelética y Otros	1	0	1	0
Total por Género	3	6	4	6
Total General	9		10	



Capacitación

En Banesco Banco Universal, C.A., nos comprometemos a potenciar el desarrollo de nuestros colaboradores brindando oportunidades continuas para adquirir nuevos conocimientos y actualizar sus habilidades y competencias, tanto las inherentes al negocio como las técnicas, bancarias, regulatorias y de desarrollo de competencias. Todo esto con el objetivo de que alcancen un desempeño eficiente en sus funciones y logren resultados de alta calidad.

Para facilitar este proceso, nos apoyamos en diversas experiencias de aprendizaje, ofreciendo modalidades presenciales, en línea (síncronas) y virtuales. Así, les proporcionamos la flexibilidad necesaria para gestionar su tiempo de forma efectiva.



Capacitación por Niveles de Cargo

Nivel	Número de Participaciones			Horas/Hombre			Horas Promedio		
	2024	2023	Variación	2024	2023	Variación	2024	2023	Variación
Base	21.988	18.396	19,53%	445.682	133.890	232,87%	20,27	7,28	178,42%
Profesional/Técnico	37.709	28.511	32,26%	637.036	171.783	270,84%	16,89	6,03	180,16%
Supervisorio	1.833	1.157	58,43%	66.181	7.512	781,00%	36,11	6,49	456,32%
Gerencial	11.615	9.918	17,11%	96.184	49.665	93,67%	8,28	5,01	65,29%
Vicepresidentes	757	744	1,75%	2670	2.964	-9,92%	3,53	3,98	-11,38%
Directores	0	33	-100,00%	0	109	-100,00%	0	3,30	-100,00%
Presidente	1	1	0,00%	2	6	0,00%	2,00	6,00	0,00%
Total	73.903	58.760	25,77%	1.247.755	365.929	240,98%	12,44	5,44	128,67%

Capacitación por Género

Tipo	Colaboradores Adiestrados							
	2024				2023			
	Mujeres	%	Hombres	%	Mujeres	%	Hombres	%
Base	703	33,40%	318	24,89%	756	35,67%	330	26,19%
Profesional / Técnico	1.038	49,91%	734	59,48%	1.001	47,23%	723	57,38%
Supervisorio	38	1,85%	56	4,46%	41	1,93%	58	4,6%
Gerencial	265	12,93%	111	9,00%	272	12,83%	112	8,9%
Vicepresidentes	48	1,90%	34	2,12%	46	2,17%	31	2,46%
Directores	0	0,00%	0	0,00%	3	0,14%	5	0,39%
Presidente	0	0,00%	1	0,04%	0	0	1	0,07%
Total	2.092	100,00%	1.254	100,00%	2.119	100,00%	1.260	100,00%



Capacitación por Tipo de Conocimiento

Tipo de Conocimiento	Horas de Adiestramiento		
	2024	2023	Variación
Conocimiento Bancario o Regulatorio	687.524	165.335	315,84%
Conocimiento Técnico	345.635	110.975	211,45%
Desarrollo de Competencias	214.596	91.777	133,82%
Total Horas Adiestramiento	1.247.755	368.087	238,98%
Total Colaboradores	2.991	3.375	-11,38%
Horas Promedio de Adiestramiento	417,17	109,06	282,51%
Total Colaboradores Adiestrados	2.755	3.247	-15,15%
% de Colaboradores Adiestrados	92,11%	96,21%	-4,26%



* Variación en Puntos Porcentuales (pp)

Talleres De Riesgo Operativo

En nuestro compromiso con el desarrollo profesional de nuestros colaboradores, nos enfocamos en impulsar el conocimiento bancario regulatorio en materia de Administración de Riesgo. Esto se logra a través de capacitaciones dirigidas a los colaboradores de nuevo ingreso, apoyados en nuestra plataforma de Aprendizaje Virtual.

Nuestra plataforma está disponible para todos los colaboradores activos y cuenta con contenidos validados por los líderes de la Unidad Integral de Riesgo. Estas iniciativas han sido fundamentales para incorporar la cultura de riesgo de Banesco a un total de 1.474 participantes.

Talleres y Adiestramiento en Riesgo Operativo

Descripción	2024		2023	
	Participantes	Certificados/Aprobados	Participantes	Certificados/Aprobados
Charlas especializadas en materia de AIR, Metodología de Gestión de Riesgo y Herramientas de Riesgo Operativo/Cine Foro	455	455	74	74
Charlas en Administración Integral de Riesgo a nuevos ingresos	257	257	381	381
Curso Virtual Cultura de Riesgo	762	762	36	36
Total General	1.474	1.474	491	491

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.

Presupuesto Adiestramiento a Delegados de Riesgo Operativo

Toda la formación en materia de Riesgo Operativo, que incluye a los delegados de riesgo, fue realizada por internos expertos en esta área, debido a ello, no tuvo ninguna implicación económica extraordinaria.

Desarrollo de Competencias

Impulsamos el crecimiento profesional de nuestros colaboradores a través de soluciones digitales de vanguardia. Con las herramientas colaborativas de Google, facilitamos sesiones online y seminarios web interactivos. Además, nuestra Plataforma de Aprendizaje Virtual fomenta el autoaprendizaje continuo, lo que nos ha permitido alcanzar 214.596 horas de formación en desarrollo de competencias.

Nos hemos propuesto diseñar experiencias de aprendizaje de vanguardia para impulsar el desarrollo técnico y profesional de nuestros colaboradores. Queremos que cada Ciudadano Banesco pueda ejecutar sus funciones de forma eficiente y entregar resultados excepcionales. Nuestras iniciativas de formación más importantes abarcan áreas cruciales del negocio: ventas, tecnología aplicada, productos y servicios, actualización en aspectos legales y procesos, entre otras.

Formación en Materia de Prevención y Control de Legitimación de Capitales y Financiamiento al Terrorismo

Nivel	Número de Capacitaciones			Monto Bs.		
	2024	2023	Variación	2024	2023	Variación
Nuevos Ingresos	364	4.644	-92,16%	0	0	—
Personal Activo	3.354	5.126	-34,57%	705.376,54	679.378,84	3,83%
Total	3.718	9.770	-61,94%	705.376,54	679.378,84	3,83%



Mantenemos el enfoque en fortalecer las competencias relacionadas con el Liderazgo, la Productividad y la Agilidad. Es por eso, que realizamos conferencias y actividades que se fortalecieron a través de clínicas de feedback, laboratorios de liderazgo, talleres y cursos virtuales, que permitieron a los colaboradores potenciar sus habilidades.

Programa de Pasantías

En nuestro compromiso con el desarrollo profesional de los jóvenes en el país, hemos recibido a un total de 118 pasantes. De ellos, 45 provienen de los Colegios Fe y Alegría, y 22 son colaboradores Banesco que han requerido de espacios laborales para realizar esta fase de educación superior como requisito para optar a títulos universitarios. Estos pasantes han tenido la oportunidad de trabajar en diversos departamentos y áreas de nuestra Organización, adquiriendo valiosos conocimientos y habilidades que serán fundamentales para su futuro profesional.

Programa de Pasantías

Pasante	2024	2023	Variación
Externo *	96	87	10,34%
Interno **	22	11	100,00%
Total	118	98	20,41%

* Pasantes Externos: Se refiere a los estudiantes de Bachillerato y Técnicos Medios. En 2024 se brindó el programa a 96 pasantes externos, Universitarios o Técnicos Medios.

** Pasantes Internos: Colaboradores que se encuentran estudiando y desean realizar sus pasantías en la Organización. En 2024 se brindó apoyo a 22 colaboradores.

Programa de Formación de Jóvenes Talentos

Seguimos fortaleciendo el Programa de Jóvenes Talentos ofrece a estudiantes universitarios de último año y recién graduados la oportunidad de adquirir experiencia laboral en campos relacionados con sus estudios. Este programa sirve como un semillero para cubrir otras posiciones y avanzar en sus carreras dentro de la Organización. En el año 2024, el programa acogió a 25 jóvenes.

Programa de Formación de Jóvenes Talentos

	2024	2023	Variación
Jóvenes Talentos	25	33	-24,24%

Programa Nacional de Aprendizaje

El Programa Nacional de Aprendizaje del Inces al cual damos cumplimiento, como empresa socialmente responsable, es una iniciativa que busca brindar oportunidades de formación profesional a jóvenes, quienes reciben formación teórica y práctica, lo que les permite desarrollar las competencias necesarias para insertarse en el mercado laboral. El Programa Nacional de Aprendizaje del INCES es un ejemplo de nuestro compromiso con el desarrollo social y económico del país, por lo que en el 2024 tuvimos a 145 aprendices activos.

Programa de Formación de Aprendices Inces

	2024	2023	Variación
Aprendices INCES	145	200	-27,50%



Salud y Seguridad Laboral

Absentismo por Tipo de Enfermedad/Accidente

Tipo de Enfermedad/Accidente	2024			2023		
	Reposos	Días Perdidos	% Absentismo Laboral Médico	Reposos	Días Perdidos	% Absentismo Laboral Médico
Enfermedad Común	658	4.018	0,43	580	3.914	0,30
Accidentes de Trabajo	30	281	0,02	3	16	0,00
Accidentes Comunes	85	856	0,07	58	581	0,05
Total General por Absentismo Enfermedad/Accidente	773	5.155	0,52	641	4.511	0,35



Absentismo por Accidentes de Trabajo - N° de Reposos por Región y Género

Región	2024			2023		
	Hombres	Mujeres	Total	Hombres	Mujeres	Total
Centro - Los Llanos	2	1	3	0	1	1
Metropolitana	5	22	27	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	7	23	30	0	3	3

Absentismo por Accidentes Comunes - N° de Reposos por Región y Género

Región	2024			2023		
	Hombres	Mujeres	Total	Hombres	Mujeres	Total
Centro - Los Llanos	2	1	3	0	10	10
Metropolitana	33	34	67	10	32	42
Occidente - Andina	2	6	8	0	2	2
Oriente - Sur	0	0	0	0	0	0
Zulia - Falcón	2	5	7	0	4	4
Total General por Absentismo Accidente Común	39	46	85	10	48	58

Absentismo por Accidentes Comunes – N° de Días por Región y Género

Región	2024			2023		
	Hombres	Mujeres	Total	Hombres	Mujeres	Total
Centro - Los Llanos	21	14	35	0	113	113
Metropolitana	319	344	663	115	285	400
Occidente - Andina	16	60	76	0	31	31
Oriente - Sur	0	0	0	0	0	0
Zulia - Falcón	21	61	82	0	37	37
Total General por Absentismo Accidente Común	377	479	856	115	466	581



Total General Absentismo por N° de Reposos por Género

Absentismo General	2024					2023				
	Hombres	% sobre el total	Mujeres	% sobre el total	Total	Hombres	% sobre el total	Mujeres	% sobre el total	Total
Total	238	30,79	535	69,21	773	197	30,73	444	69,27	641

Los datos por tipo de Enfermedad/Accidentes en los años 2024 y 2023 se presentan a nivel general y desglosado por Región, Sexo y N° de Días Perdidos.

Absentismo por Enfermedad Común – N° de Días por Región por Género

Región	2024			2023		
	Hombres	Mujeres	Total	Hombres	Mujeres	Total
Centro - Los Llanos	118	508	626	59	479	538
Occidente - Andina	42	394	436	16	186	202
Metropolitana	824	1.876	2.700	889	1.836	2.725
Oriente - Sur	26	79	105	24	275	299
Zulia - Falcón	32	119	151	24	126	150
Total General por Absentismo Enfermedad Común	1.042	2.976	4.018	1.012	2.902	3.914

Absentismo por Enfermedad Común – N° de Reposos por Región por Género

Región	2024			2023		
	Hombres	Mujeres	Total	Hombres	Mujeres	Total
Centro - Los Llanos	9	45	54	6	47	53
Occidente - Andina	5	51	56	1	21	22
Metropolitana	171	339	510	172	281	453
Oriente - Sur	2	12	14	3	35	38
Zulia - Falcón	5	19	24	5	9	14
Total General por Absentismo Enfermedad Común	192	466	658	187	393	580



Patologías más Frecuentes Reposos

Año	Músculo-Esqueléticas y Articulares	Respiratorias	Gastrointestinales	Ginecológicas	Dermatológicas	Enfermedades Virales
2024	175	74	61	62	30	198
2023	108	139	55	39	16	100

En relación a los accidentes de trayecto, para el año 2024 se reportaron 18 accidentes, lo cual se acompaña a través de las acciones educativas de cara a nuestros colaboradores para evitar los actos o condiciones inseguras.

Absentismo por Accidente de Trayecto - Accidente de Trayecto (Cantidad)

Región	2024			2023		
	Hombres	Mujeres	Total	Hombres	Mujeres	Total
Centro - Los Llanos	2	0	2	0	1	1
Metropolitana	1	13	14	2	6	8
Occidente - Andina	0	1	1	0	0	0
Oriente - Sur	0	0	0	0	1	1
Occidental - Norte	0	0	0	0	0	0
Zulia - Falcón	1	0	1	0	1	1
Total General Accidente de Trayecto	4	14	18	2	9	11

Indicadores de Salud Laboral

Tasa de Absentismo *

Año	%
2024	0,69
2023	0,58

*No se incluyen los Permisos Pre y Post Natal

Días de Reposo Totales

Año	Días
2024	5.155
2023	4.511
Variación	14,28%



Colaboradores con Derecho a Permiso Parental

Indicadores	2024					2023				
	Hombres	% sobre el total	Mujeres	% sobre el total	Total	Hombres	% sobre el total	Mujeres	% sobre el total	Total
Colaboradores con derecho a permiso parental remunerado	705	37,22	1.189	62,78	1.894	806	36,45	1.405	63,55	2.211
Colaboradores que ejercieron ese derecho	15	26,32	42	73,68	57	13	20,97	49	79,03	62
Colaboradores que, tras ejercerlo, se reincorporaron al trabajo	15	37,50	25	62,50	40	13	28,26	33	71,74	46
Tasa de reincorporación al trabajo tras ejercer el derecho a permiso parental	100%	—	100%	—	—	100%	—	100%	—	—
Colaboradores que, un año después de una baja parental, siguen en la Organización	9	21,95	32	78,05	41	13	100	0	0,00	13
Tasa de Retención de Colaboradores	60%	—	76,19%	—	—	100%	—	99%	—	—

Estos datos fueron obtenidos mediante análisis y criterios internos, tales como:

1. Edad límite para colaboradores con derecho a permiso parental: 45 años. Esta es la edad máxima que permite la póliza de seguros para tener cobertura en caso de ejercer el permiso parental.
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. En total, 1.894 colaboradores tienen este beneficio (705 hombres y 1.189 mujeres). Se tomó como cierto que el 100% de los colaboradores que ejercieron el permiso parental se incorporó a la Organización. Que cualquier decisión posterior a ello, es una causa sobrevenida a la reincorporación”.

Póliza de Seguro

Nuestros colaboradores y sus familiares directos (cónyuges e hijos hasta 18 años) cuentan con una póliza básica de Hospitalización, Cirugía y Maternidad (HCM) y una póliza de Contingencias Extremas para 8 tipos de patologías específicas, completamente gratuita.. Adicionalmente, el colaborador tiene la opción de incluir a sus hijos de 19 a 25 años, madre y padre en la póliza HCM, así como contratar una póliza de exceso para complementar la cobertura. Anualmente la Organización revisa la cobertura de estas pólizas.

De igual manera, los Ciudadanos Banesco cuentan con el Servicio Médico de Ciudad Banesco, el cual brinda atención médica primaria en las instalaciones de la sede principal sin ge-

nerar residuos biológicos sanitarios, gracias a su enfoque en la atención primaria y al uso de material descartable. Las situaciones de emergencia continuaron siendo remitidas a centros de salud especializados para asegurar una respuesta adecuada a cualquier eventualidad.

Durante este período, se realizaron seguimientos de patologías como dengue, influenza y otras enfermedades respiratorias presentes en el país, brindando atención oportuna a través de consultas de atención primaria y servicios de emergencia. Adicionalmente, se llevaron a cabo jornadas preventivas de salud que beneficiaron a cientos de colaboradores, incluyendo evaluaciones especializadas y vacunaciones.

Este enfoque responsable y proactivo refleja el compromiso de la Organización con el bienestar



de su equipo humano y con la sostenibilidad de sus operaciones, alineándose con las mejores prácticas de responsabilidad empresarial y reporte de gestión.

Seguridad Laboral

Promovemos activamente condiciones de trabajo seguras y ambientes laborales ideales para el óptimo desempeño de nuestros colaboradores, excediendo la legislación vigente. Nos enfocamos en lograr servicios de alta calidad y confiabilidad, dirigiendo nuestras acciones a disminuir el fraude, las interrupciones de servicio, los accidentes laborales y las enfermedades ocupacionales. Esto nos permite maximizar la disponibilidad de nuestros servicios y mantener la efectividad en todas nuestras operaciones. También sostenemos las medidas de bioseguridad pertinentes para la protección continua.

Por la naturaleza del negocio, se considera que las actividades realizadas por nuestros colaboradores son de riesgo mínimo y bajo, debido a que la mayor cantidad de personas realiza trabajo de oficina. Tomando en cuenta lo anterior, se puede afirmar que el mayor riesgo incide en la categoría músculo-esquelética. En cuanto a la categoría de riesgo psicosocial y físico, se ha observado con mayor frecuencia en los cajeros y administradores operativos, seguido de los Gerentes de las agencias.

Comités de Seguridad y Salud Laboral (CSSL)

Región	2024		2023	
	CSSL	Colaboradores	CSSL	Colaboradores
Centro - Los Llanos	09	18	9	18
Metropolitana	17	34	6	12
Occidente - Andina	20	40	8	16
Oriente	13	26	7	14
Zulia - Falcón	14	28	1	2
Total	73	146	31	62

Al cierre de 2024, el Banco contó con 146 colaboradores que representaban, tanto a los trabajadores como al patrono, en los Comités de Seguridad y Salud Laboral (CSSL), entre agencias y sedes; los cuales están distribuidos como se muestra en la tabla.

Capacitaciones Realizadas en Materia de Seguridad y Salud Laboral

Con la intención de fortalecer los hábitos y conductas relacionados con la seguridad y salud en el trabajo, elaboramos un plan de capacitación en esta materia donde se incluye a todos los colaboradores, logrando un amplio alcance al contar con una plataforma de aprendizaje virtual a través de la cual ponemos a disposición el contenido.

Adicional a los cursos virtuales, realizamos seminarios online y actividades presenciales que nos permiten profundizar en temas de interés, tanto para los trabajadores como para la Institución en general.

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



Capacitaciones en Seguridad y Salud Laboral 2024

Modalidad	Mujeres		Hombres		Totales	
	Participaciones	Suma de Horas	Participaciones	Suma de Horas	Participaciones	Suma de Horas
Cápsulas virtuales	3607	14608	2165	8792	5772	23400
Cursos virtuales	6482	84716	3817	50124	10299	134840
Seminarios web	1221	2442	494	988	1715	3430
Total	11.310	101.766	6.476	59.904	17.786	161.670

El apoyo en las herramientas tecnológicas, además de ampliar el alcance de las actividades, también nos permite ser una empresa responsable con el ambiente, al generar menos contaminación y menos consumo de papel.

Relaciones Laborales

La Convención Colectiva de Banesco Banco Universal, C.A. refleja nuestro compromiso con el bienestar. Ofrecemos beneficios socioeconómicos competitivos que están directamente orientados a elevar la calidad de vida de nuestros colaboradores y sus familias. Más allá de lo monetario, contemplamos una robusta Póliza de Hospitalización, Cirugía y Maternidad que ampara al titular y sus familiares directos (cónyuge e hijos), junto con programas de becas de estudio, apoyo con juguetes y ayuda para útiles escolares. Este enfoque de Responsabilidad Social hacia nuestro talento no solo mejora las condiciones laborales, sino que genera un bienestar significativo y una mejor calidad de vida para todos.

Colaboradores Amparados por Convenio Colectivo

	2024	2023	Variación
Total Colaboradores	2.991	3.375	-12,80%
Colaboradores Amparados por Convenio Colectivo	1.675	1.878	-12,12%
% Colaboradores Amparados por Convenio Colectivo	55,98%	55,64%	0,60%

El 10 de octubre de 2013 la Convención Colectiva de Trabajo de Banesco Banco Universal, C.A., fue homologada por la Dirección de Inspección Nacional y Otros Asuntos Colectivos del Trabajo del Sector Privado se mantiene vigente al cierre del año 2024.

Su aplicación recae exclusivamente sobre todos los colaboradores y colaboradoras bajo relación laboral que presten sus servicios en Banesco Banco Universal C.A., con excepción de los Presidentes de Junta Directiva, Presidentes Ejecutivos, Directores, Vice-Presidentes y Vicepresidentes Ejecutivos, Gerentes, Pasantes y Aprendices INCES, según lo establecido en su Cláusula 3.

En tal sentido, el 55,98% de nuestros colaboradores están amparados por la convención

vigente, la cual está conformada por Cláusulas Preliminares, Generales, Económicas y Socioeconómicas, Cláusulas Sindicales y Cláusulas Finales.

Banesco (SITRABANESCO), perteneciente a Banesco Banco Universal, C.A. Se mantienen afiliados 1.675 colaboradores al Sindicato Nacional de Trabajadores del Grupo Financiero

Libertad de Asociación

En Banesco, cada uno de nuestros colaboradores tiene garantizados sus derechos laborales conforme a la Constitución de la República Bolivariana de Venezuela, la Ley Orgánica del Trabajo (LOTTT) y las demás leyes aplicables. Esto incluye, de forma destacada, el derecho a la libre



asociación y a la sindicalización, que nuestros colaboradores ejercen efectivamente dentro del marco legal.

Reconociendo la libertad sindical, también aseguramos el derecho a la negociación colectiva y a la celebración de Convenciones Colectivas de Trabajo. Se otorga inamovilidad sindical a los miembros principales del Comité Ejecutivo de la organización sindical y la Institución realiza una contribución al Sindicato.

Cumplimiento en Materia de Prevención y Control de Legitimación de Capitales y Financiamiento al Terrorismo y Financiamiento a la Proliferación de Armas de Destrucción Masiva

Banesco Banco Universal, C.A., como organización financiera responsable en la lucha contra las acciones o actividades ilícitas, 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), considerando las normas vigentes en esta materia, trabaja en el diseño, estructura y cumplimiento de obligaciones; por lo que incorporamos las medidas necesarias, que permitan disminuir la posibilidad de ser utilizada como mecanismo para ocultar capitales ilícitos, o para desviar fondos destinados al financiamiento de grupos o actividades terroristas.

Para lograr este objetivo, el Banco planifica y ejecuta un plan anual de capacitación, que es aprobado por la Junta Directiva, donde se considera el perfil y funciones de cada una de las áreas.



En el 2024 pudimos atender a los colaboradores a través de actividades presenciales, online o virtuales, con contenidos básicos sobre las normas en materia de LC/FT/FPADM, las normas aplicables, la Política Conozca a su Empleado, la Política Conozca su Cliente, así como la capacitación especializada para los Empleados Responsables de Cumplimiento.

Por otra parte, Banesco incluye acciones informativas dirigidas a sus clientes y colaboradores en materia de Prevención y Control de LC/FT/FPADM, a través de sus redes sociales y de la intranet, proporcionando a todos de manera oportuna información relevante que permite minimizar los riesgos, prevenir, controlar y detectar actividades ilícitas o financiar al terrorismo.

La principal herramienta para reducir estos riesgos consiste en mantener normas, políticas y procedimientos en alineación con la normativas vigen-

tes en materia de PCLC/FT/FPADM, entre las que se encuentran los mecanismos de control para el conocimiento del cliente (Política “Conozca a 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 a su Empleado”, el personal que labora en la Institución debe estar en capacidad de demostrar el origen de los fondos que pueda recibir en sus cuentas, distintos a los abonos por concepto de nómina, mediante los soportes correspondientes, cuando su supervisor inmediato o el Responsable de Cumplimiento lo solicite.

Igualdad y No Discriminación

En Banesco Banco Universal, C.A., promovemos un ambiente de igualdad para todos nuestros colaboradores, sin importar edad, raza, credo, tendencia política, género o cualquier otra característica que pueda conducir a la discriminación. Nos aseguramos de ofrecer las



mismas oportunidades y de impulsar campañas constantes de tolerancia, respeto e inclusión, contribuyendo así al desarrollo de sus capacidades, aptitudes y competencias.

Este compromiso está firmemente arraigado en la Cláusula 2 de la Declaración General de Principios de nuestra Convención Colectiva y en el Código de Ética y Conducta del Ciudadano Banesco. Ambas herramientas no solo prohíben la discriminación, sino que también promueven activamente la Responsabilidad Social, basándose en valores humanistas y éticos que consideran a nuestros colaboradores como el pilar fundamental de nuestra Institución. Durante el 2024 no se registraron incidentes de discriminación.

Explotación Infantil

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

Trabajo Forzoso

Garantizamos el estricto cumplimiento de toda la legislación vigente y los tratados internacionales de Venezuela. La normativa laboral venezolana regula la contratación y ejecución del trabajo en sus diversas modalidades, prohibiendo expresamente el trabajo forzoso y la explotación infantil. Este marco legal establece medidas obligatorias para la protección de todos los colaboradores, incluyendo a los jóvenes aprendices, cuyas actividades son supervisadas por las instituciones del Estado. Por ello, en Banesco no hemos registrado casos de trabajo forzado o no consentido.

Beneficios que Reciben Nuestros Colaboradores

El bienestar de nuestros empleados y sus familias es nuestra prioridad. Nos esforzamos por ser líderes en ofrecer beneficios y condiciones laborales óptimas. En este sentido, evaluamos de forma anual el entorno socioeconómico para asegurar que nuestros beneficios sean competitivos y promuevan el bienestar de todos nuestros talentos. Nuestro programa de beneficios está diseñado para incluir a todo el personal, independientemente de su tipo de contrato, retándonos a estar en la vanguardia del sector financiero nacional, especialmente en áreas como alimentación, salud y vivienda.



Beneficios Contractuales

Descripción	Inversión (Bs.)			N° de Beneficiarios		
	2024	2023	Variación	2024	2023	Variación
Aporte a la Caja de Ahorro	2.084.031,95	1.570.860,50	32,67%	3.019	3.130	-3,55%
Ayuda a Familiares por fallecimiento del colaborador	1.920,00	103.840,00	-98,15%	1	3	-66,67%
Ayuda para Útiles Escolares	6.285.600,00	6.930.000,00	-9,30%	1.352	1.476	-8,40%
Becas de Estudio	8.399.800,00	3.842.200,00	118,62%	638	625	2,08%
Contribución para Cajeros y Promotores	1.709.000,00	936.566,63	82,48%	672	735	-8,57%
Contribución por Deceso de familiares directos	21.300,00	21.000,00	1,43%	70	69	1,45%
Contribución por Día de la Madre	4.029.000,00	2.059.500,00	95,63%	1.343	1.375	-2,33%
Contribución por Matrimonio	4.200,00	3.900,00	7,69%	14	13	7,69%
Contribución por Nacimiento e Hijos	16.200,00	13.200,00	22,73%	54	44	22,73%
Juguetes Navideños	7.434.400,00	6.950.000,00	6,97%	950	1.090	-12,84%
Política de Distinciones - Reconocimiento por Antigüedad	88.950,00	110.750,00	-19,68%	368	620	-40,65%
Póliza de Seguro Colectivo de H.C.M. Básica	143.232.001,70	110.336.623,87	29,81%	7.254	8.680	-16,43%
Subsidio Familiar	44.480	47.755,00	-6,86%	684	709	-3,53%
Uniformes y Equipos	0,00	0,00	-	0,00	1.076	-100,00%
Bono Vacacional	1.428.841,49	1.477.816,54	-3,31%	2.324	2.503	-7,15%
Total General	174.779.725,14	134.404.012,54	30,04%	18.743	22.148	-15,37%

El 2024 fue un año de negociación y licitación en el área de procura para la compra de la dotación correspondiente de los uniformes la cual se ejecutará en el 2025.



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 disfrutaron de los beneficios que establece la normativa legal vigente.



Beneficios No Contractuales

Rubros	Inversión (Bs.)			N° de Beneficiarios / Beneficios		
	2024	2023	Variación	2024	2023	Variación
Subsidio de Estacionamiento ¹	187.619,33	110.246,40	70,18%	8.688	10.068	-13,71%
Subsidio Comedor ²	98.581.868,11	98.778.629,63	-0,20%	1.073.785	1.175.478	-8,65%
Servicio Médico	2.022.372,72	1.771.917,43	14,13%	3.074	4.262	-27,87%
Ayudas Médicas por Enfermedades Extremas	3.091.014,35	2.724.593,83*	13,45%	62	100*	-38%

¹ Estos números se obtienen al multiplicar la cantidad de colaboradores que hacen uso del puesto de estacionamiento por los meses del año

² N° de Beneficios/Subsidios de Comedor. Estos números se obtienen por la cantidad de colaboradores o contratistas que hacen compras en el cafetín durante el año

* Se actualiza cifra del año 2023 dado que faltó un concepto integrado al monto.

Tabla de Obligaciones Legales

Beneficio	Inversión (Bs.)			N° de Beneficiarios		
	2024	2023	Variación	2024	2023	Variación
Guarderías	1.470,85	4.758,71	-69,09%	2	14	-85,71%
INCES	558.134,14	311.315,80	79,28%	3.617	3.735	-3,16%
Ley de Alimentación de Trabajadores	62.369.982,60	27.694.399,44	125,21%	3.614	3.727	-3,03%
Ley de Empleo	291.099,50	276.972,57	5,10%	3.614	3.730	-3,11%
FAOV (Ley de Vivienda y Hábitat)	2.021.509,82	1.608.465,52	25,68%	3.617	3.735	-3,16%
Seguro Social Obligatorio	1.389.615,69	1.399.556,99	-0,71%	3.614	3.730	-3,11%
Adiestramiento Prevención de Legitimación de Capitales	705.376,54	679.378,84	3,83%	3.718	3.170	17,29%
Total	67.337.189,14	31.974.847,87	110,59%	21.796	21.841	-0,21%



Programa Tu Casa con Banesco

Tipo de Crédito	Inversión (Bs.)		N° de Beneficiarios	
	2024	2023	2024	2023
Crédito Hipotecario Adquisición (FAOV + Recursos Propios)	38.568.205,78	33.327.936,64	29	36
Crédito Hipotecario Remodelación + Ampliación (FAOV + Recursos Propios)	3.479.620,55	10.106.447,02	4	13
Total	42.047.826,33	43.434.383,66	33	49



Otros Beneficios Otorgados a Los Colaboradores

Beneficio	Inversión (Bs.)			N° de Beneficiarios		
	2024	2023	Variación	2024	2023	Variación
Crédito Banesco Banco Universal, C.A., para Vehículos	13.532.454,07	27.190.858,90	-50,23%	24	63	-61,90%
Jornadas Deportivas, Actividades Recreativas y Culturales	5.352.482,37	3.561.525,95	50,29%	19.081	16.610	14,88%
Programas de Formación y Capacitación	13.649.219,03	7.262.100,43	87,95%	2.991	3.375	-11,38%
Total	32.534.155,47	38.014.485,28	-14,42%	22.096	20.048	10,22%

*La participación de las jornadas deportivas incluye a colaboradores y familiares



Estudio de Engagement y Cultura Organizacional

En 2024, la Organización se propuso como desafío continuar fortaleciendo el Engagement y la Cultura, respondiendo a un entorno altamente exigente donde resulta clave posicionar los resultados y la productividad para consolidar una cultura centrada en el cliente. Para asegurar un monitoreo constante, se llevaron a cabo tres mediciones de engagement a lo largo del año, con una participación promedio del 87,5% de los colaboradores, registrándose variaciones en torno al 80% en las distintas mediciones.

Al inicio del 2024 realizamos la medición anual de Cultura, con la participación del 91% de la plantilla (2.552 colaboradores). Entre los principales resultados, destacan como fortalezas la Identidad Corporativa, la Orientación al Cliente, el Desarrollo y Autodesarrollo, la Innovación y la Mejora Continua, logrando un Indicador Global de Cultura del 82%. En cuanto a las mediciones de Engagement, se obtuvieron resultados del 88%, 85% y 80% en las diferentes evaluaciones del año, resaltando como aspectos clave la Alineación con la Estrategia, la Comunicación, el Liderazgo y el Trabajo Colaborativo.

Mantenemos el enfoque en la orientación al cliente para consolidarla como un atributo esencial de nuestra Cultura y sostener el liderazgo en Net Promoter Score (NPS) dentro del sector financiero.



¡Si lo quieres, lo tienes!

Seas persona Natural o Jurídica, pide ya tu Punto de Venta Banesco



Para ello, implementamos diversas iniciativas, como seminarios web para mejorar la productividad, la Escuela de Valores—dirigido a fomentar valores ciudadanos a través de los hijos de los colaboradores—, cápsulas de Liderazgo y Atención al Cliente; así como el programa de reconocimiento Huella en sus distintas modalidades: Huella Líderes, Héroes que dejan huella, Huella al Voluntariado y Huella a los Facilitadores Internos, “Huellas que impulsan el Negocio” y se realizaron visitas a agencias en el marco de la gestión del cambio para la Sistemática Comercial.

También se reconoció a las Agencias Memorables por sus resultados en NPS, destacando que para el 4º trimestre alcanzamos el 1er lugar del peer group en la valoración del cliente con el distintivo Nuestra iniciativa “Semana Huella” sigue promoviendo una cultura de alto desempeño, fortaleciendo la cercanía con nuestros clientes internos y externos.

Además, en el ámbito del bienestar y calidad de vida, impulsamos diversas actividades para fomentar la gestión emocional, la resiliencia y el bienestar general de nuestros colaboradores.

Además, en el ámbito del bienestar y calidad de vida, impulsamos diversas actividades para fomentar la gestión emocional, la resiliencia y el bienestar general de nuestros colaboradores.



La dimensión externa de nuestra RSE



Nuestros Socios Sociales y Comunidad



Nuestra Política

Banesco Banco Universal C.A., mantiene su compromiso con la Responsabilidad Social Empresarial y la sostenibilidad en Venezuela. Nuestra política en esta área se centra en contribuir con el desarrollo sostenible del país, promoviendo la educación, la salud, la inclusión financiera y el bienestar de los grupos de interés.

Alineamos las acciones de nuestros programas y proyectos de Responsabilidad Social Empresarial con los Objetivos de Desarrollo Sostenible (ODS) de las Naciones Unidas, de acuerdo con la priorización de aquellos que tienen relación con los temas materiales que se reportan anualmente en este informe. Para 2024, se mantiene el foco en contribuir con los ODS 3 Salud y Bienestar, ODS 4 Educación de Calidad, ODS 5. Igualdad de Género, ODS 8. Trabajo Decente y Crecimiento Económico, ODS 9. Industria, Innovación e Infraestructura, ODS 10. Reducción de las Desigualdades, ODS 11. Ciudades y Comunidades Sostenibles, ODS 12. Producción y Consumo Responsable, ODS 16. Paz, Justicia e Instituciones Sólidas, y de manera transversal el ODS 17. Alianzas para lograr los Objetivos.

Nuestra política, además, se sustenta en marcos internacionales como el Pacto Mundial de las Naciones Unidas, acuerdo por medio del cual asumimos el compromiso de establecer, en las estrategias y operaciones, principios relacionados con las normas laborales, el medio ambiente, los derechos humanos, la corrupción y la transparencia.

Asimismo, somos signatarios de los Principios de Empoderamiento de la Mujer, iniciativa de las Naciones Unidas que comparte un conjunto de principios orientadores sobre la igualdad de género y el empoderamiento de la mujer, permitiéndonos fomentar prácticas que cierren las brechas de género.

Este Informe, el cual se publica anualmente desde el año 2004, es uno de los instrumentos fundamentales de nuestra política de Responsabilidad Social Empresarial y Sostenibilidad que presenta a nuestros grupos de interés y público en general, el desempeño económico, social y ambiental de Banesco Banco Universal C.A.; asimismo, nuestras principales actuaciones y cómo integramos la estrategia de sostenibilidad con la actividad financiera, logrando crear valor a largo plazo, participando en el desarrollo del país.



Durante el 2024 nuestras actividades de Responsabilidad Social y Sostenibilidad se mantuvieron enfocadas en las áreas de educación, salud e inclusión financiera.



Nuestra Gestión

Durante el 2024 nuestras actividades de Responsabilidad Social y Sostenibilidad se mantuvieron enfocadas en las áreas de educación, salud e inclusión financiera. Para este año la inversión social de Banesco alcanzó un monto de Bs. 178.461.121,48 asignados a la ejecución de programas propios y de sus socios y aliados sociales. Esta inversión considera además, los beneficios no contractuales destinados a mejorar la calidad de vida de sus colaboradores.

El 22% del presupuesto social se destinó al apoyo de 37 programas y proyectos relacionados con la educación, la salud, la cultura, apoyo a comunidades, deporte, infraestructura, atención a la infancia, eventos para la colectividad; así como el Fondo Editorial Banesco y el Programa de Formación de Microempresarios de Banesco.

Los proyectos fueron ejecutados a través de los Socios y Aliados Sociales como Fundación Amigos del Niño con Cáncer, Red de Casas Don Bosco, Fundación Venezolana Contra la Parálisis Infantil, Amigos de San Juan de Dios, Fundación ArtesanoGroup, Sociedad Amigos del Hospital de Especialidades Pediátricas, El Sistema, Fe y Alegría, IESA, AVEC, Sociedad Anticancerosa de Venezuela, Asociación Damas Salesianas, SenosAyuda, Fundana, Asociación Venezolana para el Síndrome de Down y las universidades Católica Andrés Bello, Montevilla y Margarita.

La gestión en materia de Responsabilidad Social que realizamos a través de nuestros Socios y Aliados Sociales nos ha permitido en más de 30 años, ser consistentes en la contribución a la sociedad venezolana y ver cómo se materializan los proyectos de las instituciones que apoyamos.

Para Banesco, es un privilegio contar con socios que no pierden el foco en su propósito y siguen mejorando la vida y el entorno de los venezolanos. Nos llena de orgullo saber que detrás de sus logros, nuestro apoyo contribuyó a generar el bienestar que ellos multiplican.

Del aporte total de la inversión social que realizó Banesco en 2024 a sus Socios y Aliados Sociales, el 39% fue destinado a programas educativos; 17,5% a casas de cuidados de la infancia abandonada; 12,4% a proyectos culturales; 8,3% a iniciativas en materia de salud y el resto se distribuyó entre ayuda por desastres naturales (contribución a la Cruz Roja para continuidad del proyecto agua segura para Cumanacoa); eventos para la comunidad, presupuesto participativo, entre otros.

El 78% restante de la inversión social de la Organización estuvo destinada a sus colaboradores a través de beneficios no contractuales como subsidio de comedores, servicio médico, enfermedades extremas, transporte, entre otros.

Durante este período mantuvimos la donación de equipos de computación y mobiliario de oficina a organizaciones que brindan atención a comunidades vulnerables y otras instituciones relacionadas.

Por otra parte, la Biblioteca Digital Banesco publicó cinco nuevos títulos para su descarga gratuita, que abordan poesía venezolana escrita por jóvenes; antología poética venezolana para niños y jóvenes; la historia del baloncesto en Venezuela; la nueva generación de profesionales de la gastronomía y un recorrido por la vida de María Antonia Bolívar, hermana del Libertador.

Banesco inició su política de responsabilidad social en 1998, desde entonces ha destinado un total de Bs. 367.546.503,64 al apoyo y gestión de proyectos y programas sociales orientados a fomentar la educación, la salud y la inclusión financiera; así como a ofrecer beneficios no contractuales a sus colaboradores.



Nuestros Socios Sociales

Organismo / Institución	2024				2023			
	Proyecto	Monto expresado en Bs.	Beneficiarios		Proyecto	Monto expresado en Bs.	Beneficiarios	
			Directos	Indirectos			Directos	Indirectos
Programa de Formación de Microempresarios	Programa de Formación de Microempresarios	1.729.098,50	11.252	39.382	Programa de Formación de Microempresarios	1.086.669,03	8.763	30.670
Fe y Alegría	Reparación de Techo y grada para cancha deportiva de la Escuela Técnica Fe y Alegría La Rinconada	549.933,83	1.088	400	Rescate de la estructura del Instituto Universitario San Francisco de Fe y Alegría.	990.875,40	1.277	750
	Centro de Recursos de Aprendizaje e Investigación Hermano Korta S.J. – Proyecto Piloto Universidad Fe y Alegría	636.390,50	2.552	9.200				
A.C. Red de Casas Don Bosco	Fortalecimiento de los servicios de protección (Patio Abierto - Bosco Bus) para niñas, niños y adolescentes vulnerables, entre los 06 y 17 años del Área Metropolitana de Caracas	1.560.323,02	552	2.500	Fortalecimiento de los servicios de protección - Bosco Bus - Patio Abierto para niñas, niños y adolescentes vulnerables, entre los 06 y 17 años del Área Metropolitana de Caracas.	1.068.542,90	70	280
Fundana	Programa de Atención y Recuperación Nutricional - Proyecto NutriFamilias	3.610.999,00	6.000	2.400	Programa de Atención y Recuperación Nutricional NutriFamilias	2.405.252,95	5.000	25.000
	Aporte para el mantenimiento de "Las Villas de los Chiquiticos"	390.719,70	120	280				
UCAB Caracas y Guayana	Becas educativas	8.995.105,00	41	123	Becas	3.942.327,59	55	165
	Patrocinio Feria del Oeste UCAB	18.800,13	100	5.000	Patrocinio Feria del Oeste UCAB	31.633,12	100	5.000
					Traslado de Material Donado a Biblioteca UCAB	300.816,27		
AVEC	Restauración del Techo del Centro de Apoyo al Maestro (CAM)	149.346,09	10.000	100.000	Construcción de las bases e instalación del tanque de agua potable aéreo del Colegio Pbro. José Lucio Becerra	83.400,00	486	2.430



Nuestros Socios Sociales

Organismo / Institución	2024				2023			
	Proyecto	Monto expresado en Bs.	Beneficiarios		Proyecto	Monto expresado en Bs.	Beneficiarios	
			Directos	Indirectos			Directos	Indirectos
Fundación Venezolana Contra la Parálisis Infantil	Aporte para intervenciones quirúrgicas de pacientes con edades entre 0 y 16 años del Hospital Ortopédico infantil	1.262.875,6	19	76	Patrocinio de Camas para pacientes quirúrgicos con patologías músculo-esqueléticas	575.098,60	17	51
A.C. Apoye	Fortalecimiento de Apoye como un centro de formación para las personas con síndrome de Down, a través del arte	144.399,28	71	284	Revitalización del programa de inserción laboral de APOYE	94.381,00	57	285
Asociación Civil de Damas Salesianas	Acondicionamiento y ampliación del servicio odontológico del Centro María Auxiliadora de Valencia, Edo. Carabobo	330.820,60	600	1.000	Proyecto de Laboratorio de Informática, que capacitará en el área tecnológica a los estudiantes de educación media, en la Unidad Educativa María Auxiliadora	364.312,87	178	263
	Proyecto: Subasta "Tejidos de Esperanza", a fin de recaudar fondos para el Centro ADS la Milagrosa de Maniapure	184.443,70	1.000	800				
Fundación Musical Simón Bolívar	Visita de Maestros Luthiers internacionales	393.093,76	100	200	Programa Integral de Formación, para equipos Operativos y Académicos de El Sistema	139.000,00	2.290	657.349
					Proyecto Artístico Musical con dos Maestros Internacionales	140.471,90	114	350
					Gira artística musical a República Dominicana	534.640,05	68	12.000
Museo de los Niños	N/A	N/A	N/A	N/A	Actualización de equipos de las Exhibiciones Estudio de TV y Estudio de Radio	195.606,73	120.000	240.000
IESA	Reacondicionamiento del "Salón Banesco"	365.909,90	500	500	Proyecto Emprende Tech: Impulsando el ecosistema de emprendimiento de base tecnológica con impacto social en Venezuela	623.190,00	269	1.184
TOTAL BS.		20.322.258,61	33.995	162.145		12.576.218,41	138.744	975.777



Nuestro Compromiso con la Comunidad por Área de Atención

INVERSIÓN BS.

Atención a la Infancia en Riesgo, Ancianos y Personas con Discapacidad



2024	1.560,323,02
2023	642.204,57
Variación	142,96%

Salud



2024	12.104.024,70
2023	4.711.520,61
Variación	156,90%

Educación



2024	15.910.558,24
2023	12.792.223,17
Variación	24,38%

Entes Gremiales



2024	144.040,16
2023	101.042,27
Variación	42,55%

Cultura



2024	4.729.246,13
2023	2.671.095,82
Variación	77,05%

Proyectos Editoriales



2024	3.230.889,42
2023	1.944.333,07
Variación	66,17%

Eventos para la Comunidad



2024	923.454,16
2023	2.263.806,01
Variación	-59,21

Otros Aportes



2024	582.246,18
2023	256.500,00
Variación	127,00%

Total Bs.

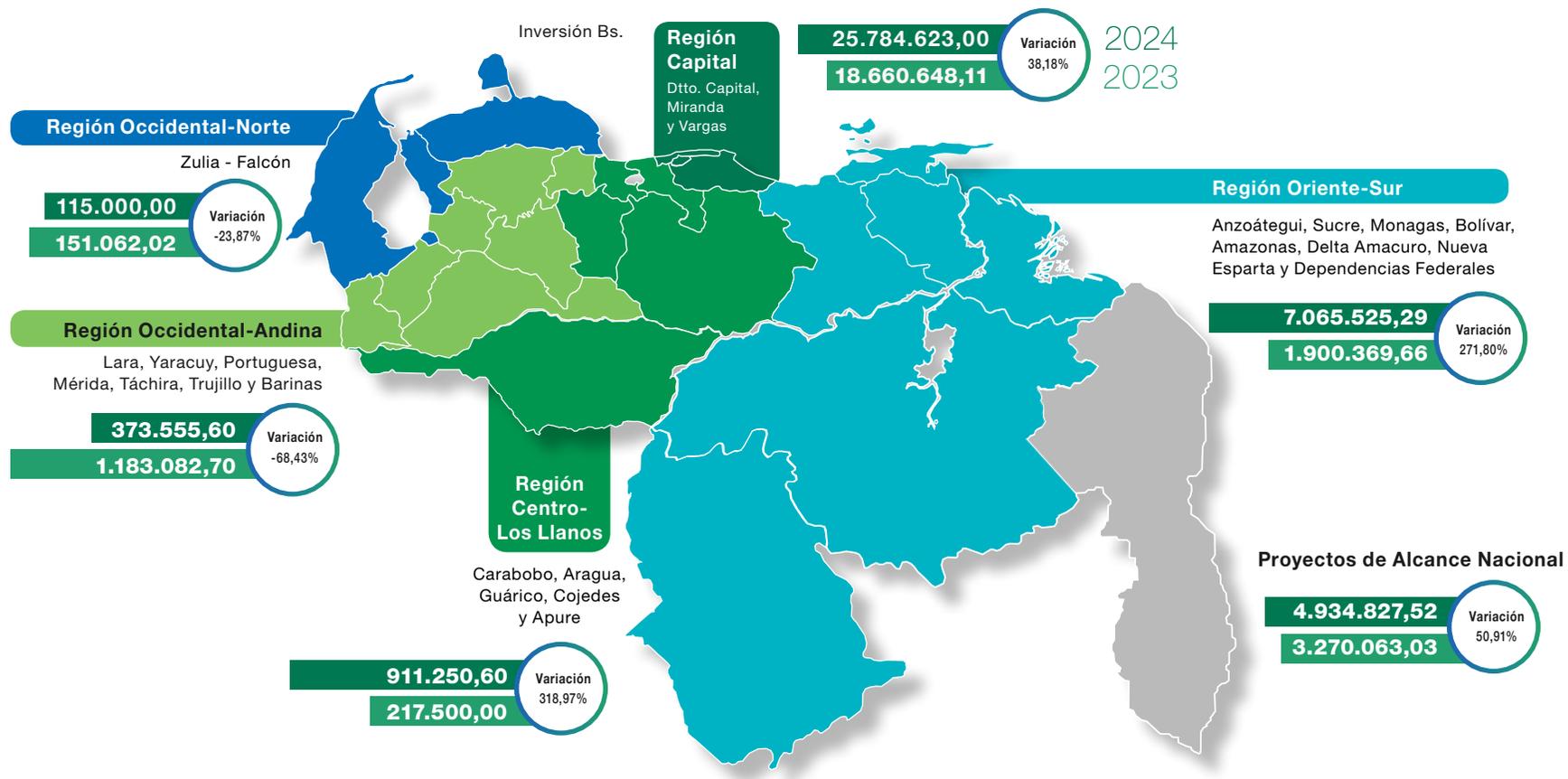
2024	39.184.782,01
2023	25.382.725,52
Variación	54,38%

Durante el año 2024 no se generaron impactos negativos por nuestras operaciones en las comunidades.



Impacto de Nuestra Inversión Social por Regiones

Acción Social de Banesco por Regiones del País



Nuestra interacción con los grupos de interés impacta directamente en varios Objetivos de Desarrollo Sostenible (ODS) de la ONU. Evaluamos constantemente cómo nuestra actividad

contribuye a estos objetivos, identificando aquellos donde podemos generar mayor impacto a través de nuestras acciones, compromisos y estrategia futura.



Programa de Formación de Microempresarios

Desde el 2008, el Programa de Formación de Microempresarios ha formado a más de 100 mil emprendedores en toda Venezuela, alineado con la educación y la inclusión financiera de este importante grupo de interés.

En 2024, se sumaron 11.252 nuevas personas capacitadas en el Módulo Administrativo, las cuales ahora poseen las herramientas personales y gerenciales que ofrece el programa para que puedan consolidar y/o impulsar sus negocios.



el empoderamiento de las mujeres en la toma de decisiones y el emprendimiento.

Para el logro de estos objetivos, Banesco trabajó de la mano de 85 organizaciones sociales, empresariales, estatales y comunitarias, que permitieron la inclusión de más de 8 mil personas en el Programa de Formación de Microempresarios.

Durante el año 2024, se mantuvo el esfuerzo de nuestros aliados educativos: FundAcción Social, la Universidad Posible, el Instituto Universitario de Gerencia y Tecnología y la Asociación Venezolana de Educación Católica, a través de diversas modalidades: presencial, virtual e híbrida.

En 2024, como parte de la alianza entre Banesco y el IESA, invitamos a emprendedores certificados por el Programa de Formación de Microempresarios, con productos o servicios en el área tecnológica, a participar en la convocatoria EmprendeTECH y obtener una beca completa para la formación en este programa del IESA, en alianza con el BID Lab, para desarrollar o potenciar negocios con base tecnológica e impacto social.

Conectar a los emprendedores con programas útiles, que impulsen sus iniciativas y que los haga crecer es parte de nuestro valor como instituto bancario que cree en los nuevos comienzos. Los emprendedores venezolanos hoy son representación de un país que ve en el desarrollo tecnológico un instrumento para optimizar los procesos, ser más productivos y competitivos. En la carrera tecnológica, que día a día es más veloz, nuestros emprendedores repuntan.

De este número, 3.172 cursaron el Módulo Tecnológico complementario de este programa formativo.

Del número total de emprendedores certificados por el Programa de Formación de Microempresarios junto a la Universidad Central de Venezuela como ente educativo que avala el mismo, 8.196 (73%) son mujeres y 3.056 (27%) hombres; derivando en una plataforma que impulsa

Emprendedores Certificados por el Programa de Formación de Microempresarios

	2024					2023				
	Hombres	% Sobre el total	Mujeres	% Sobre el total	Total	Hombres	% Sobre el total	Mujeres	% Sobre el total	Total
Personas Certificadas	3.056	27,16	8.196	72,84	11.252	2.912	33,23	5.851	66,77	8.763



Cátedra Empresarial de Banesco Banco Universal: Emprendimientos Responsables y Sostenibles

La cátedra empresarial de Banesco Banco Universal “Emprendimientos responsables y sostenibles”, es parte del pilar Educación de la Política de Responsabilidad Social Empresarial de Banesco; su conceptualización inició en noviembre de 2023 y se aprobó en el segundo semestre del año 2024, con la intención de establecer vínculos entre la Escuela de Trabajo Social de la Universidad Central de Venezuela (UCV) y la entidad bancaria, a través de la oferta de una asignatura electiva –con régimen semestral–, a partir de octubre de 2024, dirigida a la población estudiantil de la propia escuela y el Programa de Cooperación Interfacultades (PCI) de la institución, ampliando así, su alcance a todos los estudiantes de pregrado de la UCV.

Esta asignatura académica busca dar respuestas a las necesidades de conexión entre empresa-sociedad, particularmente a través de la formación en emprendimiento, responsabilidad social empresarial y sostenibilidad.



Se estima que la primera cohorte de formación culmine en el mes de febrero de 2025.

El objetivo central es formar a los estudiantes en educación financiera, para que puedan promover, potenciar y ejecutar emprendimientos responsables y sostenibles e impacten positivamente en el desarrollo económico, social y medioambiental de las comunidades venezolanas; necesidades que son imprescindibles en este nuevo siglo XXI. Mientras que los específicos son:

- Ofrecer herramientas administrativas, personales, gerenciales y tecnológicas a los estudiantes para que promuevan el emprendimiento en las comunidades.

- Fortalecer el desempeño de los participantes como gerentes de negocios con una visión de empoderamiento socioeconómico a las comunidades.
- Promover el desarrollo de emprendimientos responsables y sostenibles en las comunidades.

La formación está compuesta por 3 unidades: Administración de Negocios, Responsabilidad Social Empresarial y Sostenibilidad, Tecnología para los Negocios.

Para los participantes, una vez aprobada la asignatura, se emitirá un certificado digital gratuito avalado por Banesco Banco Universal y la Dirección de Extensión Universitaria de la UCV. Los cuales formarán parte de la población certificada por el Programa de Formación de Microempresarios Banesco.

Presupuesto Participativo para Organizaciones Sociales

Desde hace 16 años, el Presupuesto Participativo de Banesco Banco Universal, C.A., es uno de los principales programas de responsabilidad social empresarial que establece un diálogo directo con las comunidades y sus organizaciones.

El Presupuesto Participativo ha apoyado 154 proyectos de 73 organizaciones sociales, con la representación de un 72% de los aportes para impulsar las áreas de salud y educación.



En la edición del 2024, el Programa regresó parcialmente a la modalidad presencial para algunas ciudades del interior del país, como es el caso de Zulia, Carabobo y Anzoátegui, y en el área metropolitana se mantuvo el desarrollo de la actividad en las instalaciones de Ciudad Banesco, como se realiza desde su creación.

En estas regiones los ganadores fueron la Fundación Amigos del Niño con Cáncer Zulia, para la donación de estudios de citogenéticas para diagnósticos de leucemias; mientras que

en Carabobo fue escogida la Asociación Civil Casa Hogar María Auxiliadora, para mejorar la infraestructura de su Centro de Capacitación Ocupacional. La Fundación Techo, por su parte, obtuvo los votos para impulsar su iniciativa “No mires por mí, enséñame a ver”, que trabaja por la inclusión de las personas ciegas del estado Anzoátegui.

En el área metropolitana, la organización ganadora de los municipios Libertador-Sucre fue la Red de Casas Don Bosco para la adecuación, mantenimiento y mejora de los espacios destinados a las actividades formativas de los niños, niñas y adolescentes. Mientras que para los municipios de El Hatillo-Baruta-Chacao, la Organización Nacional de Trasplantes de Venezuela (ONTV) obtuvo el aporte para la dotación de equipos de tecnología a la oficina de ONTV.

En los estados Nueva Esparta, Táchira, Mérida y Lara las sesiones se llevaron a cabo en formato digital. La Asociación Merideña de Padres y Amigos de Niños Excepcionales (AMEPANE), resultó elegida para recibir el aporte por su proyecto: ambientación y construcción de un aula de 6° grado; y para el apoyo igualmente, en el acondicionamiento de un salón de audiovisua-

Inversión en Presupuesto Participativo Banesco para Organizaciones Sociales

Región	2024	2023
Zulia	115.000	60.000
Nueva Esparta	115.000	60.000
Mérida	115.000	60.000
Gran Caracas (Libertador, Chacao, Baruta, El Hatillo y Sucre)	230.000,00	120.000
Anzoátegui	115.000	60.000
Carabobo	115.000	60.000
Lara	115.000	60.000
Táchira	115.000	60.000
Total (Bs.)	1.035.000	540.000

les, en el estado Táchira fue elegido como ganador el Colegio Jorbalán, perteneciente a AVEC.

La Asociación de Apoyo Integral Ayúdame a Lograrlo fue beneficiada para el acondicionamiento de un comedor autosustentable para la fabricación de alimentos de la dieta de los niños con autismo y alimentos multivitamínicos de fácil preparación, para personas en situación de desnutrición en el Estado Nueva Esparta. Mientras que los más pequeños que son atendidos a través de la Fundación Amigos del Niño con Cáncer Lara, obtuvieron recursos para el proyecto de dotación de insumos médicos para el diagnóstico y tratamiento del cáncer en niños, niñas y adolescentes.



Presupuesto Participativo Para Emprendedores

En su tercera edición, el Presupuesto Participativo para Emprendedores apoyó a emprendedores capacitados y certificados por nuestro Programa de Formación de Microempresarios Banesco (PFM), con los objetivos de desarrollar, implementar e impulsar el negocio o idea que resulte seleccionada; generar negocios sostenibles y sólidos; fortalecer la economía local, hacerla crecer y asegurar nuevos puestos de trabajo en el futuro.

Como parte de un proceso de participación, colaboración y transparencia, cada emprendimiento postulado tiene derecho a 1 voto para elegir al ganador, así como 1 voto de Banesco y 1 voto de cada uno de sus aliados educativos.

En su primera edición en el año 2022, el Programa incluyó a emprendedores del estado Miranda y el Distrito Capital, para el 2023 se sumaron los estados: Lara, Carabobo, Mérida y Zulia; y en el 2024 el Programa amplió el alcance a todos los estados del país.



La convocatoria se realizó dividida en 3 grupos de regiones, otorgando un premio no reembolsable de Bs. 128.000 a cada ganador. Se recibieron 331 postulaciones, de las cuales fueron preseleccionadas 27 para participar en la fase final de asignación del capital semilla.

- **Región Capital-Central:** Distrito Capital, Miranda, La Guaira, Aragua, Carabobo, Guárico y Cojedes.
- **Región Oriental-Guayana-Los Llanos:** Anzoátegui, Amazonas, Bolívar, Delta Amacuro, Monagas, Nueva Esparta, Sucre y Apure.
- **Región Occidental-Los Andes:** Falcón, Lara, Portuguesa, Yaracuy, Barinas, Mérida, Táchira, Trujillo y Zulia.

La ganadora de la Región Capital-Central fue Carla Pinto y su emprendimiento Tu Pintica, negocio que se dedica a la decoración, creación de arreglos y figuras con globos que dan alegría a los eventos. Pero su trabajo no termina ahí: ella fomenta la reutilización de ese material para servir a hospitales, fundaciones, colegios y comunidades de bajos recursos que también tengan un motivo de celebración.

El emprendimiento Club Deportivo de Karate-Do Nintai No Michi de Renny Parra resultó ganador en la Región Oriental-Los Llanos. A través de su negocio, Parra promueve esta arte marcial como un estilo de vida, fomentando la disciplina, el respeto y el desarrollo personal. Además ofrece un programa integral de entrenamiento en karate-do shoto-kan, que abarca aspectos físicos, mentales y espirituales.

En la Región Occidental-Los Andes, ganó el emprendimiento de Jorge Silva dedicado a la fabricación y venta de la bebida tradicional venezolana Tizana. Jorge, despacha su producto en bicicleta en las principales calles y avenidas de la ciudad de Cabudare, capital del Municipio Palavecino del estado Lara. Con su negocio quiere fomentar un estilo de vida saludable y sostenible; además de reforzar los valores patrimoniales, mientras apoya a los agricultores y mercados de la zona.

Inversión en el Programa de Becas Banesco

Institución	2024				2023				Variación	
	Beneficiarios			Monto Bs.	Beneficiarios			Monto Bs.	Beneficiarios	Monto Bs.
	Hombres	Mujeres	Total		Hombres	Mujeres	Total			
UNIMAR	1	14	15	922.040,03	7	23	30	642.180,00	-50,00%	43,58%
Programa Becas Banesco-UCAB	19	22	41	8.995.105,00	26*	29*	55*	3.942.327,59	-25,45%	128,17%
Universidad Monteávila	3	4	7	1.229.457,26	1	14	15	964.653,69	-53,33%	27,45%
Total	23	40	63	11.146.602,29	34	66	100*	5.549.161,28	-37,00%	100,87%

* Se ajusta cifra que tenía error de cálculo en el reporte del año 2023.

Programa de Becas Banesco

Banesco Banco Universal, C.A., consolida su aporte al desarrollo social y académico de los jóvenes del país, mediante alianzas con instituciones de educación superior del país. Estas relaciones incluyen participación en programas universitarios y convenios de becas para estudiantes con alto rendimiento, reforzando así nuestro impacto positivo en la formación de talentos.

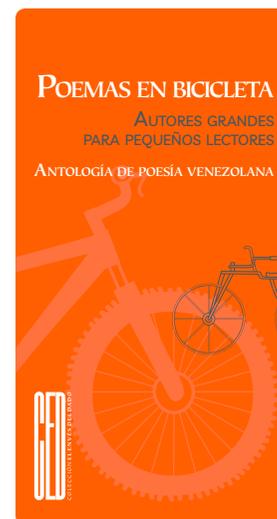


Fondo Editorial-Biblioteca Digital Banesco

El Fondo Editorial y la Biblioteca Digital Banesco se han consolidado como referentes en el ámbito editorial y académico de Venezuela, impulsando tanto la educación como la producción cultural y editorial del país.

A través del patrocinio y la edición de obras de autores venezolanos, contribuimos a la formación integral de las personas, fomentando valores ciudadanos. En Banesco, creemos en la diversidad de pensamiento y en aquellas miradas que retratan la identidad del venezolano: sus expresiones culturales, su riqueza plural y su compromiso con la paz y la convivencia.

Durante el año 2024 sumamos 7 nuevos títulos: *Nuevo país de la gastronomía*, *La Criolla*



Principal, Bajo el Aro, El agua que corre lenta, Antología 9° Concurso Nacional de Poesía Rafael Cadenas, Poemas en bicicleta y Las Partes Sueltas.

Todos estos títulos, junto al resto de nuestras publicaciones, están disponibles para descarga gratuita en la Biblioteca Digital Banesco. Accede a este valioso material cultural y educativo visitando www.banesco.com

Hemos mantenido un enfoque estratégico en la promoción de la Biblioteca Digital Banesco, una iniciativa clave para la difusión del conocimiento y la cultura. Para lograrlo, participamos activamente en diversos eventos, ampliando el alcance de nuestra plataforma digital. Nuestra presencia en estos espacios nos permitió conectar con nue-

vos públicos y fortalecer el vínculo con nuestros usuarios. Algunos de ellos son:

- Segunda edición del Festival del Libro y la Lectura, en Parque Cerro Verde, Caracas.
- Festival de Lectura Chacao 2024, en la Plaza Francia de Altamira en Caracas.
- Primera Feria de Editoriales Independientes de Venezuela.
- 21a. Feria Internacional del Libro de la Universidad de Carabobo (FILUC).
- Novena edición de la Feria del Libro del Oeste (FLOC).



Concursos de Responsabilidad Social Empresarial y Sostenibilidad

Banesco fomenta la creación literaria y la expresión cultural de los ciudadanos con diversos concursos en alianzas con reconocidas organizaciones.

El Concurso Nacional de Poesía Joven Rafael Cadenas en la actualidad es el único concurso que premia la expresión poética de los jóvenes venezolanos y en sus ocho ediciones han participado más de 2.500 jóvenes, con 223 finalistas, 25 primeros lugares y 10 menciones honoríficas. Este espacio se promueve junto con el Team Poetero, Autores Venezolanos y Fundación La Poeteca.



a través del Premio Lo Mejor de Nos. Mientras que la categoría de Responsabilidad Social Empresarial representa hechos reales del impacto de los Socios y Aliados Sociales de Banesco en la vida de las personas que son alcanzadas a través de sus programas de asistencia. Esta iniciativa se organiza junto con el Grupo La Vida de Nos.

En esta séptima edición la historia “Mamajose”, de Carolina Jaimes Branger, resultó ganadora en la categoría principal, mientras que “La partitura, su vida”, de Leonardo Javier Rivas Lobo, obtuvo el Premio de Responsabilidad Social Empresarial.

Y para promover la invención literaria de los usuarios de la red social X, Banesco lanzó el Concurso de Microcuentos #C280, en el que los participantes deben redactar historias inéditas y originales en máximo 280 caracteres. En la 11a edición el jurado otorgó el primer lugar a @anapapdf.

En Banesco, estamos convencidos de que la cultura y la educación son herramientas fundamentales para el desarrollo integral de los ciudadanos.

En 2024, se recibieron un total de 220 textos, en el que el poema “La letra m” de Johan Alexander Reyes Reyes obtuvo el primer lugar.



Las historias de resiliencia, fortaleza y solidaridad de los ciudadanos son rememorados

WEPs de ONU Mujeres (Principios de Empoderamiento de la Mujer)

Desde hace 2 años, fuimos el primer banco venezolano en unirnos a The Women’s Empowerment Principles o los Principios de Empoderamiento de la Mujer, una iniciativa de las Naciones Unidas que se basa en las normas internacionales del trabajo y de derechos humanos, y en el reconocimiento de que las empresas tienen un interés y una responsabilidad en relación a la igualdad de género y el empoderamiento de las mujeres. Para Ba-

nesco Banco Universal, C.A., es fundamental promover condiciones económicas y sociales que generen oportunidades en la dimensión interna y externa de la empresa.

En el 2024 el porcentaje de mujeres colaboradoras es alto, incluyendo cargos directivos, representando un 62,19% (1.860 mujeres de 2.991 colaboradores en todo el territorio nacional).

En cuanto a la dimensión externa, de los 11.252 emprendedores certificados en 2024 en el Programa de Formación de Microempresarios Banesco, el 73% son mujeres, siendo así, una plataforma que impulsa el empoderamiento de las mujeres en la toma de decisiones y el emprendimiento. Durante los 16 años que este Programa ha estado en ejecución, hemos certificado a 66.300 mujeres (64,95% del total de participantes).

Acciones de Banesco Banco Universal Conforme a los Weps

Principios de Empoderamiento de la Mujer	Acciones 
1. Liderazgo corporativo de alto nivel	<ul style="list-style-type: none"> Promovemos el empoderamiento y liderazgo femenino en el marco de nuestras operaciones de negocio, 65,01% de los cargos gerenciales y directivos, están ocupados por mujeres.
2. Tratar a todas las mujeres y hombres de manera justa en el trabajo sin discriminación	<ul style="list-style-type: none"> Internamente, contamos con normas que impiden prácticas de discriminación y promueven la igualdad, entre ellas la Convención Colectiva (Cláusula 2 de la Declaración General de Principios) y el Código de Ética y Conducta del Ciudadano Banesco. Ofrecemos igualdad de oportunidades por género, lo cual se evidencia en el hecho de que al cierre de 2024, el 62,19% de nuestros colaboradores son mujeres y el 37,81% son hombres.



Acciones de Banesco Banco Universal Conforme a los Weps

Principios de Empoderamiento de la Mujer	Acciones 
<p>3. Salud, bienestar y seguridad del empleado</p>	<ul style="list-style-type: none"> ● Como parte del Convenio Colectivo y de los beneficios socioeconómicos que ofrecemos a nuestros colaboradores, se tiene contratada una póliza de salud básica, con cobertura en hospitalización, cirugía y maternidad (HCM); adicionalmente, se tiene contratada una póliza de contingencias extremas, que cubre 8 tipos de patologías específicas. Son pólizas administradas, completamente gratuitas para los colaboradores sin distinción de género. Las coberturas son revisadas y actualizadas frecuentemente. También, se ofrece una póliza de exceso, la cual permite complementar la cobertura. ● Nuestro Código de Ética y Conducta establece que “El Ciudadano Banesco que sienta que ha sido objeto de alguna situación de hostigamiento, acoso sexual o acoso laboral, moral, racista y/o sexista, dispondrá para gestionar su denuncia de los canales que establezca y comunique el Banco al efecto.”
<p>4. Educación y formación para la igualdad de género</p>	<ul style="list-style-type: none"> ● Celebramos el mes de la mujer con una agenda de actividades formativas enfocadas en el empoderamiento de la mujer, la prevención de la violencia de género en las empresas y el trabajo colaborativo entre mujeres empresarias para el éxito de las relaciones y los negocios. Las actividades estuvieron dirigidas a nuestros colaboradores, Socios y Aliados Sociales. ● El 7 de marzo de 2024, se realizó una sesión especial virtual del Programa de Formación de Microempresarios, dirigida a mujeres de todo el país, en alianza con Makro y Red Vital, en la que participaron 492 personas. En este espacio formativo, alineado con el principio de desarrollo empresarial propuesto por los WEPs, adquirieron herramientas para emprender y liderar sus propios negocios. ● En alianza con la Cámara Venezolano-Americana de Comercio e Industria (VenAmCham), Ciudad Banesco fue sede de la primera edición del evento Business UP en su Woman Edition. Este encuentro reunió a mujeres empresarias de organizaciones afiliadas e integrantes de los Comités de Trabajo de esta Cámara. La dinámica consistió en 13 mesas operativas, integradas por 8 miembros, que tuvieron oportunidad de exponer atributos, valores, productos y servicios de su empresa, en discursos breves, no mayores a 2 minutos. El propósito de esta actividad, que se llevó a cabo el jueves 21 de marzo, fue brindar un espacio para el relacionamiento, promoción de alianzas estratégicas y construcción de redes entre mujeres a nivel gerencial.



Acciones de Banesco Banco Universal Conforme a los Weps

Principios de Empoderamiento de la Mujer	Acciones 
<p>4. Educación y formación para la igualdad de género</p>	<ul style="list-style-type: none"> ● Además, durante 2024, continuamos diseñando y ejecutando experiencias de aprendizaje, bajo las distintas modalidades: Presencial, Online (síncronas) y Virtuales, dirigidas a generar el perfeccionamiento técnico y profesional del Ciudadano Banesco sin distinción de género, garantizando el acceso igualitario a la formación; así como a la adquisición de nuevos conocimientos técnicos, bancarios regulatorios y desarrollo de competencias, apuntando al desempeño eficiente de sus funciones, a fin de acompañarlos a gestionar resultados de alta calidad.
<p>5. Desarrollo empresarial, cadena de suministros y prácticas de marketing</p>	<ul style="list-style-type: none"> ● Como parte del proceso de selección de proveedores, nos aseguramos que estén alineados con los valores y normas de comportamiento que establece el Código de Ética y Conducta del Ciudadano Banesco, en los que se incluye la igualdad de género, el respeto a los derechos humanos, y se anuncia en el artículo 39 del mismo. ● Evitamos los estereotipos de género en todos los medios, canales y materiales comunicativos de la empresa. ● Generamos campañas para nuestros colaboradores, sobre tolerancia, respeto e inclusión, por lo que propiciamos el fortalecimiento de sus capacidades, aptitudes y competencias en el tema. Al 31 de diciembre de 2024, no se reportaron incidentes por discriminación a los colaboradores. ● En 2024, consolidamos 85 nuevas alianzas entre el Programa de Formación de Microempresarios y diversas organizaciones para incluir a un mayor número de personas, en las que se promovió el ODS 5, igualdad de género, así como los principios de empoderamiento de la mujer.



Acciones de Banesco Banco Universal Conforme a los Weps

Principios de Empoderamiento de la Mujer	Acciones 
<p>6. Liderazgo comunitario y compromiso</p>	<ul style="list-style-type: none"> ● Comunicamos activamente nuestro compromiso y acciones para promover la igualdad de género con los grupos de interés, en los que se incluyen colaboradores, clientes, comunidades, entre otros. ● Impulsamos el empoderamiento de las mujeres en la toma de decisiones y emprendimientos comunitarios, el 73% de las personas certificadas por nuestro Programa de Formación de Microempresarios, son mujeres. ● A su vez promovemos la profesionalización de las mujeres en diferentes áreas de conocimiento para una mayor diversidad en el área laboral, así como aportar al desarrollo de su realización personal a través de la formación con nuestro Programa de Becas en reconocidas instituciones de educación superior, en el que más de 50% de los beneficiados son mujeres jóvenes.
<p>7. Transparencia, evaluación e información</p>	<ul style="list-style-type: none"> ● A partir del año 2023, incorporamos el reporte de las acciones de Banesco Banco Universal, C.A., en materia de empoderamiento femenino e igualdad de género, apegados a los principios de los WEPs, así como los indicadores de seguimiento y reporte identificados por temas de materialidad, con base en los Estándares GRI.





Talleres de Responsabilidad Social Empresarial, Agenda 2030 y Derechos Humanos

Banesco mantiene un alto compromiso con la difusión de los Objetivos de Desarrollo Sostenible de la Agenda 2030 y los Derechos Humanos, a través de talleres que dicta a instituciones públicas, privadas, Socios y Aliados Sociales. En 2024, más de 650 personas participaron en estas sesiones mensuales que buscan informar y concientizar sobre la importancia de los ODS, el respeto a los Derechos Humanos y la importancia de la responsabilidad social para las personas y organizaciones.

Estos talleres nos han permitido cumplir con los objetivos de difusión y alianzas para lograr ob-

jetivos. También dan la oportunidad de que personas comunes, ajenas a instituciones o empresas, sepan cómo pueden contribuir –de manera individual y desde sus ámbitos de acción– al logro de estos objetivos de interés mundial y el respeto a los Derechos Humanos.

Algunas de las instituciones donde se han impartido estos talleres son: Programa Juventud Prolongada de Chacao; Facultad de Ciencias Económicas y Sociales-Escuela de Trabajo Social de la Universidad Central de Venezuela, Universidad Metropolitana, Universidad Católica Andrés Bello, la Asociación Venezolano Americana de Amistad, Asociación Nacional de Supermercados y Autoservicios y las Alcaldías Chacao, Baruta y Los Salias.



Curso Virtual de Responsabilidad Social Empresarial, Agenda 2030 y Derechos Humanos para Colaboradores Banesco

Este año, luego de una fase de conceptualización y diseño instruccional, incorporamos al Centro de Aprendizaje Virtual Banesco, un curso obligatorio para todos nuestros colaboradores y nuevos ingresos, conformado por tres (3) módulos de contenidos que apuntan a la comprensión y formación de este importante grupo de interés en materia de Responsabilidad Social Empresarial, Derechos Humanos, Agenda 2030 y sus Objetivos de Desarrollo Sostenible.

Dentro de los objetivos del curso destacan:

- Informar a los Ciudadanos Banesco los parámetros de un desempeño ético y responsable acorde con la Política de RSE de la Organización, así como sobre las últimas tendencias y demandas globales de sostenibilidad.
- Dar a conocer la Política de RSE y Sostenibilidad de Banesco Banco Universal.
- Promover el conocimiento, importancia y respeto a los Derechos Humanos.
- Promover los Objetivos de Desarrollo Sostenible y cómo podemos contribuir con estos.



El contenido está compuesto por:

- **Módulo 1.** Fundamentos de la Responsabilidad Social Empresarial (RSE): qué es RSE, dimensiones de la RSE, relación empresa – sociedad, desarrollo sostenible, beneficios, política de RSE y Sostenibilidad de Banesco.
- **Módulo 2.** Agenda 2030 y Objetivos de Desarrollo Sostenible: nociones, ODS, contribución desde Banesco.
- **Módulo 3.** Derechos Humanos: nociones, Declaración Universal de los DDHH, Igualdad de género y ONU Mujeres.
- Evaluación de Conocimientos y Encuesta de Satisfacción.

Durante el último trimestre del año, período en el que inició la fase de ejecución, matriculación de los participantes en el curso, logramos capacitar a 889 colaboradores.

Foro de Sostenibilidad Empresarial Venezuela (Naciones Unidas)

El #FSVE2024 es una plataforma de diálogo que surgió en 2020 de la mano de Naciones Unidas y del sector privado venezolano, con el objetivo de impulsar la colaboración público-privada para contribuir al logro de los Objetivos de Desarrollo Sostenible (ODS) en el país.

Este año, las mesas de trabajo giraron en torno a cuatro temas de interés, donde se considera que las empresas privadas tienen injerencia y pueden contribuir a promover la sostenibilidad: Educación, empleo, cambio climático y cohesión social.

En el caso de Banesco su participación se centró en la mesa de Educación, con su experiencia en el Programa de Formación de Microempresarios para Docentes.

Durante la edición 2023 del Foro de Sostenibilidad, surgió la iniciativa, por parte de Banesco, de desarrollar una edición especial para docentes, dentro del Programa de Formación de Microempresarios (PFM) que hemos de manera gratuita desde hace 16 años y que ha capacitado a más de 100.000 emprendedores en toda Venezuela.

La propuesta desarrollada por Banesco, promueve la educación financiera, facilitando he-

rramientas administrativas, personales y gerenciales para ampliar la práctica pedagógica del emprendimiento en docentes venezolanos de educación básica, mediante el uso de estrategias didácticas que permitan arraigar valores emprendedores en el aula. Al igual que el programa base, la edición para docentes está avalada por la Universidad Central de Venezuela.

Entre los temas que se abordan en el Programa de Formación de Microempresarios para Docentes se encuentran: nociones de emprendimiento para la educación; habilidades gerenciales para docentes en aula, crecimiento personal para emprender, desarrollo de las cualidades empresariales, entre otros.

Esta edición especial certificó durante el 2024 a 1.847 docentes de 23 estados del país. Del total de participantes, el 83,5% fueron mujeres, 21% se encuentra entre los 36 y 41 años de edad; y otro 20% de los 42 a los 53 años. Más del 50% de los docentes imparten clases en el nivel medio (bachillerato) y el mismo porcentaje reconoció tener una idea de negocio que aún no comenzaban a desarrollar.



Rendición de Cuentas

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

De esa manera podemos hacer un seguimiento a las diferentes iniciativas, así como a la inversión y asesorías que realizamos para llevarlas a feliz término, corrigiendo posibles desviaciones y construyendo indicadores que nos permitan medir el impacto de los programas en cuestión. Asimismo, enviamos una Encuesta de Satisfacción a nuestros Socios Sociales, a fin de medir nuestra gestión y mejorar en aquellas áreas en las que nuestros aliados consideran tenemos alguna debilidad.

En la figura de Socios y Aliados Sociales, Banesco ha encontrado la forma de apoyar a instituciones, organizaciones y asociaciones civiles en su labor y en el desarrollo profesional de sus miembros. Desde principios de año, Banes-

Indicadores de Satisfacción de Nuestros Socios Sociales

Indicador	2024	2023	Variación
Respuesta del Banco ante la solicitud de apoyo	98,7	100,0	-1,30%
Orientación y apoyo del área de RSE en cuanto a las condiciones en las que se aprueba o no un proyecto	98,7	98,8	-0,10%
Información y canales para gestionar un proyecto	98,7	98,8	-0,10%
Resultado del proyecto en cuanto a la donación recibida	97,3	95,0	2,42%
Índice de Satisfacción	98,4	98,4	0,00%



co, junto a terceros y voluntarios de la entidad bancaria, ha impartido talleres y capacitaciones para sus aliados que contribuyen a mejorar procesos y agregan valor a su gestión.

En 2024, estas instituciones han participado en la formación de gerencia de proyectos, contribución a los Objetivos de Desarrollo Sostenible, el emprendimiento sostenible y la formulación de proyectos sociales, entre otros.





Nuestro Voluntariado Corporativo

Nuestra Política

El Voluntariado Corporativo de Banesco tiene como propósito acompañar, apoyar y participar activamente en diferentes actividades que involucren a sus Socios y Aliados Sociales, así como a comunidades vulnerables relacionados con ellos. El Voluntariado forma parte de la cultura organizacional de la Organización, de allí que en 2019 la Junta Directiva aprobó el reconocimiento a cada colaborador de cuatro horas al mes dedicadas al Voluntariado Corporativo, tanto en actividades internas como las realizadas en las comunidades.

La Gerencia de Calidad de Vida y el equipo de Responsabilidad Social Empresarial son las áreas encargadas de coordinar y gestionar las actividades en las que participan nuestros colaboradores los sectores de educación, salud, ambiente y cultura, alineando así esta gestión de solidaridad y acompañamiento con la Política de Responsabilidad Social Empresarial y Sostenibilidad.

En el Voluntariado Corporativo de Banesco, todos ganan. Las comunidades reciben el apoyo y el acompañamiento de nuestros voluntarios; los Ciudadanos Banesco desarrollan nuevas

competencias, fortalecen sus habilidades interpersonales y construyen lazos más sólidos con sus compañeros; y el banco consolida su cultura organizacional al unir a los colaboradores en un propósito solidario, sin distinción de roles, mientras fomenta un clima emocional positivo.

Nos enorgullece tener un equipo de voluntarios comprometidos y convencidos de que cada acción, por pequeña que sea, puede impulsar el cambio o hacerlo realidad. Personas que dedican su tiempo, habilidades y energía a transmitir un mensaje valioso a la comunidad. Un grupo de colaboradores con un propósito auténtico: transformar el entorno y generar un impacto positivo en la vida de las personas y las organizaciones.

Nuestra Gestión

A través del Voluntariado Corporativo las comunidades se beneficiaron en 2024 de las capacidades profesionales de los colaboradores Banesco, quienes dedicaron más de 1.400 horas de su tiempo en eventos puntuales de acción social, voluntariado profesional y ambiental.

Escuelas, centros comunitarios y los Socios y Aliados Sociales de Banesco recibieron instruc-

“

Nos enorgullece tener un equipo de voluntarios comprometidos y convencidos de que cada acción, por pequeña que sea, puede impulsar el cambio o hacerlo realidad.



ción en diversos temas para fortalecer sus destrezas y habilidades en la gestión que realizan en sus centros.

Durante este año, el Voluntariado Banesco invirtió Bs. 611.237,36 en 43 actividades de acción social en las cuales participaron 150 voluntarios, quienes contribuyeron con la labor de diversas organizaciones, entre ellas: Damas Salesianas, FUNDANA, Fundación Hospital Ortopédico Infantil, Fe y Alegría, Avesid, Universidad Monteávila, SenosAyuda, Red de Casas Don Bosco, Fundación Amigos del Niño con Cáncer y Casa Hogar Santo Domingo.

Asimismo, se impartieron 7 talleres y charlas sobre Responsabilidad Social Empresarial, Agenda 2030 y Derechos Humanos; gestión de proyectos sociales, el bullying y las redes sociales.

Taller de Responsabilidad Social Empresarial, Agenda 2030 y Derechos Humanos: Este taller tuvo como objetivo profundizar en los fundamentos teóricos y prácticos de estas temáticas, brindando a los participantes herramientas esenciales para su aplicación en el ámbito organizacional.

Paralelamente, se llevó a cabo el Taller Introductorio sobre Gestión de Proyectos Sociales, donde se abordaron las etapas clave para la formulación efectiva de iniciativas sociales, desde el diagnóstico hasta la evaluación.

Campañas para Voluntarios

Son iniciativas con una participación básica de los voluntarios, que no requieren de habilidades específicas en actividades con oportunidad para sensibilizar y visibilizar las acciones.

Por ejemplo: campaña navideña, Día del Niño; colectas para una causa, etc.



Voluntariado en Eventos

Son actividades que requieren de la presencia del voluntario y mayor compromiso de tiempo y esfuerzo. En algunos casos, puede implicar el traslado a una comunidad u organización.

Por ejemplo: proyectos de infraestructura (acondicionamiento de espacios, pintura de una biblioteca y reparación de mobiliario); proyectos ambientales (rescate de áreas verdes, Día Mundial de Playas, siembra de árboles, elaboración de murales); y acompañamiento: actividades de recreación, culturales, deportivas en casas de abrigo, hospitales, escuelas, entre otros.

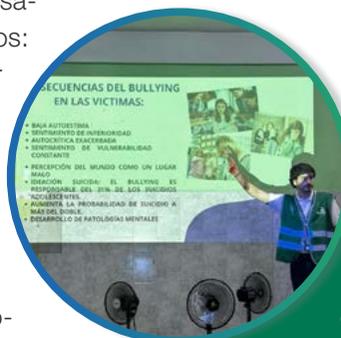


Voluntariado Basado en Habilidades

Se trata de iniciativas que se basan en las habilidades y talentos de los voluntarios para atender una necesidad específica en una organización o fundación.

Pueden tener una duración de una o varias semanas de trabajo, por lo que implica más tiempo y compromiso de los voluntarios.

Ejemplos: habilidades generales, transferencia de capacidades técnicas, asesorías, planificación de estrategias, etc.



- SECUENCIAS DEL BULLYING EN LAS VICTIMAS:
- BAJA AUTOESTIMA
- SENTIMIENTOS DE INFERIORIDAD
- AUTOESTIMA DISMINUIDA
- SENTIMIENTO DE VULNERABILIDAD
- CONCIENCIA
- PERCEPCIÓN DEL MUNDO COMO UN LUGAR BRUTO
- SOBRECARGA: SUICIDA, EL BULLYING ES RESPONSABLE DEL 20% DE LOS SUICIDIOS
- SUICIDIOS
- AUMENTO LA PROBABILIDAD DE SUICIDIO 4 VECES MÁS DEL DOBLE
- PREVALENCIA DE PATOLOGÍAS MENTALES

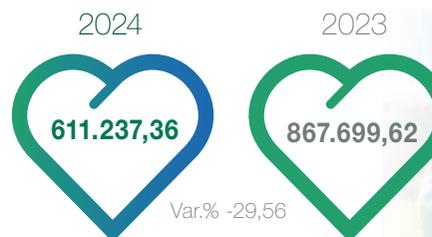
Adicionalmente, en el Centro Mamá Margarita de La Dolorita y a estudiantes, docentes del Movimiento Fe y Alegría, y Socios y Aliados Sociales se dictaron charlas sobre la Prevención del bullying (acoso escolar) y el uso responsable de redes sociales.

En cada uno de estos encuentros, los participantes debatieron sobre la corresponsabilidad en la promoción del desarrollo sostenible, los derechos humanos, la paz y la seguridad. El Voluntariado Banesco en cada acción ayuda a sembrar esperanza. Es un compromiso con el futuro que se renueva día a día de la mano de nuestros Socios y Aliados Sociales. Acompañar, apoyar y participar activamente es la ruta que siguen nuestros voluntarios.



Inversión en el Voluntariado Banesco

(EXPRESADO EN BS.)



Distribución del Voluntariado Corporativo Banesco

Por Niveles de Cargo / Horas-Hombre dedicadas

Beneficio	2024		2023	
	Voluntarios	% del Total	Voluntarios	% del Total
Aprendices/Pasantes/Tesistas	5	3,33%	0	0,00%
Base	29	19,33%	60	27,65%
Profesionales y Técnicos	95	63,33%	57	26,27%
Supervisorio y Gerencial	14	9,33%	90	41,47%
Vicepresidentes	7	4,67%	10	4,61%
Total Voluntarios	150	100,00%	217	100,00%
Total Horas/Hombre Aportadas	1.412	100,00%	1.163	100,00%
Promedio Horas Anuales por Voluntario	9,41		5,35	

Por Tipo de Acción / Horas-Hombre dedicadas

Modelo de Participación	2024	2023
Eventos puntuales de acción social	686	778
Voluntariado Basado en Habilidades	96	68
Voluntariado Ambiental	606	317
Capacitación de Voluntarios	24	0
Total Horas	1.412	1.163



Actividades realizadas con nuestros Socios Sociales

FUNDANA

351 HORAS



Cuidado y Atención de Niños, y Jornada de Recolección y Entrega de Ropa.

Casa Hogar Residencial Santo Domingo

44 HORAS



Cada dos meses visitamos al anciano Casa Hogar Santo Domingo, ubicada en Colinas de Bello Monte, brindando a los abuelos una tarde de música, juegos y compañía.

Colegios Fe y Alegría

8 HORAS



Visita a Fe y Alegría de Sarría y charlas sobre el bullying y las redes sociales en los colegios de Fe y Alegría La Silsa y La Rinconada.

Fundación Amigos el Niño con Cáncer

31 HORAS



Donamos y entregamos juguetes para los niños en la sede de la fundación, realizando actividades recreativas y de entretenimiento dirigidas por los voluntarios.

434 HORAS EN TOTAL

Voluntariado basado en habilidades

Nuestros voluntarios ofrecieron sus conocimientos a través de asesorías a Educación Universitaria en Fe y Alegría, de manera de brindar valor agregado a su gestión.

Asesorías Realizadas a Socios y Aliados Sociales por el Voluntariado Banesco

Socio / Aliado Social	Asesoría	Horas de Asesoría (Voluntariado)
Colegios Fe y Alegría	Un grupo de colaboradores de la Vicepresidencia de Mercadeo y Productos asesoraron a parte del equipo de Fe y Alegría Universidad para impulsar la campaña de inscripciones y mejorar el <i>engagement</i> de la Asociación en redes sociales.	96
Total Horas		96





En 2024, garantizamos la presencia nacional de nuestros productos y servicios a través de 197 puntos de atención entre agencias y taquillas; 153.138 puntos de venta (POS) y 382 cajeros automáticos.

Nuestros Clientes

Nuestra Política

En Banesco Banesco Universal, C.A., vamos a la vanguardia tecnológica diseñando estrategias para impulsar la mejora constante de nuestros productos y servicios, ampliando canales, creando soluciones con inteligencia artificial y perfeccionando los sistemas de autogestión y acceso a la información.

La innovación ha sido un valor fundamental en el desarrollo y desempeño de Banesco desde su fundación. Como parte de nuestra estrategia para ampliar el portafolio de productos, establecer vínculos más estrechos con los clientes y conseguir un mayor posicionamiento de mercado, apuntamos a este proceso en 2024. Esto quiere decir que Banesco prioriza las nuevas formas de innovar, las mejoras de procesos ya establecidos y el desarrollo de novedades para beneficio de sus clientes y el mercado.

Bajo estas premisas, hemos querido dar un paso adelante en 2024 e incursionar en novedades que tienen como centro a sus clientes, pero también al mercado en general. En Banesco, vemos a la innovación bajo tres aristas: la experiencia del cliente aplicada a soluciones

tecnológicas; el liderazgo en la ejecución de proyectos que ofrezcan servicios y productos realmente innovadores; y el sentido humano, que es la innovación aplicada al desarrollo del talento humano. Estas tres aristas son el motor de las innovaciones que protagonizamos en 2024.

Nuestra Gestión

En 2024, garantizamos la presencia nacional de nuestros productos y servicios a través de 197 puntos de atención entre agencias y taquillas; 153.138 puntos de venta (POS) y 382 cajeros automáticos.

El centro de nuestra gestión diaria es el cliente. Conocerlo demanda esfuerzos estratégicos constantes, en 2024 realizamos un importante número de estudios, tanto a personas naturales como jurídicas, orientados fundamentalmente hacia la experiencia de cliente; marca; calidad de servicio y satisfacción. Hicimos énfasis en varias áreas medulares: Una banca personalizada y proactiva. Nos mantuvimos a la vanguardia de la experiencia del cliente; comprendimos las necesidades individuales para ofrecer soluciones innovadoras.



Concentramos esfuerzos en optimizar y ampliar nuestros servicios de Banca Digital para atender a todos los segmentos. Agilizamos el acceso a la banca en línea, con entrada directa al Portal Multipagos y simplificamos el proceso de afiliación a BanescOnline. Extendimos el alcance de BanescConecta para facilitar el envío de remesas internacionales.

Y para garantizar la alineación de nuestras acciones con los objetivos estratégicos del Banco, utilizamos métricas clave como el NPS y el eNPS. Identificamos oportunidades de mejora y tomamos decisiones informadas que beneficiaron tanto a nuestros clientes como a nuestros colaboradores. Al ser el nuestro un mercado cada vez más competitivo y exigente, en 2024 dimos un paso fundamental en la transformación digital. Mantuvimos nuestro liderazgo en satisfacción del cliente, ofrecimos respuesta especialmente a los segmentos más jóvenes, y consolidamos nuestra posición como un banco innovador y centrado en el usuario.

Durante el año 2024, a través de los canales de atención nuestros clientes realizaron más de 3.490 millones de transacciones, lo que representa un aumento de 29,36% respecto a 2023, con una participación de los canales digitales y electrónicos de 99,92%.

En Banesco Banco Universal, C.A., mantenemos la convicción de que cada día es un aprendizaje, que logramos ofrecer productos y servicios financieros a una sociedad cada vez más exigente y que demanda soluciones innovadoras y de calidad comprobada; además de exigir que nuestra gestión sea confiable y responsable.

Canales Digitales, Electrónicos y Físicos

Consolidamos nuestra red de canales de distribución físicos y electrónicos en todo el territorio nacional:

- 197 Puntos de Atención (Agencias y Taquillas)
- 153.138 Puntos de Venta (Físicos y Virtuales)
- 382 Cajeros Automáticos

Distribución Puntos de Atención

Región	2024	2023	Var. %
Capital	73	75	-2,67
Centro - Los Llanos	32	34	-5,88
Occidental - Andina	33	34	-2,94
Oriente - Sur	34	34	0,00
Zulia - Falcón	25	25	0,00
Total	197	202	-2,48

Distribución de Cajeros Automáticos

Región	2024	2023	Var. %
Capital	143	160	-10,63
Centro - Los Llanos	69	73	-5,48
Occidental - Andina	62	66	-6,06
Oriente - Sur	61	63	-3,17
Zulia - Falcón	47	47	0,00
Total	382	409	-6,60

Número de Transacciones en Canales Electrónicos

Canal	Número de Transacciones		Var. %
	2024	2023	
Banca por Internet	1.937.721.465	1.455.182.248	33,16%
Banca Móvil	254.892.090	138.738.018	83,72%
Cajeros Automáticos	20.320.163	19.291.473	5,33%
Puntos de Venta	888.306.951	738.752.937	20,24%
Banca Telefónica (IVR-CAT-Chat Virtual-Telemercadeo)	4.579.539	6.402.379	-28,47%
BanescOnline Empresas	15.688.488	31.281.433	-49,85%
Red de Agencias	2.936.571	2.873.716	2,19%
Pago Móvil	366.257.992	305.973.820	19,70%
Total	3.490.703.259	2.698.496.024	29,36%



Productos y Servicios

Ofrecemos una amplia oferta de productos y servicios tanto personales como jurídicos, que permite a los distintos sectores de la economía satisfacer sus necesidades financieras.

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, Títulos de Cobertura
- Cuenta Verde

Principales Productos de Crédito

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



Como parte de nuestra estrategia de negocio sostenible, desarrollamos operaciones financieras alineadas con los Derechos Humanos y los principios de transparencia, garantizando su aplicación en el 100% de nuestros productos y servicios.

Además, promovemos la igualdad de oportunidades y la inclusión socioeconómica, con especial atención a las personas con necesidades especiales. Para ello, optimizamos continuamente la accesibilidad de nuestros cajeros automáticos y equipos multifuncionales, asegurando que sean intuitivos y fáciles de usar para todos.

Innovación y Transformación Digital

En 2024 impulsamos la innovación y la transformación con iniciativas entre las cuales están:

Inspirados en el concepto “Open Innovation” o Innovación Abierta –modelo colaborativo entre público interno y externo, para el desarrollo e impulso de proyectos estratégicos, de investigación y tecnología–, convocamos a la primera edición de **BanescolNNOVA**. Un programa de innovación abierta que apoya a desarrolladores de productos y servicios digitales cuyos proyectos ofrezcan soluciones tecnológicas al mercado local y a los usuarios.

Por primera vez nuestra institución abrió sus puertas a empresas o desarrolladores que tienen productos 100% operativos y que necesitan un empujón para llevarlo al siguiente nivel. En su primera convocatoria se recibieron más de 800 postulaciones. El programa arrancó en enero y finalizó en abril con la presentación de los proyectos al panel evaluador de Banesco.

Summer y Meit! fueron los emprendimientos ganadores del programa BanescolNnova. Ambos integran soluciones tecnológicas para ofrecer mejores experiencias de usuario, a partir del uso de inteligencia artificial y otras tendencias digitales como la hiperpersonalización. Cada uno en su área, está orientado a humanizar la relación entre las organizaciones y sus clientes,

y apoyar a pequeñas y medianas empresas. La alianza con Banesco generará un impacto positivo para los clientes Banesco y el mercado de tecnología financiera en Venezuela.

Ambos emprendimientos tuvieron una destacada participación en la segunda fase de BanescoInnova, donde cada participante debía presentar en siete minutos el concepto de su desarrollo digital, el modelo de negocio y la relación que proponía con la entidad bancaria. La selección de los ganadores fue el resultado de una evaluación ponderada por parte del panel de especialistas, integrado por colaboradores de Banesco, que tomó en cuenta todas las áreas de negocio de la Institución.



Alianzas estratégicas para la innovación:

- **Banesco y la UCAB:** Dos ediciones del Reto Banesco, con la participación de estudiantes que desarrollaron soluciones innovadoras para la banca digital joven y el pago de servicios.
- **Banesco y UNIMET:** Participación en el Pitch Day de la UNIMET, apoyando el desarrollo de una solución para pacientes con Alzheimer.
- **Banesco, Emprende Tech y el IESA:** Colaboración para brindar herramientas de apoyo a emprendedores, impulsando aquellos de base tecnológica con impacto social.



Durante el 2024, se realizó la tercera edición de BanExpo, un evento para el intercambio de conocimiento y experiencias alrededor de los temas actuales de tecnología y transformación digital como habilitadores para la innovación.

Otro de los servicios más innovadores de Banesco, que ya se encuentra en marcha y se masificó en el primer trimestre del año 2024, es la **Suite BanescoPagos**. Un aplicativo móvil que centraliza distintos servicios de cobro y pagos electrónicos para facilitar transacciones a pequeños y medianos comercios.

La Suite BanescoPagos es el mejor ejemplo de una solución tecnológica creada a partir de la necesidad del mercado para simplificar los pro-

cesos de cobro en comercios, a través del uso de la tecnología móvil.

Ayuda al comerciante a gestionar, desde un teléfono inteligente, las formas de pago que ofrece en su comercio. Desde esta suite, el usuario puede otorgar un vuelto por pago móvil; recibir pagos de débito electrónico, tarjetas nacionales e internacionales; validar pagos locales y del exterior; y conciliar las operaciones realizadas.

En el evento participaron más de 150 asistentes entre proveedores de tecnología, clientes invitados, colaboradores de la Institución y ponentes de empresas como Cashea, Kurios, Pago Directo, La Wawa y LID.



Banexpo sirvió también de vitrina para la presentación de los ganadores del programa de innovación abierta BanescoInnova: Meit! y Summer. Ambos emprendimientos, con experiencia en el mercado, dieron a conocer su propuesta de valor y modelo de negocio, por el que resultaron ganadores en esta iniciativa.

La innovación para Banesco es la forma que tiene el Banco de acercarse a sus clientes, por eso no es casual que hayamos creado un espacio como Banexpo, donde podamos compartir nuestras experiencias y la manera en la que cada una de ellas puede alimentar nuestros negocios.



Negocio Emisor Tarjetas de Crédito

Durante el ejercicio 2024, las ventas experimentaron un crecimiento del 220% en comparación con 2023, impulsando un aumento del 141% en el monto total de la cartera.

Como parte de este crecimiento, 284,030 clientes obtuvieron un incremento en los límites de crédito de todas sus tarjetas, reforzando nuestro compromiso con su capacidad financiera.

Negocio Emisor Tarjetas de Débito

Las Tarjetas de Débito Banesco cerraron el 2024 con un incremento del 107% en ventas respecto a 2023, destacando los Puntos de Venta como el canal preferido por los clientes, con un crecimiento interanual del mismo porcentaje (107%).

Asimismo, facilitamos la realización de operaciones de nuestros usuarios en nuestros canales digitales, aumentando el monto hasta por Bs. 200 mil por transacción y un máximo diario de Bs. 13.5 millones.



Por su parte, 440.841 pensionados activos utilizan su Tarjeta de Débito Banesco para manejar sus fondos con comodidad, tanto en puntos de venta como a través de medios digitales.

Tarjetas de Débito y Crédito

Tarjetas de Crédito y Débito Activas	2024	2023	Var. %
Nº de Tarjetas de Crédito	758.255	1.062.995	-28,67%
Nº de Tarjetas de Débito	3.866.222	3.902.783	-0,94%

Defensor del Cliente y Usuario Bancario

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

Al cierre del año 2024, el Defensor del Cliente y Usuario Bancario recibió 1.558 solicitudes. De este número, se admitieron a trámite 579 requerimientos que suman Bs. 8.257.476.

Los casos no admitidos (979) fueron debidamente respondidos, explicando el motivo de la no aceptación de la solicitud y fueron remitidos a la Unidad de Atención al Cliente, que le hace seguimiento hasta su cierre.



Los principales requerimientos atendidos fueron:

- Inconvenientes con Pago Móvil/Pagos Realizados
- Transferencia errónea
- Transferencias Internet no reconocidas
- Operación rechazada por negociación no concluida
- Inconvenientes BanescoOnline / Clave de Operaciones Especiales
- Compra Fallida o Duplicada en Punto de Venta con Tarjeta Maestro Banesco

Gestión de Reclamos y Requerimientos de Clientes y Usuarios

El Sistema Integral de Requerimientos (SIR), es la herramienta que permite gestionar los requerimientos y reclamos de los clientes y usuarios por distintos canales de atención, tales como BanescoOnline, Red de Agencias a nivel nacional, Centro de Atención Telefónica y Sedes Administrativas, ofreciendo respuesta eficaz, eficiente y oportuna, alineada al marco legal vigente.

Durante este período se reportaron 13.654 casos a través de SIRWEB, de los cuales el 63% estuvo asociado a Reclamos en Atención al Cliente. De los casos gestionados, se dictaminó procedencia en 3.930.

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

Año	Tarjeta de Crédito (TDC)		Tarjeta de Débito (TDD)		Libreta de Ahorro		Cheques		Atención al Cliente		Total Reclamos	Total Bs.
	Cant. de Reclamos	Monto del Reclamo	Cant. de Reclamos	Monto del Reclamo	Cant. de Reclamos	Monto del Reclamo	Cant. de Reclamos	Monto del Reclamo	Cant. de Reclamos	Monto del Reclamo		
2024	315	309.555	4.707	24.100.887	1	3.590	0	0	8.631	22	13.654	24.414.054
2023	21	18.662	3.697	13.281.323	6	980	5	5.440	3	0	3.732	13.306.405



Tecnología de la Información y Operaciones

El área de Tecnología y Operaciones impulsa la transformación digital mediante soluciones innovadoras y seguras, garantizando disponibilidad, confiabilidad y protección de datos, mientras apoyamos el crecimiento de todos los negocios del grupo.

DESARROLLO Y MANTENIMIENTO DE APLICACIONES

Nos enfocamos en brindar una experiencia bancaria superior y mejorar continuamente nuestros servicios. Recientemente, hemos simplificado el proceso de afiliación en BanescOnline con la carga automática de datos, agregando validaciones de seguridad en los servicios de clave dinámica del canal de atención telefónica con Banesco Token y mejorado el recibo de pago de SimpleTV en BanescOnline, además, ahora puede disfrutar de la comodidad de las Recaudaciones en Línea Netuno y el Portal Multipagos Banesco, a través de Banesconline y BanescOnline Empresa.

En nuestra banca móvil, ahora puede consultar los recibos de pagos de las operaciones realizadas desde Botón Pagos. Incorporamos nuevas remesadoras Ria y Wally, permitiendo recibir remesas directo a sus cuentas en minutos de forma segura. Se habilitaron nuevas opciones para pagar servicios a través de distintos medios de recaudación.

Mejoramos la seguridad en BanescOnline con dos nuevas funciones. Ahora los clientes pueden actualizar fácilmente sus preguntas de seguridad para una mayor protección.



Además, incluimos el envío de clave de operaciones especiales para la eliminación de dispositivo móvil a través de la Banca en Línea, brindando mayor control en caso de pérdida o robo del dispositivo. Estas mejoras refuerzan el compromiso de Banesco con la seguridad del cliente y una experiencia en línea eficiente.

INFRAESTRUCTURA DE OPERACIONES

Hemos ejecutado una serie de acciones estratégicas para fortalecer nuestra infraestructura tecnológica y optimizar la eficiencia operativa:

Mantenimiento Proactivo: Implementamos planes de mejora continua y monitoreo de la salud de los sistemas para garantizar la estabilidad y continuidad de nuestros servicios.

Optimización de Infraestructura: Ampliamos, reutilizamos y recuperamos capacidades en

nuestro Core Bancario y plataformas de TI en las áreas de almacenamiento, cómputo e interconectividad, mejorando la eficiencia y reduciendo costos. Implementamos la nueva Plataforma de Seguridad con equipos de Prevención y Detección de Intrusos (IPS/IDS), los cuales permiten aumentar la seguridad de nuestras redes.

Gestión Eficiente de Licencias: Optimizamos el uso de licencias y desincorporamos herramientas innecesarias, disminuyendo costos de inversión y mantenimiento.

Modernización de Comunicaciones: Continuamos actualizando la infraestructura de comunicaciones en nuestro Data Center, agencias y sedes a nivel nacional.

Actualización de Sistemas Operativos: Implementamos versiones más recientes en plataformas clave (comunicaciones, base de datos, respaldo, almacenamiento y Core Bancario), para mitigar errores, atender vulnerabilidades y garantizar la alta disponibilidad de servicios críticos.

Estas acciones reflejan nuestro compromiso continuo con la excelencia tecnológica y la mejora constante de nuestros servicios para brindar una experiencia bancaria superior a nuestros clientes.

CERTIFICADOS DE SEGURIDAD

Para Banesco Banco Universal, C.A., la seguridad de los clientes es una prioridad; por ello, se utilizan las últimas tecnologías para proteger la confidencialidad de sus operaciones.

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

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

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

Cantidad de Créditos Liquidados

Banca	2024	2023	Var. %
Personas Naturales + Jurídicas (PYMEs)	2.990	1.849	61,71%
Bancas Especializadas Personas Naturales	5.556	11.328	-50,95%
Bancas Especializadas Personas Jurídicas	6.054	9.332	-35,13%
Total	14.600	22.509	-35,14%

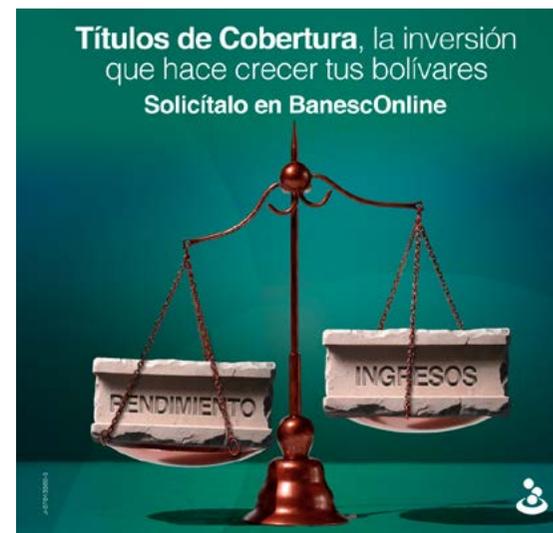
Segmentos Especializados

SEGMENTO PERSONAS NATURALES

Se encuentra conformado por los clientes segmentados en Privada, Premium, Ascenso y Masivo, siendo su foco brindar una oferta de valor ajustada a su perfil financiero y transaccional, para así cubrir sus necesidades. Durante el 2024 se dio continuidad al impulso de la experiencia, tanto de clientes como de usuarios, ejecutando mejoras continuas a los canales y servicios, además de robustecer la oferta de productos de crédito.

Se incrementó la oferta de financiamientos para personas naturales, mediante el aumento de límites de TDC, otorgamiento de extracrédito efectivo, microcréditos, créditos de vehículo, créditos comerciales, entre otros.

Durante este periodo se abrieron 315.000 cuentas, de las cuales 37.000 corresponden a nómina; mediante las cuales, los clientes podrán vincularse a Cuenta Verde para disfrutar de sus bondades.



SEGMENTO PERSONAS JURÍDICAS

La cantidad de liquidaciones en Personas Jurídicas fue de 9.044 (incluidas las PYMEs), para un total de Bs. 26.030.804.965, lo cual representa el 96,37% del total de la cartera liquidada durante el año 2024 y un aumento de 176,65% en los capitales vs. 2023. Ahora bien, por línea de negocio, los Créditos Comerciales alcanzaron un monto Bs. 20.134.005.314, equivalente al 74,54% del portafolio.

Se captaron más de 9.000 nuevos clientes jurídicos, manteniendo el foco en el desarrollo de las cadenas de valor, para así fortalecer el ecosistema y facilitar la transaccionalidad entre nuestros clientes, generando un ahorro en el pago de comisiones; además de la oferta



integral del portafolio de productos y servicios Banesco, con el fin de que cada cliente sea vinculado a los que requiere para una operatividad óptima de su empresa.

Para enriquecer la oferta de valor a nuestros clientes jurídicos y mejorar su experiencia, impulsamos acciones comerciales a través del Canal BanescoCenter. Ofrecimos a clientes potenciales afiliación comercial y POS con procesos ágiles, facilitando el crecimiento de sus negocios mediante un medio de pago seguro para gestionar sus ventas. Además, implementamos medidas proactivas para resolver posibles fallas en los POS.”

Sacala de **jonrón** con nuestro aliado nativa y compra el **Punto de Venta** para tu **negocio**

PAX A50	Verifone V210
\$130	\$200
Verifone V400M	PAX A920
\$220	\$240

*Válido durante el mes de noviembre o hasta agotarse la existencia.
*Moneda de cuenta / calculado a la tasa BCV a la fecha de pago.

Aliado nativa

¡Paga sin complicaciones!

Realiza tu aporte al **BANAVIH** a través de **BanescOnline**

BANAVIH

RFI_107013380-6

SERVICIOS DE COBRO Y PAGO

Impulsado por las operaciones de Pago Móvil, Recaudación en Línea, Transferencias, Botón de Pagos y Pago a Proveedores los Servicios de Cobro y Pago registraron 674,8 millones de transacciones durante el ejercicio de 2024.

Se continuó con la expansión de Banesco Pagos, implementando el servicio para 21 clientes jurídicos, con un total de 1.638.029 transacciones procesadas. Asimismo, se habilitó la recaudación en línea para BANAVIH y NETUNO en los canales digitales de BanescOnline y Banca Móvil, respectivamente.

Para transacciones de remesas internacionales, se sumaron las empresas Ria Money Transfer y Wally Pay como nuevos socios.

Experiencia de Cliente

En un mundo donde los clientes ya no se conforman con servicios genéricos, la banca personalizada y proactiva se erige como el pilar fundamental del éxito futuro. Los clientes anhelan ser comprendidos en profundidad y recibir soluciones financieras a la medida de sus necesidades específicas. En este contexto, la experiencia del cliente se transforma en un factor crítico y diferenciador, que debe ser impecable en cada punto de contacto, ya sea a través de una aplicación móvil, una sucursal física o cualquier otro canal disponible.

La lealtad de los clientes, impulsada por las influencias sociales y la facilidad para cambiar de marca, se ha convertido en un factor cada vez más volátil. Por lo tanto, las instituciones bancarias se ven compelidas a una evolución constante para satisfacer las demandas y expectativas de un mercado cada vez más exigente y competitivo.

Comprendemos la naturaleza dinámica de este desafío. Nuestra prioridad absoluta es comprender las necesidades individuales de nuestros clientes y ofrecerles soluciones financieras innovadoras que simplifiquen sus vidas. En el 2024, centramos nuestros esfuerzos en optimizar los servicios de Banca Digital. Agilizamos el acceso a la banca en línea, brindando acceso directo al portal Multipagos y simplificando el proceso de afiliación a BanescOnline. Además,



implementamos el autoservicio en nuestras agencias para brindar una atención diferenciada y personalizada.

Ampliamos los servicios para nuestros pensionados, incorporando PagoMóvil desde la Banca Móvil y extendiendo el alcance de BanesConecta para facilitar el envío de remesas internacionales.

Para garantizar la alineación de nuestras acciones con los objetivos estratégicos del Banco, utilizamos métricas clave como el NPS y el eNPS. Estas herramientas nos permiten identi-

ficar oportunidades de mejora y tomar decisiones informadas, que beneficien tanto a nuestros clientes como a nuestros colaboradores, fortaleciendo así nuestra posición en el mercado.

Invertimos continuamente en tecnología de vanguardia y en la capacitación de nuestro personal, asegurando que cada interacción con Banesco sea una experiencia memorable y enriquecedora. Creemos firmemente que ofrecer productos y servicios de calidad diferenciados es la mejor manera de fomentar la lealtad y la recomendación de nuestros clientes.



Diálogo con los Grupos de Interés

Personas Naturales	2024		2023		Segmentos
	Cantidad	Participantes	Cantidad	Participantes	
Grupos Focales/Entrevistas/Encuestas					
Estudios de Experiencia de Cliente	86	45.596	50	65.702	Personas Naturales
Estudios de Marca	2	1.745	1	800	Personas Naturales
Estudios de Satisfacción/Calidad de Servicio	4	682	16	4.115	Personas Naturales
Estudios Cliente Interno/Colaboradores Banesco	17	10.865	14	8.854	Empleados Banesco / Cliente Interno
Cualitativo	3	62	1	12	Empleados Banesco, Agencias Peer Group
Nuevas iniciativas	1	1.160	0	0	
Personas Jurídicas	2024		2023		Segmentos
Grupos Focales/Entrevistas/Encuestas	Cantidad	Participantes	Cantidad	Participantes	
Estudios de Experiencia de Cliente	15	4.619	9	800	Pymes, Empresas, Grandes Empresas y Corporativa
Estudios Cliente Interno/Colaboradores Banesco	1	117	3	511	Pymes, Empresas, Grandes Empresas y Corporativa
Cualitativo Empresas Jurídicas	2	75	4	85	Personas Jurídicas
Estudios de Satisfacción/Calidad de Servicio	1	185	4	982	Personas Jurídicas
Nuevas Iniciativas	7	1.924	1	240	Personas Jurídicas



La experiencia del cliente se encuentra en el corazón de nuestro negocio. Nos adaptamos con agilidad a un mercado cada vez más competitivo y exigente, y estamos convencidos de que este enfoque centrado en el cliente es la clave de nuestro éxito continuo.

Transformación Digital Centrada en el Usuario

En 2024 dimos un paso fundamental en nuestra evolución digital, al implementar un proceso y equipo de Experiencia Usuario dedicado a fortalecer nuestros canales digitales. Con la visión de dar respuesta a la demanda de la experiencia en canales digitales, ofrecemos un servicio integral, combinando la eficiencia digital con la cercanía de nuestra red de agencias.

Con estas iniciativas, buscamos ampliar nuestro liderazgo en satisfacción del cliente, dar respuesta especialmente a los segmentos más jóvenes, y consolidar nuestra posición como un Banco innovador y centrado en el usuario.

Marketing Relacional

Impulsamos la toma de decisiones estratégicas en todas las áreas clave del Banco, brindando información precisa y oportuna derivada de nuestro sistemas de gestión. Gracias a nuestro enfoque integral, que abarca tanto el análisis



transaccional como el relacional, hemos profundizado el conocimiento de nuestros clientes, lo que se traduce en campañas de *marketing* más efectivas.

En el año 2024, nuestra estrategia de *Outbound Marketing*, basada en un sólido análisis de la vista del cliente, permitió al equipo de Mercadeo desplegar campañas de productos y servicios personalizados. Esto se reflejó en un notable éxito en nuestra gestión de email *marketing*, donde alcanzamos al 94% de nuestros clientes con una tasa de apertura del 37,4%, superando los estándares internacionales del sector.

Reconocimientos

- La Cumbre de Líderes Empresariales y los Premios Explosión Creativa 2024, reconocieron a Banesco en la categoría “Líder de una Banca en Transformación”, otorgándole la estatuilla de mención especial para el Programa de Formación de Microempresarios y la estatuilla de Líder en Transformación de Plataformas Digitales por BanesConecta.
- Reconocimiento de la Universidad Central de Venezuela, Alianza Social de VenAmCham y la Red Profesionales RSE en el Mundo por la gestión responsable de Banesco.



- Banesco resultó ganador en la categoría “Anunciantes” y subcategoría “Banca y Seguros” de los Premios P&M 2024 en su vigésima cuarta edición. La institución fue reconocida por su destacada participación en el mercado publicitario durante el año.

Mensajes

Somos garantes de que la información que transmitimos a nuestros clientes y usuarios relacionada con nuestros productos y servicios, sea comprensible y cercana, atendiendo al marco normativo vigente.

Se mencionan como las más importantes, tomando en cuenta su relevancia:

- Ley de Instituciones del Sector Bancario, publicada en Gaceta Oficial N° 40.557 de fecha 08 de diciembre de 2014.
- Ley de Tarjetas de Crédito, Débito, Prepagadas y demás tarjetas de Financiamiento o Pago Electrónico, publicada en Gaceta Oficial N° 39.021 de fecha 22 de septiembre de 2008.



- Resolución N° 291.09 de fecha 26 de junio de 2009, Normas para Regular la Publicidad y Propaganda realizada por los Bancos, Entidades de Ahorro y Préstamo y demás Instituciones Financieras sobre Productos y Servicios Financieros.
- Circular N° SIB-II-GGR-GA-GNP-08674 de fecha 29 de diciembre de 2023, Introducción al mercado de productos o servicios financieros, su publicidad y propaganda.
- Resolución N° 063.15 de fecha 12 de junio de 2015, Normas Relativas a la Protección de los Usuarios y Usuarías de los Servicios Financieros.

Asimismo, en cumplimiento con la normativa vigente, solicitamos al Banco Central de Venezuela (BCV), las autorizaciones de aquellos productos o servicios que estén relacionados con Moneda Extranjera.

De igual forma, el cobro de las comisiones/tarifas aplicables a los productos y servicios ofrecidos por el Banco, atienden los límites fijados por el BCV.

Tanto SUDEBAN como el BCV, en el ámbito de sus competencias, podrán realizar observaciones o suspender los productos y servicios, en caso de considerarlo necesario, con el objeto de proteger a los usuarios y clientes bancarios.



Mercadeo

Multiplicamos esfuerzos para mantener informados a nuestros clientes acerca de todas las novedades en productos y servicios, así como el impulso de conductas que promuevan la seguridad y prevención. Generamos alrededor de 360 campañas comunicacionales con el fin de incrementar el conocimiento de nuestros productos, acompañar la gestión de atención al cliente e impulsar en nuestros medios las iniciativas de Responsabilidad Social Empresarial y Sostenibilidad.

A continuación, algunas de las campañas ejecutadas durante el año 2024, cuyo objetivo fue el de brindarles beneficios adicionales a nuestros productos y servicios bajo alianzas estratégicas con clientes especializados:

ÓPTICAS



TIENDAS POR DEPARTAMENTOS Y DE TECNOLOGÍA:



Juntos prevenimos y controlamos la LC/FT/FPADM*
*Legislación de Capital, Financiamiento al Terrorismo y Financiamiento de la Proliferación de Armas de Destrucción Masiva

La prevención es tarea de todos

Banesco está más cerca de ti cuando mantienes actualizados tus datos personales.
 De esta forma también mitigas la posibilidad de que terceros hagan uso de tus productos financieros para realizar actividades ilícitas, financiar el financiamiento de la proliferación de armas de destrucción masiva.

¡Estamos contigo!

CÓMO EVITAR LA LEGITIMACIÓN DE CAPITALES, EL FINANCIAMIENTO AL TERRORISMO Y LA PROLIFERACIÓN DE ARMAS DE DESTRUCCIÓN MASIVA

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

MANTUVIMOS CERCANÍA CON NUESTROS CLIENTES Y PROMOVIMOS LA SEGURIDAD

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



CAMPAÑA DE PENSIONADOS

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





JORNADAS DE VENTA Y REPARACIÓN DE POS

Mantenemos el impulso de estas jornadas en todo el país, acompañando a nuestros Aliados Comerciales.



LAS EFEMÉRIDES ESTUVIERON PRESENTES EN NUESTRAS REDES SOCIALES



FACILITAMOS LOS PAGOS DE SERVICIOS A TRAVÉS DE BANESCONLINE, BANESCOMÓVIL Y MULTIPAGOS

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



IMPULSAMOS DE MANERA CONSTANTE EL BOTÓN DE PAGO BANESCOPAGOS

En redes sociales promovimos el uso de nuestro botón verde BanescoPagos, para el pago de los servicios de los organismos o empresas a través de nuestro Portal BanescOnline.



SEGUIMOS ACERCANDO A LOS VENEZOLANOS EN EL EXTERIOR A TRAVÉS DE LAS REMESAS

Continuamos comunicando a nuestros clientes dentro y fuera del país la variedad de opciones que brindamos para el envío de remesas desde el exterior directamente a la cuenta Banesco, con beneficios para todos: se reciben de inmediato en la cuenta del receptor, de forma segura y con una tasa competitiva en el mercado.





Seguimos impulsando los Planes Banesco

Promovimos la apertura de cuentas para todos los venezolanos.

BRINDAMOS MAYOR SEGURIDAD Y FACILIDAD EN LAS OPERACIONES DE NUESTROS CLIENTES GRACIAS A BANESCOTOKEN

Por medio de esta campaña como incentivo al uso de la app BanescoToken, para proteger y simplificar el uso de claves de autenticación en los clientes.



SUITE BANESCOPAGOS

Promovimos Suite BanescoPagos como una solución de pagos dirigida a los comercios



Redes Sociales

Banesco Banco Universal, C.A. impulsa su estrategia de banca digital mediante plataformas innovadoras, transformándolas no solo en herramientas de *marketing*, sino en canales de atención ágiles y eficientes que complementan los servicios tradicionales.

En 2024, las redes sociales demostraron su impacto como medio de conexión directa con los clientes: más de 25 mil consultas y requerimientos fueron gestionados a través de nuestras cuentas oficiales (X, Facebook, Instagram, YouTube y LinkedIn) y nuestro blog, reforzando nuestro compromiso con la experiencia digital.

En el ámbito digital, X (antes Twitter), a través de la cuenta @Banesco, se consolida como la plataforma preferida por nuestros usuarios, con 765.992 seguidores al cierre de diciembre de 2024. Además de ser un canal clave para la atención de consultas, esta red diversifica su contenido con publicaciones sobre finanzas personales, emprendimiento, tecnología, cultura, deportes y novedades de productos y promociones del Banco.

Facebook e Instagram también reflejan una comunidad activa, con 306.111 y 358.265 seguidores, respectivamente.

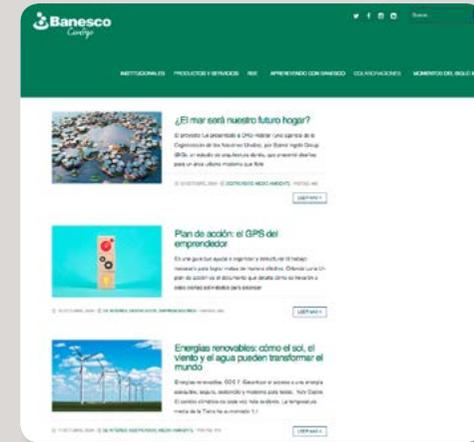
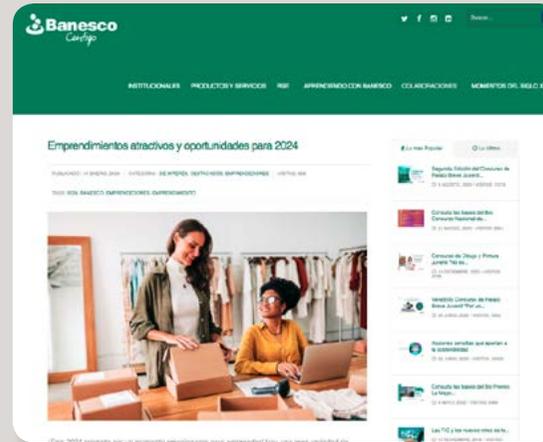
REDES SOCIALES		2024	2023	Variación %
 X (ANTES TWITTER)	@Banesco	765.992	767.037	-0,14%
	@Baneskin	196.166	198.959	-1,40%
 FACEBOOK	Banesco Banco Universal	306.111	276.530	10,70%
 YOUTUBE	Reproducciones	22.485.483	18.409.210	22,14%
	Suscripciones	27.360	24.340	12,41%
 LINKEDIN	Seguidores	174.845	152.847	14,39%
 INSTAGRAM	Seguidores	358.265	304.943	17,49%
 TIK TOK	Seguidores	4.884	0	0%
 BLOG BANESCO	Visitas	9.758.824	9.518.375	2,53%

YouTube, el canal “Banesco en Imágenes” superó 22,4 millones de reproducciones y alcanzó 27.360 suscriptores, mientras que nuestra incursión en TikTok durante 2024 sumó 4.884 nuevos seguidores, ampliando nuestro alcance a audiencias más jóvenes.



Blog Banesco: Contenido de Valor

El Blog Banesco.com registró 9.758.824 visitas en 2024, consolidándose como un hub de información especializada. Además de detalles sobre productos y nuestra política de Responsabilidad Social Empresarial, ofrece artículos exclusivos desarrollados por periodistas de trayectoria, reforzando la reputación de la marca como fuente confiable y educativa.



Programa “Comunidades Positivas”

Banesco se acerca a las comunidades y lleva sus servicios hasta el entorno rutinario de los clientes. En 2024 atendió a clientes naturales y jurídicos en visitas realizadas a instituciones educativas, centros de salud, deportivos y de entretenimiento, así como áreas comerciales.

Nuestro Programa de Comunidades Positivas sirve como canal comercial para ofrecer atención y asistencia personalizada sobre apertura de cuentas para personas naturales, jurídicas y menores de edad, información para la adquisición de puntos de venta, medios de pago y demás productos y servicios incluidos en su amplio portafolio.

A mediados del 2024, Banesco se ubicó como el primer banco privado en captaciones del público y 2° del sistema financiero, logrando más del 13% de participación en este rubro. Estas cifras son el resultado del esfuerzo por mantener una amplia oferta de productos y servicios, activaciones en Comunidades Positivas y la gestión comercial en la red de agencias y bancas especializadas.

Banesco Banco Universal, C.A., sigue el paso de sus clientes y los acompaña día a día con soluciones financieras útiles, que les permiten avanzar con comodidad, facilidad y seguridad.





Nuestro Compromiso con el Ambiente

Nuestra Política

Adoptamos una gestión responsable, ejecutando estrategias que optimizan nuestras operaciones y, a la vez, aseguran la protección del medio ambiente. Nuestra conciencia sobre la necesidad de preservar el entorno guía nuestras acciones en beneficio de hoy y de mañana.

Nuestra Gestión

En Banesco Banco Universal, C.A., nuestro compromiso con la sostenibilidad se refleja en políticas y procedimientos que buscan reducir continuamente el impacto ambiental de nuestras operaciones, priorizando el consumo eficiente de energía. Ejemplos de nuestras acciones incluyen el fortalecimiento de campañas de clasificación de desechos y la optimización del uso de papel.

Para el cierre de 2024 nuestro programa de eficiencia ambiental arrojó resultados satisfactorios, logrando recolectar más de 43.000 kilos de papel, cartón, chatarra y equipos electrónicos que se entregaron a empresas recicladoras y tradujeron en Bs. 435.223,07, estos recursos se destinaron al apoyo de diversos proyectos que ejecutan nuestros Socios y Aliados Socia-

les. Además, los residuos eléctricos y electrónicos alcanzaron 116.147,02 kilos. Un logro significativo en la gestión ambiental que reafirma nuestro compromiso con la casa común, el medio ambiente.

De cara a la dimensión externa, este año la Organización realizó un aporte de US\$100.000, destinados a la compra de tanques de agua y bombas hidroneumáticas para beneficiar a 500 familias de diferentes comunidades de Cumanacoa, estado Sucre; la Cruz Roja Venezolana lideró el proyecto de instalación de los 500 tanques de 200 litros y filtros de agua Sawyer. Además se realizaron sesiones educativas sobre el buen uso de los filtros, el correcto almacenamiento del agua y el control de vectores.

Nuestro apoyo tuvo el objetivo de fortalecer el proyecto “Respondiendo a las necesidades de acceso a agua segura de las familias afectadas por las lluvias en Cumanacoa”, que implementó la Cruz Roja Venezolana, luego de las inundaciones que se registraron en esa localidad como consecuencia del desbordamiento del río Manzanares, y que inició con la instalación de una planta potabilizadora para 30.000 litros de agua



Más de 40 voluntarios Banesco invirtieron 365 horas de su tiempo en dos jornadas de limpieza en Playa Panty, en La Guaira, junto a la Fundación Desarrollo Sustentable de Venezuela. Se recolectaron 185 kilos de desechos.



potable, permitiendo el abastecimiento a 1.500 familias.

Asimismo, por tercer año consecutivo, llevamos a cabo el Concurso de Relato Breve Juvenil “Por Un Futuro Sostenible” que busca abrir un espacio de reflexión entre los más jóvenes, acerca de la necesidad de cuidar el medioambiente y cómo el hombre puede contribuir a su conservación, el cual recibió 11 historias postuladas. Como estas, realizamos otras actividades dirigidas a promover la sostenibilidad ambiental en nuestros grupos de interés.



En este contexto, el Centro de Digitalización de Crédito (CDICRE) desempeña un papel fundamental al centralizar la digitalización de expedientes y documentación, lo que previene la duplicidad innecesaria y agiliza los procesos operativos. Su incorporación en las áreas medulares del Banco contribuye a la disminución del consumo de papel, a la optimización del espacio físico y a una gestión más eficiente de la custodia de expedientes. Adicionalmente, facilita el acceso expedito a la información, lo que redundará en una mejora de la experiencia del cliente, tanto interno como externo.

Durante el año 2024, se digitalizaron más de 927 mil páginas correspondientes a créditos comerciales y 49 mil páginas de tarjetas de crédito. La disminución en el volumen de páginas digitalizadas de crédito comercial en comparación con el año 2023 se explica por el incremento de la información que ya se encuentra disponible de forma virtual.

Gestión Electrónica de Documentos

Dada la significativa utilización de papel en las operaciones bancarias cotidianas, Banesco Banco Universal, C.A., ha intensificado sus esfuerzos para mitigar su uso mediante la digitalización de expedientes y la optimización del empleo de impresoras y equipos multifuncionales.

Gestión Electrónica de Documentos

Área	Número de Operaciones			Número de Páginas		
	2024	2023	Var. %	2024	2023	Var. %
Crédito Comercial	17.602	16.820	4.65%	927.989	953.960	- 2,72%
TDC (Solicitud/Servicio)	9.380	734	1.177,93%	49.611	3.111	1.494,70%

Programa de Eficiencia Ambiental

Para el cierre de 2024 nuestro programa de eficiencia ambiental arrojó resultados satisfactorios al lograr recolectar más de 43.000 kilos, que fueron entregados a empresas recicladoras y se han traducido en Bs. 435.223,07, recursos que se destinaron al apoyo de diversos proyectos de nuestros Socios y Aliados Sociales, entre ellos: Fundación Amigos de San Juan de Dios, Fundación Amigos del Niño que Amerita Protección (Fundana), Superatec y la Asociación Damas Salesianas.

Ahorro de Papel			
Descripción	2024	2023	Var. %
Cantidad de páginas ahorradas	733.731	62.620	1.071,72%
Bs. Ahorrados	728.386,58	40.317	1.706,65%

Total de Impresiones		
2024	2023	Var. %
10.929.625	10.108.966	8,12%

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



Consumo de Energía

El consumo de energía en todas nuestras agencias y sedes a nivel nacional es producida por el Sistema Eléctrico Nacional, cuya principal fuente es la hidroeléctrica.

Consumo de Agua

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

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

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

Indicadores Ambientales

Consumos	Consumo Total			Consumo por Persona		
	2024	2023	Var. %	2024	2023	Var. %
Agua (m ³) ¹	324.677,87	225.288,00	44,12%	108,6	66,8	62,57%
Electricidad Gigajulios (Sistema Eléctrico Nacional) ¹	145.053,14	147.513,10	-1,67%	48,5	43,7	10,98%
Electricidad Gigajulios / Generación propia ²	2.658,78	2.374,20	11,99%	1,7	1,3	30,77%
Papel (Kg) ¹	6.949,86	7.379,00	-5,82%	2,32	2,18	6,42%
Papel (Kg) / Clientes ⁴	39.885,60	37.099	7,51%	0,01	0,01	0,00%

Residuos	Consumo Total			Consumo por Persona		
	2024	2023	Var. %	2024	2023	Var. %
Papel recolectado para reciclaje (Kg) ¹	19.180,00	40.385,00	-52,51%	6,41	11,96	-46,40%
Residuos Eléctricos y Electrónicos (Kg) ¹	116.147,02	64.217,48	80,87%	38,83	19,02	104,15%

Emisiones de Gases efecto invernadero	Consumo Total			Consumo por Persona		
	2024	2023	Var. %	2024	2023	Var. %
Emisiones CO ₂ Equipos generadores de diesel ³	738.017,81	650.785,50	13,40%	460,1	364,80	26,12%
Emisiones CO ₂ Vehículos de colaboradores ²	815.968,65	1.064.506,00	-23,35%	508,7	596,7	-14,75%
TOTAL EMISIONES DE CO₂ ²	1.553.936,46	1.715.291,50	-9,41%	968,8	961,50	0,76%

1. Totales nacionales. Se toma como base a 2.991 colaboradores en 2024 y a 3.375 colaboradores en 2023. Las cifras de consumo de electricidad y agua a nivel nacional corresponden al consumo declarado en las facturas pagadas.

2. Ciudad Banesco y Torres de El Rosal 1.604 colaboradores en 2024 y 1.784 colaboradores en 2023.

3. Generación Propia en Ciudad Banesco y El Rosal se toma como base a 1.604 colaboradores en 2024 y 1.784 colaboradores en 2023.

4. Se toma a 3.886.307 clientes en 2024 y a 3.985.222 clientes en 2023.



Donación de Mobiliario y Computadoras Desincorporados

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

Concurso de Relato Breve Juvenil “Por un Futuro Sostenible”

Por tercer año consecutivo, llevamos a cabo este concurso que busca abrir un espacio de reflexión entre los más jóvenes, acerca de la necesidad de cuidar el medio ambiente y cómo el hombre puede contribuir a su conservación.

Este concurso tiene origen y desarrollo en Facebook, bajo el entendido de que es una poderosa red social que contribuye a generar un diálogo entre los participantes y que ellos pueden expresarse a través de sus propuestas, en forma de mensajes para todos los usuarios de la red.

En esta tercera edición, el jurado recibió 11 historias escritas por usuarios de Facebook entre 14 y 17 años. El concurso, además de incentivar la creación literaria entre los jóvenes,



Donación de Mobiliario y Computadoras Desincorporados

Donación de Equipos de Computación Desincorporados	2024	2023	Var. %
Cantidad de Equipos Donados	194	544	-64,34%
Total Kg.	699	2.030	-65,57%
Donación de Mobiliario Desincorporado	2024	2023	Var. %
Cantidad de Mobiliario Donado	227	415	-45,30%
Total Kg.	2.990	7.015	-57,38%

busca sensibilizarlos sobre los temas ambientales, su importancia en los compromisos establecidos en la Agenda 2030 de las Naciones Unidas y la manera en que pueden contribuir a su logro, cada uno desde su ámbito particular.

El relato ganador y los participantes, están disponibles para su lectura en el Blog Banesco. En 2024, Susana Valentina Ramírez Abendaño, de 15 años de edad y del estado Trujillo, resultó ganadora por su texto “El último de ellos”. Se otorgó como premio un televisor Smart UHD, Aiwa de 43”.

“Se trata de un relato de ciencia ficción que retrata un futuro distópico que, por desgracia, está peligrosamente cerca de hacerse realidad. En él, la protagonista, cansada del mundo contaminado en el que vive, persigue las coordenadas de una leyenda que la lleva hasta un desierto. Ahí cae en un hoyo, donde des-

ubre el último árbol vivo de todo el planeta. Dolida, lo abraza mientras llora por todo lo perdido, y al mismo tiempo respira por primera vez en su vida aire de verdad, puro y no reciclado”.

En Banesco estamos convencidos de que es necesario escuchar las voces de los jóvenes y ofrecerles espacios para la reflexión donde tengan la oportunidad de contribuir con sus opiniones acerca de las situaciones que afectan sus vidas. El Concurso “Por un Futuro Sostenible” es una muestra de ello. Con la creación y la escritura podemos educar e inspirar, pero también generar cambios. Esta es una manera de alentar a los jóvenes a usar su creatividad para abordar los retos ambientales que enfrentan nuestras ciudades en todo el planeta.

A través de esta iniciativa, Banesco reafirma su compromiso a contribuir con la difusión de los objetivos de desarrollo sostenible de la Agenda 2030 de las Naciones Unidas para alcanzar una sociedad más informada, consciente, responsable y solidaria.



Otras Iniciativas

- Validamos que los proyectos financiados por el Banco en materia de construcción, cuenten con los certificados de habitabilidad antes de iniciar el proceso de ventas; asimismo realizamos estudios de factibilidad en el otorgamiento de créditos al constructor, con la finalidad de garantizar no solo el éxito del proyecto, sino también el menor impacto ambiental posible en el área en la cual se desarrolla la obra.
- Mantuvimos el servicio de transporte a los colaboradores, con el fin de facilitar el traslado y contribuir con la seguridad de los mismos, desde Ciudad Banesco hasta la Estación Plaza Venezuela del Sistema Metro de Caracas en horas de la mañana, para la llegada a la sede y en la tarde. En caso de eventos fuera de la sede se contratan las unidades de transporte para el traslado de los colaboradores. La Organización asume el gasto del servicio.
- El Servicio Médico para los colaboradores ubicados en Ciudad Banesco, ofrece atención primaria y utiliza material descartable, por lo tanto, no genera residuos biológicos sanitarios. Las emergencias son remitidas a centros de salud cercanos.

- Se realizaron diversas publicaciones en el Blog Banesco orientadas al Objetivo de Desarrollo Sostenible 13: Adoptar medidas urgentes para combatir el cambio climático y sus efectos; Día Mundial del Ambiente, sistemas naturales de iluminación, Día Mundial de Playas, contribución con los Objetivos de Desarrollo Sostenible, entre otras.

Héroes Ecológicos

Durante la temporada vacacional 2024 realizamos el Day Camp, una emocionante aventura con la temática de “Héroes Ecológicos” para los hijos de nuestros colaboradores en edades entre 5 y 13 años. Los niños pudieron aprender sobre la importancia de proteger el planeta a través de actividades lúdicas y educativas, además obtuvieron herramientas y conocimientos para conectarse con la naturaleza y convertirse en guardianes del medio ambiente. Las actividades del Day Camp se realizaron durante 2 semanas del mes de agosto con la participación de 678 niños; estuvieron diseñadas para fomentar la conciencia ecológica, la responsabilidad y el respeto por nuestro entorno con énfasis en la sostenibilidad, la conservación de los recursos y la biodiversidad.



Voluntariado Corporativo

Más de 40 voluntarios Banesco invirtieron 365 horas de su tiempo en dos jornadas de limpieza en Playa Panty, ubicada en el estado La Guaira, junto a la Fundación Desarrollo Sustentable de Venezuela. Los participantes recolectaron 185 kilos de desechos.

Por cuarto año consecutivo se realizó esta jornada con el propósito de sensibilizar a la comunidad y usuarios de los balnearios, en el cuidado y preservación del ecosistema marino, a propósito del Día Mundial de la Playa que se celebra en el mes de septiembre.

Por otra parte, para extender la promoción de la conservación del medio ambiente a todos nuestros colaboradores, enviamos comunicaciones a través de correo electrónico y boletines con información respecto al cuidado ambiental y la sostenibilidad.

Para reforzar la campaña interna, todos los últimos viernes de cada mes, llevamos a cabo en nuestra sede principal de Ciudad Banesco el “Viernes de reciclaje”, en el que involucramos a más de 100 voluntarios Banesco quienes invirtieron 236 horas de su tiempo para la clasificación de desechos.



Nuestros Proveedores



El 94,03% del monto total transado se dirigió a proveedores locales –empresas operativas en la misma zona geográfica de la transacción–, mientras que el 5,97% restante fue a proveedores no locales.

Nuestra Política

En Banesco Banco Universal, C.A., establecemos relaciones únicamente con proveedores que compartan nuestro compromiso con los estándares éticos, sociales y de sostenibilidad. Reconocemos el impacto significativo que estos actores tienen en la sociedad y, por ello, buscamos aliados que estén alineados con nuestros valores.

Nuestro objetivo es fomentar vínculos sólidos y duraderos con proveedores estratégicos, fundamentados en la confianza mutua. A través de estas relaciones, aspiramos a garantizar no solo el cumplimiento de las necesidades del negocio, sino también a impulsar el crecimiento, la productividad y el desarrollo sostenible de toda nuestra cadena de valor.

Nuestra Gestión

En el ejercicio 2024, gestionamos un volumen de compras de Bs. 8.035.941.923,19, distribuidos entre 1.004 proveedores locales (94,90%) y 54 no locales (5,10%). Destaca el hecho de que el 94,03% del monto total transado se dirigió a proveedores locales –empresas operativas en la misma zona geográfica de la transacción–,

mientras que el 5,97% restante correspondió a proveedores no locales.

Como parte de nuestro compromiso con el Pacto Mundial de la ONU, firmamos 395 contratos de servicio con proveedores. De estos, 153 incorporaron la Cláusula número 20 literal J, que explicita nuestro respaldo a los Diez Principios del Pacto en áreas clave como Derechos Humanos, Medio Ambiente, Estándares Laborales y Anticorrupción, basados en las Declaraciones y Convenciones Universales. Aseguramos que nuestros proveedores conozcan tanto nuestro Código de Ética como esta importante cláusula. Los contratos restantes obedecieron a modelos estándar del proveedor, acuerdos de confidencialidad financiera o convenios específicos que no contemplaban la inclusión de la mencionada cláusula.

Nuestra Política para la Contratación de Proveedores

Nuestra política de contratación de proveedores, asegura una rigurosa revisión de los interesados en prestar servicios. Este proceso abarca la evaluación de aspectos legales, éticos y



financieros, requiriéndose la presentación de documentación que valide su legalidad y transparencia. Además, se consideran criterios fundamentales como el precio, la calidad del servicio, la experticia y la solidez del proveedor.

Todo proveedor interesado en mantener una relación comercial con la Institución debe suministrar la documentación de acuerdo a la naturaleza del servicio que presta:

1. Información Legal (copia del RIF, C.I. o pasaportes de los representantes legales, acta constitutiva, Declaraciones Juradas solicitadas por Banesco en los casos que aplique, tales como: conflictos de intereses, cumplimiento del código de ética, origen de fondos lícitos, distribución accionaria y cumplimiento de solvencias de ley).
2. Documentación Financiera (balance general, estado de ganancias y pérdidas, balance de comprobación, todos ellos expresados en valores históricos) y declaración del ISLR.

Normas del Proceso de Procura

1. Los procesos de procura y contratación para la adquisición de bienes, materiales, obras y servicios, deben llevarse a cabo bajo el principio del costo total más conveniente. Esto implica evaluar no solo el precio, sino también factores como la ca-

lidad, la oportunidad en la entrega y el servicio postventa o garantía. Adicionalmente se debe asegurar que estos procesos se realicen con equidad y transparencia en la selección de proveedores, garantizando así decisiones justas y alineadas con los objetivos de la Organización.

2. La Vicepresidencia de Eficiencia y Procura debe velar por el cumplimiento de las normas, procesos y reglamentos establecidos, de acuerdo a las autonomías e instancias para aprobar las diferentes fases del proceso de compras.



3. Para la compra de bienes y servicios, es necesario llevar a cabo procesos de selección que incluyan un mínimo de tres proveedores. Esto permite garantizar transparencia y competitividad en la toma de decisiones. Sin embargo, se contemplan excepciones a esta regla, especialmente cuando el entor-

no económico del país pueda afectar la disponibilidad o viabilidad de cumplir con este requisito.

4. El proceso de Procura se gestiona de manera centralizada. En este esquema, las áreas solicitantes son responsables de proporcionar las especificaciones técnicas y requerimientos necesarios para las compras y/o contrataciones. Cuando sea necesario, estas áreas deben consolidar la matriz de evaluación técnica, asegurando que se ajuste a su ámbito de especialización.

5. La documentación de los proveedores calificados y registrados en la Base de Datos del Banco tendrá una vigencia anual. Una vez vencido este plazo, los proveedores deberán ser evaluados nuevamente para poder seguir participando en los procesos de provisión de bienes y servicios. Para aquellos requisitos que cuentan con una vigencia específica, el Banco se reserva el derecho de solicitar la actualización de los documentos correspondientes, asegurando así que toda la información esté al día y cumpla con los estándares requeridos.

Distribución de Proveedores por Cantidad y Monto Pagado

Tipo	Cantidad de Proveedores		% Sobre el Total de Proveedores		Monto Cancelado (Bs.)		% Sobre Total Facturado	
	2024	2023	2024	2023	2024	2023	2024	2023
Proveedores Locales	1.004	993	94,90%	94,93%	7.556.196.823,72	8.080.897.670,96	94,03%	96,73%
Proveedores No Locales	54	53	5,10%	5,07%	479.745.099,47	421.741.590,59	5,97%	3,27%
Total	1.058	1.046	100,00%	100,00%	8.035.941.923,19	8.502.639.261,57	100,00%	100,00%

Proveedores y Rubros más Significativos por Región

Mantenemos un inventario de nuestros principales proveedores de bienes y servicios por geografía, lo cual representa 87,11% del monto total pagado.



Proveedores y Rubros más Significativos por Región

Región	Cantidad de Proveedores		Monto Cancelado (Bs.)		Variación	% Sobre Total Facturado	
	2024	2023	2024	2023		2024	2023
Región Capital	461	491	6.833.543.951,88	7.293.083.085,89	-6,11%	100%	100%
Región Oriente	57	42	40.732.326,42	53.009.263,32	35,71%	100%	100%
Región Centro - Los Llanos	90	87	60.262.325,33	78.506.217,45	3,45%	100%	100%
Región Occidental	51	46	65.260.812,75	85.420.112,57	10,87%	100%	100%



Nuestro Compromiso con las Autoridades

Nuestra Política

En Banesco, nuestra misión es ser un motor de progreso para las personas, las empresas y la sociedad venezolana en general. Nos esforzamos por ser una organización robusta, segura, confiable y sostenible, donde el cumplimiento de nuestras obligaciones, la comunicación abierta y la transparencia son pilares fundamentales.

Nuestra visión es mantenernos como un referente de excelencia en el sector financiero, contribuyendo activamente al desarrollo y bienestar de nuestro país. Estos principios reflejan nuestros valores de integridad, responsabilidad y compromiso con Venezuela.

Nuestra Gestión

En Banesco, diseñamos proactivamente productos y servicios centrados en las necesidades de nuestros clientes y usuarios, asegurando siempre el cumplimiento del entorno regulatorio vigente.

Contamos con una unidad legal especializada que monitorea y analiza continuamente el entorno regulatorio, incluyendo nuevas normativas y modificaciones. Esto nos permite adaptar ágil-

mente nuestros procesos y ofertas, garantizando que nuestros productos y servicios no solo cumplan con los requisitos legales, sino que también evolucionen para satisfacer las cambiantes necesidades de nuestros clientes.

Impuestos

Nuestra política fiscal, en línea con nuestros valores organizacionales, se fundamenta en el estricto y oportuno cumplimiento de la normativa tributaria vigente, basándonos en la información de nuestros estados financieros. La Gerencia Ejecutiva de Tributos y Cumplimiento de Obligaciones Fiscales, adscrita a la Dirección Ejecutiva de Tesorería y Finanzas, es responsable de establecer los controles y asegurar el cumplimiento de las obligaciones tributarias mediante la aplicación de las leyes y nuestros manuales de procesos.

Nuestra gestión tributaria abarca la planificación y ejecución oportuna de las obligaciones fiscales ante los entes nacionales, estatales y municipales. El registro y pago de estas obligaciones se realiza en nuestros estados financieros de acuerdo con la normativa contable local. Asimismo, analizamos la legislación tributaria para



Nuestra política fiscal, en línea con nuestros valores organizacionales, se fundamenta en el estricto y oportuno cumplimiento de la normativa tributaria vigente, basándonos en la información de nuestros estados financieros.



asegurar la conformidad de nuestras decisiones organizacionales con su contenido y los principios generales del Derecho Tributario.

Respecto al régimen de Transparencia Fiscal y Precios de Transferencia, aplicamos el principio de libre competencia, reportando nuestras transacciones con partes relacionadas a la administración tributaria, tal como lo exige la ley. Esto evidencia nuestra asunción de la carga tributaria sin transferir beneficios a jurisdicciones de baja imposición fiscal.

Somos conscientes de la importancia que tienen nuestros aportes en materia fiscal para que el Poder Público, en sus distintos niveles, pueda cumplir con la ejecución de sus políticas económicas.



Es por eso, que cumplimos cabalmente con el pago de todas nuestras obligaciones tributarias, contribuyendo directa e indirectamente al desarrollo sostenible de todos sus grupos de interés.

Nos apoyamos en los canales internos de comunicación para concientizar a las diversas áreas del negocio, sobre la importancia del cumplimiento de las obligaciones fiscales y de los riesgos a los cuales pudiera estar expuesta la Organización. Así mismo, se dictan cursos de formación especializados en materia tributaria, de modo que los Ciudadanos Banesco cuenten con las herramientas técnicas necesarias para el cumplimiento de sus funciones.

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

Para el control interno de los riesgos, la Gerencia Ejecutiva de Tributos y Cumplimiento de Obligaciones Fiscales, mantiene un cronograma de actividades, donde se plasman las fechas regulatorias y las fechas reales de pago y declaración de cada una de las obligaciones fiscales, permitiendo a los líderes del área supervisar el debido cumplimiento, pudiendo co-

rroborar la información con los soportes digitalizados. Adicionalmente, en lo concerniente a la aprobación del pago de los diferentes tributos, la Gerencia Ejecutiva posee Autonomía Tributaria, debidamente autorizada por el Comité de Riesgo y la Junta Directiva.

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

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

En lo referente a la gestión de inquietudes en materia fiscal, se cuenta con una herramienta



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

Aunado a ello, resulta relevante indicar que el Banco mantiene 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 por Operaciones Propias

(EXPRESADO EN BS.)

Impuestos	2024	2023	Variación
Utilidad antes de Impuestos	3.139.787.411,56	2.710.164.442,72	15,85%
Impuesto sobre la Renta	561.676.642,64	191.892.593,00	192,70%
Impuesto sobre Actividades Económicas	298.568.173,73	187.400.844,39	59,32%
Impuesto al Valor Agregado (*)	791.563.936,51	559.959.380,00	41,36%
Impuesto a la Publicidad Comercial	2.112.380,45	1.101.230,35	91,82%
Impuesto Inmuebles Urbanos	3.428.289,51	806.953,58	324,84%
Impuesto a las Grandes Transacciones Financieras (IGTF)	95.128.373,65	140.312.573,08	-32,20%
Impuesto a los Grandes Patrimonios	31.913.000,00	22.184.224,00	43,85%
Impuestos Varios (**)	2.702.686,46	3.997.028,68	-32,38%
Impuestos Municipales Varios (***)	24.385,25	10.313,17	136,45%
Sub Total	1.787.117.868,20	1.107.665.140,25	61,34%
Utilidad después de Impuestos	1.352.669.543,36	1.602.499.302,47	-15,59%

* 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.

*** Impuestos Municipales Varios: Se registran los pagos de impuestos municipales por vehículos.



Aportes Legales

(EXPRESADO EN BS.)

	2024	2023	Variación
Aporte a la Ley de Ciencia y Tecnología e Innovación			
Aporte al Fondo Nacional de Ciencia, Tecnología e Innovación (FONACIT) ¹	65.687.000,00	47.822.563,00	37,36%
Ley de Alimentación de Colaboradores			
Ley de Alimentación de Colaboradores	62.369.982,60	27.694.399,44	125,21%
Aportes a FOGADE, Sudeban, Oficina Nacional Antidrogas (ONA), Aporte Social a las Comunas, Ley del Deporte			
Fogade	182.884.371,54	57.193.116,96	219,77%
Sudeban	130.971.939,47	61.439.840,65	113,17%
Aporte Losep (Ona - Fona)	19.493.044,08	21.784.594,33	-10,52%
Aporte Social a las Comunas ²	39.816.020,22	90.461.511,47	-55,99%
Ley del Deporte	13.673.000,00	15.959.044,51	-14,32%
Ley de Protección de Pensiones	75.054.231,58	0,00	100,00%

¹ Los fondos correspondientes a estos aportes son transferidos al Fondo Nacional de Ciencia, Tecnología e Innovación (FONACIT), que decide sobre los proyectos a ser financiados con base en los lineamientos y prioridades definidas en el Plan Nacional de Desarrollo Económico y Social de la Nación, así como las implicaciones éticas y el potencial impacto cultural, social, ambiental y económico de los mismos.

² Este aporte es administrado por el Servicio Autónomo Fondo Nacional de los Consejos Comunales (SAFONACC), que tiene como actividad principal la gestión de los recursos asignados a los Consejos Comunales, financiando los proyectos comunitarios, sociales y productivos del Poder Popular en sus componentes financieros.

Impuestos Retenidos y Pagados en Nombre de los Colaboradores

(EXPRESADO EN BS.)

	2024	2023	Variación
Contribuciones Parafiscales y Otros			
Aportes a FOGADE, Sudeban, Oficina Nacional Antidrogas (ONA), Aporte Social a las Comunas, Ley del Deporte			
Ley de Vivienda y Hábitat ¹	2.021.509,82	1.608.465,52	25,68%
Seguro Social Obligatorio ²	1.389.615,69	1.399.556,99	-0,71%
Ley de Empleo ³	291.099,50	276.972,57	5,10%
INCES ⁴	558.134,14	311.315,80	79,28%
Impuesto sobre la Renta ⁵	12.110.765,42	32.990.668,35	-63,29%
Total (Bs.)	16.371.125,00	36.586.979,23	-55,25%

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

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 colaborador(a) que ha perdido involuntariamente su empleo y que son cotizantes al Régimen Prestacional de Empleo, una prestación dineraria durante un lapso de tiempo determinado. El 2% lo aporta el patrono y el 0,50% el colaborador.

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

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



Impuestos Retenidos y Percibidos

(EXPRESADO EN BS.)

Impuestos	2024	2023	Variación
Impuesto a las Grandes Transacciones Financieras (IGTF)	4.172.235.344,82	4.860.569.004,95	-14,16%
Retención ISLR sobre Ganancias Fortuitas	670.013,53	2.696.348,53	-75,15%
Timbres Fiscales	29.086.210,18	34.022.284,94	-14,51%
Total	4.201.991.568,53	4.897.287.638,42	-14,20%

Impuestos Retenidos y Pagados en Nombre de los Proveedores y Clientes

(EXPRESADO EN BS.)

Impuestos	2024	2023	Variación
Retenciones de IVA Proveedores	555.873.194,28	394.772.011,96	40,81%
Retenciones Impuesto sobre la Renta	701.071.937,32	480.443.740,53	45,92%
Retenciones Operaciones Bancarias	177.695.188,05	123.601.958,24	43,76%
Retenciones de Impuesto sobre Actividades Económicas	950.835,41	861.568,70	10,36%
Total	1.435.591.155,06	999.679.279,43	43,61%

Impuestos Recaudados

A través de nuestra red de agencias y plataforma web, nuestros clientes disfrutaron de un proceso ágil y eficiente para el pago de impuestos al SENIAT, lo que se tradujo en una recaudación de Bs. 64.982.848.742,33 en 2024.

Asimismo, hemos establecido alianzas estratégicas con 5 alcaldías de la Región Capital, municipios del interior y entes gubernamentales de la Administración Central que posibilitan la cancelación electrónica de impuestos municipales, y que generó una recaudación de Bs. 6.692.282.454,39 en el mismo período.

Multas o Incumplimientos

En el transcurso del período reportado, Banesco Banco Universal, C.A., no fue objeto de multas o sanciones derivadas del incumplimiento de la normativa sobre libre competencia o prácticas monopolísticas.

Las comunicaciones oficiales recibidas por parte de la Superintendencia de las Instituciones del Sector Bancario y del Banco Central de Venezuela no establecieron directrices que tuvieran una incidencia material en la situación financiera y la estructura patrimonial de la Institución.

Los estados financieros, auditados semestralmente en observancia de los requerimientos del Organismo Regulador, detallan los litigios, contingencias, compromisos contractuales y fiscales existentes, sin que la administración del Banco anticipe un impacto significativo en la integridad de los estados financieros consolidados.

Banesco Banco Universal, C.A., promueve y garantiza el estricto cumplimiento de todas las disposiciones legales aplicables a las

instituciones financieras por parte de sus colaboradores, incluyendo los miembros de la Junta Directiva.

Banesco Banco Universal, C.A., como entidad bancaria de carácter privado, declara no haber recibido apoyo financiero proveniente del sector público durante el período que abarca el presente informe. Asimismo, informa no haber efectuado financiamiento alguno a partidos políticos, sindicatos o asociaciones afines.





Este Informe se ha elaborado de conformidad con los Estándares GRI, y hace referencia a cómo la estrategia e iniciativas de la empresa contribuyen a los Objetivos de Desarrollo Sostenibles (ODS) de las Naciones Unidas.

Proceso de Elaboración del Informe de Responsabilidad Social y Sostenibilidad

Principios para definir el contenido del Informe

En este informe se presenta una visión detallada de la gestión de Banesco Banco Universal, C.A. durante el año 2024, sobre los impactos, riesgos y oportunidades estratégicas en los ámbitos social, ambiental y económico. Se describe la relación con los principales grupos de interés: accionistas, clientes, empleados, proveedores y la comunidad, resaltando cómo estas interacciones son clave para la estrategia de sostenibilidad de la Organización.

El área encargada de la concepción, ejecución y evaluación de la Política de Responsabilidad Social y Sostenibilidad, así como de la elaboración de este informe, el cual es revisado y aprobado directamente por la Presidencia de la Junta Directiva de la Organización es la Vicepresidencia de Comunicaciones y Responsabilidad Social Empresarial de Banesco Banco Universal, C.A.

El período reportado en este informe es del 1° de enero al 31 de diciembre de 2024. Al igual que en ediciones anteriores, se resaltan los aspectos clave del ejercicio, el grado de cumplimiento de los compromisos y objetivos plantea-

dos durante el año anterior, y las proyecciones para el año siguiente. Este informe, redactado en español, se encuentra disponible para consulta en nuestra página **web Banesco.com**.

Estándares internacionales y otras referencias para la elaboración de este Informe

Desde el año 2004 Banesco Banco Universal, C.A., ha elaborado sus Informes de Responsabilidad Social y Sostenibilidad; sin embargo, fue en el año 2007 que se comenzó a utilizar los Estándares del Global Reporting Initiative.

La estructura del informe se presenta bajo el mismo esquema de 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.

Este Informe se ha elaborado de conformidad con los Estándares GRI, y hace referencia a cómo la estrategia e iniciativas de la empresa contribuyen a los Objetivos de Desarrollo Sostenibles (ODS) de las Naciones Unidas. Asimismo, se utilizaron las pautas del suplemento sectorial de GRI G4 para el sector financiero, emitido por



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

Adicionalmente, en el año 2022 nos convertimos en el primer banco del país en unirse a The Women's Empowerment Principles (WEPs) de Naciones Unidas para la Igualdad de Género y el Empoderamiento de las Mujeres, con lo que nos comprometemos a fomentar prácticas que permitan una remuneración equitativa, formación y tolerancia cero contra el acoso sexual y la discriminación.

Este Informe se rige por el principio de exhaustividad en cuanto al alcance, cobertura y tiempos contemplados en él. Su cobertura incluye solamente la operación de Banesco Banco Universal, C.A., en Venezuela. La materialidad de la información se manifiesta en los indicadores que reflejan los impactos significativos de la Organización en los ámbitos económico, social y ambiental.

Mantenemos un diálogo activo con todos nuestros grupos de interés para identificar los temas que les preocupan. Además, realizamos de forma periódica un análisis para determinar los aspectos más relevantes en el ámbito de la



sostenibilidad, en el que se tienen en cuenta tanto los impactos a nivel interno como a nivel externo.

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

Para la elaboración de este documento contamos con la participación y compromiso de todas las áreas del negocio en el proceso de recolección de data y la concientización del suministro oportuno de la información.



Nos apoyamos en los diferentes sistemas de manejo de información y 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.

La publicación de este informe no sólo responde al nuestro desempeño dentro de un contexto de sostenibilidad, sino también a nuestra labor dentro de un contexto más amplio.

La periodicidad de este informe es anual. Otra premisa es la claridad, de allí que el presente Informe contiene los elementos más relevantes, en un documento legible en cuanto a la sencillez de



su lenguaje, la visualización de las cifras y expresiones gráficas de la gestión, y el volumen de páginas. Para garantizar la fiabilidad de la información presentada y de los procedimientos seguidos en la elaboración del Informe, se documentan todas las fuentes internas de cada aspecto que se reporta y se somete a la verificación de auditores internos antes de ser publicada.



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

El informe de este año no tuvo 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 los Estándares GRI y aplicamos el servicio de Content Index - Advanced, así como la adhesión al programa "Community GRI" con el que reflejamos nuestra relación y compromiso con el GRI.

Este documento no contempla una verificación externa. Sin embargo, la Gerencia de Responsabilidad Social Empresarial y Sostenibilidad valida el proceso de materialidad y gestiona la recopilación de información. Luego, el Informe es revisado y auditado por parte de la Gerencia de Auditoría Forense adscrita a la Vicepresidencia de Auditoría Interna de Banesco Banco Universal, C.A.



Nuestros Compromisos

Área	Principales Líneas de Acción durante 2024	Compromisos 2025
Gobierno Corporativo	<ul style="list-style-type: none"> ● Continuamos el acompañamiento de las instancias de gobierno, con el fin de afianzar el contenido estratégico en las presentaciones y preservar los lineamientos corporativos. 	<ul style="list-style-type: none"> ● Implementar un programa de capacitación avanzada para las instancias de gobierno, enfocándose en la creación de presentaciones estratégicas con alto impacto.
Accionistas	<ul style="list-style-type: none"> ● Mantuvimos las acciones conducentes a la simplificación del valor nominal de las acciones. ● Adecuamos constantemente el patrimonio de la Institución a través de nuevos aumentos de capital. 	<ul style="list-style-type: none"> ● Garantizar la armonía entre nuestra estructura patrimonial y el estricto cumplimiento del marco regulatorio vigente. ● Afianzar las mejores prácticas en la atención integral de nuestros accionistas.
Capital Humano	<ul style="list-style-type: none"> ● Mantuvimos el plan de actividades para el conocimiento y cumplimiento del Código de Ética y Valores Corporativos, reforzando los comportamientos propios del Ciudadano Banesco. Así también continuamos el impulso del servicio y experiencia del cliente, tanto a clientes internos y externos, a través del despliegue del plan de acción. 	<ul style="list-style-type: none"> ● Mantener y fortalecer el conocimiento y cumplimiento del Código de Ética, atributos y valores corporativos, reforzando los comportamientos propios del Ciudadano Banesco y promoviendo nuestro liderazgo cercano, con foco en generar un ambiente de trabajo positivo y productivo. Además, continuamos el impulso del servicio y experiencia del cliente, a través del despliegue del plan de acción.



Área	Principales Líneas de Acción durante 2024	Compromisos 2025
<p>Voluntariado</p>	<ul style="list-style-type: none"> ● Nos enfocamos en materializar la estrategia de fortalecimiento y consolidación del Programa del Voluntariado, de la mano de una asesoría técnica especializada, con objetivos alineados a la cultura y a las estrategias de RSE y sostenibilidad del Banco, a través de la ejecución de un plan anual de trabajo: <ul style="list-style-type: none"> a. Realizamos actividades mensuales enfocadas en cuatro grandes áreas: Social, Educación, Cultura y Ambiente, que apuntan al fortalecimiento de valores institucionales. b. Fortalecimos la gestión del Voluntariado, relacionamiento con otros contextos, capacidad de innovación, desarrollo de habilidades, sentido de trascendencia. c. Relanzamos el Programa de Voluntariado con la participación de los líderes. 	<ul style="list-style-type: none"> ● Continuar en el 2025 la estrategia de fortalecimiento del Voluntariado, basados en valores corporativos y principios de un Ciudadano Banesco, incrementando el sentido de pertenencia, fortaleciendo nuestro capital humano y contribuyendo con la comunidad a través de la promoción de las prácticas sostenibles, innovando en la satisfacción de necesidades sociales, lo que nos permite desarrollar competencias personales y profesionales. ● Orientados hacia el cumplimiento del Programa Anual del Voluntariado, se mantendrán las cuatro líneas de acción: Ambiente, Social, Cultura y Educación. ● Continuaremos fortaleciendo el apoyo a nuestros socios y aliados sociales a través de la acción voluntaria; haciendo especial atención en el contexto educativo: Colegios Fe y Alegría - Casas Don Bosco y Hermanas Salesianas. Continuar ofreciendo herramientas a los educadores y orientación a los alumnos de los Colegios Fe y Alegría.



Área	Principales Líneas de Acción durante 2024	Compromisos 2025
<p>Socios Sociales y Comunidad</p>	<ul style="list-style-type: none"> ● Incorporamos a los beneficiarios de nuestros Socios y Aliados Sociales en el Programa de Formación de Microempresarios y demás actividades de formación y apoyo social. ● Mantuvimos alianzas establecidas con diversas organizaciones para ampliar el alcance del Programa de Formación de Microempresarios. ● Fortalecimos lazos con nuestros Socios y Aliados Sociales al continuar nuestro apoyo en los diversos proyectos que desarrollaron, así como fomentar los espacios de aprendizaje e intercambio. ● Continuamos con la publicación de libros de nuestra Biblioteca Digital Banesco, apoyando a autores venezolanos, promoviendo la educación y la cultura. ● Ampliamos el alcance del Presupuesto Participativo para Emprendedores 2024, incluyendo a todos los estados de Venezuela para la convocatoria. ● Fortalecimos la difusión y apoyo a los ODS y la sostenibilidad; así como la formación en esta materia a nuestros grupos de interés. ● Fortalecimos la promoción y reporte de los WEPs ONU Mujeres. 	<ul style="list-style-type: none"> ● Fortalecer nuestra estrategia de Responsabilidad Social Empresarial y Sostenibilidad. ● Incluir nuevas publicaciones en nuestra Biblioteca Digital Banesco. ● Mantener y fortalecer el Presupuesto Participativo para Organizaciones Sociales y para Emprendedores. ● Cumplir los objetivos planteados por la nueva Cátedra Empresarial de Banesco Banco Universal: Emprendimientos Responsables y Sostenibles, adscrita a la Universidad Central de Venezuela. ● Continuar con la promoción de conocimientos para potenciar la labor social que realizan nuestros Socios y Aliados Sociales. ● Continuar fortaleciendo dentro y fuera de la Organización los Principios de Empoderamiento de la Mujer de ONU Mujeres.



Área	Principales Líneas de Acción durante 2024	Compromisos 2025
<p>Clientes</p>	<p>Principales Retos:</p> <ul style="list-style-type: none"> ● Conquistar al público joven y captando a los clientes de alto valor. ● Mantener la percepción de innovación mejorando nuestros productos existentes (Experiencia del Usuario = tiempo, costo, atención, digitalización, <i>onboarding</i>, autogestión). ● Mejorar el <i>Time to Market</i> (TTM) de nuevas Remesadoras. ● Alcanzar el mejor balance rentabilidad vs. crecimiento y retención. 	<ul style="list-style-type: none"> ● Para el 2025, iniciaremos los primeros pasos hacia una banca digital, visionando una mejor experiencia de usuario; haciendo foco en: <ul style="list-style-type: none"> — Experiencias memorables de nuestros clientes, logrando su fidelización. — Promover la autogestión del cliente. — Acompañamiento y relacionamiento a la hora de atender sus necesidades de productos y/o servicios.
<p>Ambiental</p>	<ul style="list-style-type: none"> ● Continuamos fortaleciendo el Programa de Reciclaje interno para contribuir con la preservación ambiental. ● Mantuvimos nuestros planes de ahorro energético en sedes, reduciendo las horas de uso de iluminación y otros servicios que permitan un uso eficiente de la energía. ● Reemplazamos el refrigerante R22 por un refrigerante ecológico. 	<ul style="list-style-type: none"> ● Reforzar planes de ahorro energético en sedes administrativas basados en la reducción de horarios de encendido de iluminación y aire acondicionado. ● Continuar con nuestros planes de mantenimiento preventivo de los generadores de electricidad, que permitan reducir la emisión de CO₂ y garantizar un uso más eficiente. ● Ajuste de temperaturas en oficinas administrativas, que permitan obtener un ahorro energético en el uso de los equipos. ● Mantener los planes de obsolescencia de equipos de enfriamiento por equipos ecológicos con menor consumo y emisión de gases al ambiente.



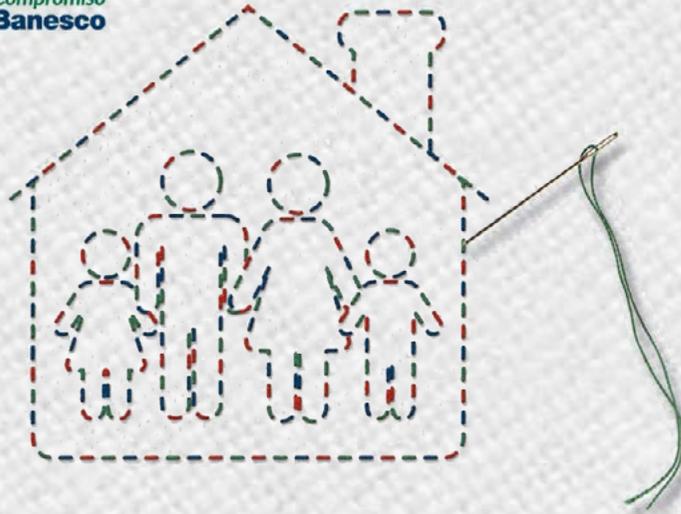
Área	Principales Líneas de Acción durante 2024	Compromisos 2025
<p>Proveedores</p>	<ul style="list-style-type: none"> ● Fortalecimos los servicios de soporte y mantenimiento a través de un Contrato marco. ● Gestionamos la implantación de una herramienta de Gestión Documental, para llevar un mejor control de los expedientes de los proveedores. ● Continuamos estableciendo relaciones contractuales con los proveedores, cumpliendo con el Pacto Mundial de las Naciones Unidas, incluyendo en los contratos la Cláusula relacionada con los Diez Principios del Pacto Mundial, basados en las Declaraciones y Convenciones Universales, aplicadas en las áreas de Derechos Humanos, Medio Ambiente, Estándares Laborales y Anticorrupción. 	<ul style="list-style-type: none"> ● Mantener el control y seguimiento de la gestión contractual de los servicios a ser documentados para mantener protegida a la Organización. ● Asegurar la continuidad de la gestión de los expedientes de los proveedores a través de la herramienta implementada. ● Garantizar que las solicitudes de compras de bienes y servicios sean gestionados a través de la herramienta Ariba, para la licitación y subastas de los mismos de acuerdo a la naturaleza de la procura.





Contigo creamos el futuro que queremos

Balance Social acumulado 1998 - 2024



DIRECTORES

Juan Carlos Escotet Rodríguez
Miguel Ángel Marcano Cartea
Marco Tulio Ortega Vargas
Emilio Durán Ceballos
Carlos Alberto Escotet Alviárez
Carlos Eduardo Escotet Alviárez
Alfonso Prieto González

Banesco nuevamente rinde cuentas de manera transparente a sus grupos de interés con la publicación del balance Social al cierre 2024. Nuestros informes de RSE y Sostenibilidad son revisados desde 2008 por el Global Reporting Initiative (GRI) que recoge las mejores prácticas en la elaboración de estos informes de acuerdo a estándares internacionales.

[Banesco.com](https://www.banesco.com) [@Banesco](https://www.facebook.com/Banesco) [Banesco Banco Universal](https://www.facebook.com/BanescoBancoUniversal) [Banescoenimágenes](https://www.facebook.com/Banescoenimágenes) [Banescobancouniversal](https://www.facebook.com/BanescoBancoUniversal)

RIF J-07013380-5



Anexo 1. Índice de Contenidos GRI

Declaración de uso: Banesco Banco Universal, C.A., ha elaborado el informe conforme a los Estándares GRI para el periodo comprendido entre el 1 de enero de 2024 y el 31 de diciembre de 2024.

GRI 1 UTILIZADO: GRI 1: FUNDAMENTOS 2021

ESTÁNDAR SETORIAL GRI APLICABLE: N/A

Para el Content Index - Advanced Service, GRI Servicios revisó que el índice de contenido GRI se haya presentado de forma coherente con los requisitos para la elaboración de informes de acuerdo con los Estándares GRI y que la información del índice se presente de forma clara y accesible para los grupos de interés.



Estándar GRI / Otros Contenidos	Contenido	Página	Omisión	Verificación Auditoría Interna	Pacto Mundial	Meta ODS
Contenidos Generales						
GRI 2: Contenidos Generales 2021	2-1	Detalles organizacionales	5 - 8	√		
	2-2	Entidades incluidas en la presentación de informes de sostenibilidad	130 - 132	√		
	2-3	Periodo objeto del informe, frecuencia y punto de contacto	130 - 132	√		
	2-4	Actualización de la información	106 - 107	√		
	2-5	Verificación externa	132	√		
	2-6	Actividades, cadena de valor y otras relaciones comerciales	5 - 6; 97 - 115	√		
	2-7	Empleados	45 - 72	√	Principio 1, 6	10.3
	2-8	Trabajadores que no son empleados	48 - 50	√		
	2-9	Estructura de gobernanza y composición	27 - 33	√		5.5
	2-10	Designación y selección del máximo órgano de gobierno	28 - 30	√		5.5
	2-11	Presidente del máximo órgano de gobierno	28 - 30	√		5.5



Estándar GRI / Otros Contenidos	Contenido	Página	Omisión	Verificación Auditoría Interna	Pacto Mundial	Meta ODS
Contenidos Generales						
GRI 2: Contenidos Generales 2021	2-12	Función del máximo órgano de gobierno en la supervisión de la gestión de los impactos	28 - 30		√	5.5
	2-13	Delegación de la responsabilidad de gestión de los impactos	27 - 33		√	5.5
	2-14	Función del máximo órgano de gobierno en la presentación de informes de sostenibilidad	29		√	5.5
	2-15	Conflictos de interés	27 - 33		√	
	2-16	Comunicación de inquietudes críticas	28 -33; 47		√	
	2-17	Conocimientos colectivos del máximo órgano de gobierno	28 - 32; 56 - 58		√	
	2-18	Evaluación del desempeño del máximo órgano de gobierno	27 - 28; 53 - 55		√	
	2-19	Políticas de remuneración	27 - 28; 54 - 55		√	
	2-20	Proceso para determinar la remuneración	27 - 28; 54 - 55		√	
	2-21	Ratio de compensación total anual	54 - 55		√	
	2-22	Declaración sobre la estrategia de desarrollo sostenible	3 - 4		√	Principio 1
	2-23	Compromisos y políticas	27, 34, 35, 43, 45, 74, 93, 97, 116, 122, 125; 133 - 137		√	Principio 1, 10
	2-24	Incorporación de los compromisos y políticas	27, 34, 35, 43, 45, 74, 93, 97, 116, 122, 125; 133 - 137		√	
	2-25	Procesos para remediar los impactos negativos	11 - 20; 47; 102		√	
	2-26	Mecanismos para solicitar asesoramiento y plantear inquietudes	11 - 20; 43; 47; 102		√	
	2-27	Cumplimiento de la legislación y las normativas	125 - 129		√	Principio 10
	2-28	Afiliación a asociaciones	33		√	
2-29	Enfoque para la participación de los grupos de interés	20 - 25		√		
2-30	Convenios de negociación colectiva	66 - 67		√	Principio 1, 3	8.8



Estándar GRI / Otros Contenidos	Contenido	Página	Omisión	Verificación Auditoría Interna	Pacto Mundial	Meta ODS
Temas Materiales						
GRI 3: Temas Materiales 2021	3-1	Proceso de determinación de los temas materiales	22 - 25		√	
	3-2	Lista de temas materiales	23 - 25		√	
Solvencia Financiera, Transparencia y Ética Empresarial						
GRI 3: Temas Materiales 2021	3-3	Gestión de los temas materiales	9 - 10; 22 - 25; 43 - 44; 125 - 129		√	
GRI 201: Desempeño Económico 2016	201-1	Valor económico directo generado y distribuido	21 - 22		√	8.1 8.2 9.4
	201-2	Implicaciones financieras y otros riesgos y oportunidades derivados del cambio climático	116 - 121		√	
	201-3	Obligaciones del plan de beneficios definidos y otros planes de jubilación	68 - 71		√	Principio 1
	201-4	Asistencia financiera recibida del gobierno	129		√	
GRI 203: Impactos Económicos Indirectos 2016	203-1	Inversiones en infraestructuras y servicios apoyados	76 - 79		√	5.4 9.4 11.2
	203-2	Impactos económicos indirectos significativos	74 - 92		√	3.8 8.2 8.3 8.5
GRI 207: Fiscalidad 2019	207-1	Enfoque fiscal	125 - 129		√	
	207-2	Gobernanza fiscal, control y gestión de riesgos	125 - 129		√	
	207-3	Participación de grupos de interés y gestión de inquietudes en materia fiscal	125 - 129		√	
	207-4	Presentación de informes país por país	125 - 129		√	



Estándar GRI / Otros Contenidos	Contenido	Página	Omisión	Verificación Auditoría Interna	Pacto Mundial	Meta ODS
Seguridad Bancaria y Cumplimiento						
GRI 3: Temas Materiales 2021	3-3	Gestión de los temas materiales	11 - 13; 22 - 25; 30; 34; 59; 67	√	Principio 10	
GRI 205: Anticorrupción 2016	205-1	Operaciones evaluadas para riesgos relacionados con la corrupción	18; 30 - 31, 67	√	Principio 10	16.5
	205-2	Comunicación y formación sobre políticas y procedimientos anticorrupción	30 - 31; 56 - 59; 67	√	Principio 1, 10	16.5
	205-3	Casos de corrupción confirmados y medidas tomadas	36; 45 - 47; 129	√	Principio 10	16.5
Innovación, Productos y Servicios Financieros						
GRI 3: Temas Materiales 2021	3-3	Gestión de los temas materiales	22 - 25; 97 - 115	√		
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	102; 104 - 108	√	Principio 1	
	416-2	Casos de incumplimiento relativos a los impactos en la salud y seguridad de las categorías de productos y servicios	102; 105 - 108	√	Principio 1	16.3
GRI 417: Marketing y Etiquetado 2016	417-1	Requerimientos para la información y el etiquetado de productos y servicios	108	√		
	417-2	Casos de incumplimiento relacionados con la información y el etiquetado de productos y servicios	129	√		16.3
	417-3	Casos de incumplimiento relacionados con comunicaciones de marketing	129	√	Principio 10	16.3
GRI 418: Privacidad del Cliente 2016	418-1	Reclamaciones fundamentadas relativas a violaciones de la privacidad del cliente y pérdida de datos del cliente	102; 104	√	Principio 10	16.3 16.10

Estándar GRI / Otros Contenidos	Contenido	Página	Omisión	Verificación Auditoría Interna	Pacto Mundial	Meta ODS
Captación, Desarrollo y Retención del Talento Humano						
GRI 3: Temas Materiales 2021	3-3	Gestión de los temas materiales	22 - 25; 45 - 72	√		
GRI 202: Presencia en el Mercado 2016	202-1	Ratio del salario de categoría inicial estándar por sexo frente al salario mínimo local	53 - 55	√		8.5 5.1
	202-2	Proporción de altos ejecutivos contratados de la comunidad local	50 - 51	√		8.5
GRI 401: Empleo 2016	401-1	Nuevas contrataciones de empleados y rotación de personal	51 - 52	√	Principio 1, 6	5.1 8.5 8.6 10.3
	401-2	Beneficios para los empleados a tiempo completo que no se dan a los empleados a tiempo parcial o temporales	53; 59 - 60; 66 - 68	√	Principio 1, 3, 6	3.2 8.5 5.4
	401-3	Permiso parental	64	√		5.1 5.4 8.5
GRI 402: Relaciones Trabajador-Empresa 2016	402-1	Plazos de aviso mínimos sobre cambios operacionales	66 - 67	√	Principio 3	8.8



Estándar GRI / Otros Contenidos	Contenido	Página	Omisión	Verificación Auditoría Interna	Pacto Mundial	Meta ODS
Captación, Desarrollo y Retención del Talento Humano						
GRI 403: Salud y Seguridad en el Trabajo 2018	403-1	Representación de los trabajadores en comités formales trabajador-empresa de salud y seguridad	65 - 66		√	Principio 1, 3 8.8
	403-2	Tipos de accidentes y tasas de frecuencia de accidentes, enfermedades profesionales, días perdidos, absentismo y número de muertes por accidente laboral o enfermedad profesional	60 - 64		√	3.3 3.9 8.8
	403-3	Trabajadores con alta incidencia o alto riesgo de enfermedades relacionadas con su actividad 10	60 - 64		√	3.9 8.8
	403-4	Temas de salud y seguridad tratados en acuerdos formales con sindicatos	66		√	Principio 3
	403-5	Formación de trabajadores sobre salud y seguridad en el trabajo	65 - 66		√	
	403-6	Fomento de la salud de los trabajadores	64 - 65		√	Principio 1
	403-7	Prevención y mitigación de los impactos en la salud y la seguridad de los trabajadores directamente vinculados con las relaciones comerciales	60 - 65		√	
	403-8	Cobertura del sistema de gestión de la salud y la seguridad en el trabajo	64 - 65		√	
	403-9	Lesiones por accidente laboral	60 - 64		√	Principio 1, 6
	403-10	Dolencias y enfermedades laborales	60 - 64		√	

Estándar GRI / Otros Contenidos	Contenido	Página	Omisión	Verificación Auditoría Interna	Pacto Mundial	Meta ODS
Captación, Desarrollo y Retención del Talento Humano						
GRI 404: Formación y Educación 2016	404-1	Media de horas de formación al año por empleado	56 - 60	√	Principio 6	4.3 4.4 4.5 5.1 8.2 8.5 10.3
	404-2	Programas para mejorar las aptitudes de los empleados y programas de ayuda a la transición	56 - 60	√	Principio 6	8.2 8.5
	404-3	Porcentaje de empleados que reciben evaluaciones periódicas del desempeño y desarrollo profesional	53 - 55	√	Principio 6	5.1 8.5 10.3
GRI 405: Diversidad e Igualdad de Oportunidades 2016	405-1	Diversidad en órganos de gobierno y empleados	53 - 55	√	Principio 1, 6	5.1 5.5 8.5
	405-2	Ratio del salario base y de la remuneración de mujeres frente a hombres	55	√	Principio 1, 6	5.1 8.5 10.3
Inversión Social y Relación con las Comunidades						
GRI 3: Temas Materiales 2021	3-3	Gestión de los temas materiales	22 - 25; 74 - 92	√		
GRI 413: Comunidades Locales 2016	413-1	Operaciones con participación de la comunidad local, evaluaciones del impacto y programas de desarrollo	74 - 92	√	Principio 1	
	413-2	Operaciones con impactos negativos significativos –reales y potenciales– en las comunidades locales	74 - 92	√	Principio 1	

Estándar GRI / Otros Contenidos	Contenido	Página	Omisión	Verificación Auditoría Interna	Pacto Mundial	Meta ODS
Ecoeficiencia						
GRI 3: Temas Materiales 2021	3-3	Gestión de los temas materiales	22 - 25; 116 - 121	√	Principio 7, 8, 9	
GRI 302: Energía 2016	302-1	Consumo energético dentro de la organización	118	√	Principio 7 y 8	7.2 7.3 8.4 12.2
	302-2	Consumo energético fuera de la organización	118	√	Principio 8	7.2 7.3 8.4 12.2
	302-3	Intensidad energética	118	√	Principio 8, 9	7.3 8.4 12.2
	302-4	Reducción del consumo energético	118	√	Principio 8, 9	7.3 8.4 12.2
	302-5	Reducción de los requerimientos energéticos de productos y servicios	118	√	Principio 8, 9	7.3 8.4 12.2
GRI 303: Agua y Efluentes 2018	303-1	Interacción con el agua como recurso compartido	118	√	Principio 8	
	303-2	Gestión de los impactos relacionados con los vertidos de agua	118	√	Principio 8	
	303-3	Extracción de agua	118	√	Principio 8	12.2
	303-4	Vertido de agua	118	√	Principio 8	
	303-5	Consumo de agua	118	√	Principio 8	
GRI 306: Residuos 2020	306-1	Generación de residuos e impactos significativos relacionados con los residuos	118	√	Principio 7, 8	12.4
	306-2	Gestión de impactos significativos relacionados con los residuos	118, 120	√	Principio 7, 8	3.9 12.4 12.5
	306-3	Residuos generados	118, 120	√	Principio 7	12.4
	306-4	Residuos no destinados a eliminación	118, 120	√	Principio 7	12.4
	306-5	Residuos destinados a eliminación	118, 120	√	Principio 8,9	



Estándar GRI / Otros Contenidos	Contenido	Página	Omisión	Verificación Auditoría Interna	Pacto Mundial	Meta ODS
Relación con los Proveedores						
GRI 3: Temas Materiales 2021	3-3	Gestión de los temas materiales	22 - 25; 122 - 124	√		
GRI 204: Prácticas de Abastecimiento 2016	204-1	Proporción de gasto en proveedores locales	124	√	Principio 6	8.3
Transformación Digital						
GRI 3: Temas Materiales 2021	3-3	Gestión de los temas materiales	22 - 25; 98 - 107	√		
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	98 - 107	√	Principio 1	
	416-2	Casos de incumplimiento relativos a los impactos en la salud y seguridad de las categorías de productos y servicios	98 - 107; 129	√	Principio 1	16.3



Estándar GRI / Otros Contenidos	Contenido	Página	Omisión	Verificación Auditoría Interna	Pacto Mundial	Meta ODS
Otros Temas no Materiales para la Organización pero que reportamos para mayor transparencia						
GRI 101: Biodiversidad 2024	101-2	Gestión de los impactos sobre la biodiversidad	116 - 121	√	Principio 8	
GRI 206: Competencia Desleal 2016	206-1	Acciones jurídicas relacionadas con la competencia desleal y las prácticas monopólicas y contra la libre competencia	108; 129	√		16.3
GRI 301: Materiales 2016	301-1	Materiales utilizados por peso o volumen	116 - 121	√	Principio 8, 9	12.2
	301-2	Insumos reciclados	116 - 121	√	Principio 8, 9	12.2 8.4 12.5
GRI 305: Emisiones 2016	305-1	Emisiones directas de GEI (alcance 1)	118	√	Principio 7, 8	
	305-2	Emisiones indirectas de GEI asociadas a la energía (alcance 2)	118	√	Principio 7, 8	
	305-3	Otras emisiones indirectas de GEI (alcance 3)	118	√	Principio 7, 8	
	305-4	Intensidad de las emisiones de GEI	118	√	Principio 7, 8	
	305-5	Reducción de las emisiones de GEI	118	√	Principio 7, 8	
GRI 308: Evaluación Ambiental de Proveedores 2016	308-1	Nuevos proveedores que han pasado filtros de evaluación y selección de acuerdo con los criterios ambientales	122 - 124	√	Principio 7	
	308-2	Impactos ambientales negativos en la cadena de suministro y medidas tomadas	122 - 124	√	Principio 8	
GRI 406: No Discriminación 2016	406-1	Casos de discriminación y acciones correctivas emprendidas	67	√	Principio 1, 2, 6	8.8



Estándar GRI / Otros Contenidos	Contenido	Página	Omisión	Verificación Auditoría Interna	Pacto Mundial	Meta ODS
Otros Temas no Materiales para la Organización pero que reportamos para mayor transparencia						
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	68; 122	√	Principio 1, 2, 3	8.8
GRI 408: Trabajo Infantil 2016	408-1	Operaciones y proveedores con riesgo significativo de casos de trabajo infantil	68; 122	√	Principio 1, 2, 5	8.7 16.2
GRI 409: Trabajo Forzoso u Obligatorio 2016	409-1	Operaciones y proveedores con riesgo significativo de casos de trabajo forzoso u obligatorio	68; 122	√	Principio 1, 2, 3, 4, 5, 6, 7, 8, 9, 10	8.7
GRI 410: Prácticas en Materia de Seguridad 2016	410-1	Personal de seguridad capacitado en políticas o procedimientos de derechos humanos	90 - 91	√	Principio 1, 2	16.1
GRI 411: Derechos de los Pueblos Indígenas 2016	411-1	Casos de violaciones de los derechos de los pueblos indígenas	67 - 68	√	Principio 1, 2	
GRI 414: Evaluación Social de los Proveedores 2016	414-1	Nuevos proveedores que han pasado filtros de selección de acuerdo con los criterios sociales	122 - 124	√	Principio 1, 2	5.2 8.8 16.1
	414-2	Impactos sociales negativos en la cadena de suministro y medidas tomadas	122 - 124	√	Principio 1, 2	5.2 8.8 16.1
GRI 415: Política Pública 2016	415-1	Contribuciones a partidos y/o representantes políticos	129	√		16.5



Suplemento Sectorial de Servicios Financieros GRI G4

Temas No Materiales						
Categoría	Contenido	Página	Omisión	Verificación Auditoría Interna	Pacto Mundial	Meta ODS
Cartera de Productos	FS1	Políticas con aspectos medioambientales y sociales específicos aplicadas a las líneas de negocios	116 - 121		√	
	FS2	Procedimientos para la evaluación y el control de riesgos sociales y medioambientales en las líneas de negocio	116 - 121		√	
	FS3	Procesos para monitorear la implementación por parte de los clientes de los requisitos sociales y medioambientales incluidos en contratos o transacciones	35; 122		√	
	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	93 - 95; 119 - 121		√	
	FS5	Interacciones con clientes/ sociedades participadas/ socios empresariales en relación a los riesgos y oportunidades medioambientales y sociales	36 - 42; 79, 122		√	
	FS6	Porcentaje de la cartera para las líneas de negocio según la región, la dimensión (ejemplo microempresas/ PYMES/ grandes/ y el sector de actividad.	98; 104		√	
	FS7	Valor monetario de los productos y servicios diseñados para proporcionar un beneficio social específico para cada línea de negocio desglosado según su propósito.	97 - 100		√	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.	97 - 100		√	Principios 7 y 8



Suplemento Sectorial de Servicios Financieros GRI G4

Temas No Materiales						
Categoría	Contenido	Página	Omisión	Verificación Auditoría Interna	Pacto Mundial	Meta ODS
Auditoría	FS9	Cobertura y frecuencia de auditorías para evaluar la implementación de las políticas medioambientales y sociales y los procedimientos de evaluación de riesgos.	31		√	
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.	116 - 121		√	Principios 7 y 8
	FS11	Porcentaje de activos sujetos a controles medioambientales o sociales tanto positivos como negativos.	116 - 121		√	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	74 - 92		√	Principio 1
	FS14	Iniciativas para mejorar el acceso a los servicios financieros a personas desfavorecidas	80; 97 - 99		√	Principio 1
Etiquetado de los Productos y Servicios	FS15	Descripción de políticas para el correcto diseño y oferta de servicios y productos financieros	97 - 99		√	
	FS16	Iniciativas para mejorar la alfabetización y educación financiera según el tipo de beneficiario	76 - 77; 80 - 81		√	



Indicadores Esenciales

Número Indicador	Descripción	Página
1	Porcentaje de mujeres y hombres empleados	48
2	Porcentaje de mujeres y hombres en posiciones de alta dirección	48
3	Porcentaje de mujeres y hombres en la junta o directorio	48
4	Relación entre el salario de las mujeres y de los hombres	53
5	Porcentaje de nuevas contrataciones – mujeres y hombres	50
6	Porcentaje de promociones y oportunidades de carrera – mujeres y hombres	48, 54, 57
7	Índice de retención de hombres y mujeres a tiempo completo que tomaron licencia parental	64
8	¿Posee la Compañía un mecanismo y procedimiento confidencial de quejas, resolución, denuncia y no represalias para abordar y responder a incidentes de violencia y acoso?	48



Indicadores de Medida de Entrada y Soporte

Principio	Número Indicador	Tema	Descripción	Página
LIDERAZGO				
1. Promover la igualdad del género desde la dirección al más alto nivel.	1	Política de Género y Plan de Acción	Poseer una política independiente o un compromiso integrado a una política corporativa más amplia que aborde el apoyo al personal (como padres, madres y cuidadores/as), cubriendo a todos en las principales ubicaciones operativas.	50; 53 - 55
	2	Debida Diligencia	Llevar a cabo una evaluación de riesgos con perspectiva de género como parte del proceso de debida diligencia en materia de derechos humanos, con el fin de identificar riesgos específicos relacionados al género incluyendo la violencia basada en género y el acoso sexual laboral, y garantizar la seguridad personal de todo el personal.	31; 34; 45 - 47; 67 - 68;
LUGAR DE TRABAJO				
3. Velar por la salud, la seguridad y el bienestar de todos los trabajadores y trabajadoras.	3	Trabajo Flexible	Ofrecer opciones de trabajo flexibles para todo el personal.	59, 64 - 66
	4	Violencia y Acoso	Poseer políticas y procedimientos para garantizar la seguridad, la confidencialidad y la protección de las víctimas de acoso sexual en el lugar de trabajo.	31, 34, 45, 47
	5	Bienestar	Poseer una política o compromiso para toda la empresa de respetar y respaldar el acceso a una atención médica de calidad, incluida la salud sexual y reproductiva cuando sea pertinente, que sea reflejada en programas de la empresa y beneficios para el personal.	54; 64 - 66; 69
MERCADO				
5. Llevar a cabo prácticas de desarrollo empresarial, cadena de suministro y mercadotecnia a favor del empoderamiento de las mujeres.	6	Cadena de suministros	Poseer un código de conducta para empresas proveedoras o fuerza de ventas que declare explícitamente el apoyo a la igualdad de género.	34 - 35; 122
COMUNIDAD				
6. Promover la igualdad mediante iniciativas comunitarias y cabildeo.	7	Responsabilidad social	Poseer una política independiente o un compromiso integrado a una política corporativa más amplia, que aborde la incorporación del género en las actividades de responsabilidad social corporativa, la filantropía, la promoción pública y las asociaciones.	34 - 35; 74 - 92
TRANSPARENCIA Y RENDICIÓN DE CUENTAS				
7. Evaluar y difundir los progresos realizados a favor de la desigualdad de género.	8	Reporte	Reportar públicamente los Indicadores Esenciales a los WEPs.	50; 86 - 89; 131; 135



Indicadores Complementarios

Principio	Número Indicador	Tema	Descripción	Página
LUGAR DE TRABAJO				
2. Tratar a todos los hombres y mujeres de forma equitativa en el trabajo, respetar y defender los derechos humanos y la no discriminación.	1	Capacitación y desarrollo	Horas promedio de capacitación que el personal de la organización ha tomado, desagregados por sexo y nivel del empleado.	56 - 58
COMUNIDAD				
6. Promover la igualdad mediante iniciativas comunitarias y cabildeo.	2	Diseño y desarrollo de productos sensibles al género	Existe un compromiso que forme parte de una política corporativa más amplia para integrar la perspectiva de género e inclusión en el diseño y la entrega del producto	97

Indicadores Adicionales

Número Indicador	Descripción	Página
LUGAR DE TRABAJO		
1	Porcentaje de personal que tenía derecho a licencia parental remunerada, desglosado por sexo.	64
2	Tasa de reincorporación al trabajo del personal que tomó licencia parental remunerada, desglosada por sexo	64
3	Relación de lesiones relacionadas con el trabajo entre hombres y mujeres	61 - 64
4	Índice de ausentismo, desglosado por sexo.	61 - 64
COMUNIDAD		
5	Porcentaje de beneficiarios/as directos de proyectos e iniciativas comunitarias, desglosado por sexo.	80
6	Porcentaje de programas comunitarios evaluados utilizando criterios relacionados con el género	80



Informe de los Auditores



BBPASE02225VP-002

INFORME DE ASEGURAMIENTO LIMITADO
SOBRE EL CUMPLIMIENTO DE LOS ESTÁNDARES DEL GLOBAL
REPORTING INITIATIVE (GRI) Y EL FINANCIAL
SERVICES SECTOR SUPPLEMENT
“INFORME DE RESPONSABILIDAD Y SOSTENIBILIDAD EMPRESARIAL 2024”
DEL AÑO TERMINADO EL 31 DE DICIEMBRE DE 2024

Agosto, 2025

Información confidencial de Banesco Banco Universal, C.A. Prohibida su alteración y/o reproducción
Página 1





BBPASE-02225VP-002

I. ALCANCE

Se nos ha solicitado realizar una evaluación de aseguramiento limitado sobre el cumplimiento de los estándares del Global Reporting Initiative (GRI) y el Financial Services Sector Supplement en la elaboración de los indicadores de Responsabilidad Social presentado en el Anexo I “Índice de Contenido GRI” incluido en el “Informe de Responsabilidad y Sostenibilidad Empresarial 2024”, correspondiente al año terminado el 31 de diciembre de 2024.

Responsabilidad de la Gerencia

La Gerencia de Banesco Banco Universal, C.A. es responsable por la preparación, contenido y presentación del “Informe de Responsabilidad y Sostenibilidad Empresarial 2024”, según la opción “de conformidad” con los estándares del Global Reporting Initiative (GRI) y el Financial Services Sector Supplement, incluyendo:

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

Responsabilidad de Auditoría

Nuestra responsabilidad es la de recopilar evidencia y efectuar procedimientos para emitir una conclusión de aseguramiento limitado sobre las aseveraciones de la Gerencia con respecto al cumplimiento de los estándares del Global Reporting Initiative (GRI) y el Financial Services Sector Supplement en la elaboración de los indicadores de Responsabilidad Social presentados en el Anexo I “Índice de Contenido GRI”, incluido en el “Informe de Responsabilidad y Sostenibilidad Empresarial 2024”.

Información confidencial de Banesco Banco Universal, C.A. Prohibida su alteración y/o reproducción
Página 3

Banesco
Banco Universal, C.A.
Vicepresidencia Auditoría





HBPASE02225VP-002

Una solicitud 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 2024".

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

Banesco
Banco Universal
Vicepresidencia Auditoría





BBPASE0225VP-002

II. PROCEDIMIENTOS EFECTUADOS

Los procedimientos ejecutados se han basado en nuestro juicio profesional, e incluyeron las siguientes actividades de consulta, observación e indagación:

- 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 2024", para el entendimiento de los objetivos asociados a la aplicación de los estándares del Global Reporting Initiative (GRI) y el Financial Services Sector Supplement.
- Reuniones con el personal de Banesco Banco Universal, C.A., que interviene en el proceso de recopilación de la información contenida en el "Informe de Responsabilidad y Sostenibilidad Empresarial 2024" y en la elaboración de los indicadores objeto de nuestra revisión, a los efectos de conocer los principios, sistemas, enfoques de gestión aplicados.
- Recopilación y obtención de la documentación soporte necesaria para evaluar la aplicación de los estándares del Global Reporting Initiative (GRI) y el Financial Services Sector Supplement.

Se realizó la inspección de la documentación, así como la evaluación de la idoneidad de los procedimientos analíticos y métodos de cuantificación aplicados, lo que permitió dar cobertura de manera general a los aspectos que se describen a continuación:

- Verificación de que el contenido del "Informe de Responsabilidad y Sostenibilidad Empresarial 2024" no contradice ninguna información relevante suministrada por Banesco Banco Universal, C.A.
- Análisis de los indicadores de sostenibilidad presentados como Anexo I del "Informe de Responsabilidad y Sostenibilidad Empresarial 2024", y comprobación de que los mismos contemplan los temas sugeridos por el Global Reporting Initiative (GRI) y aseguran la relevancia de la información plasmada, respecto a la situación del Banco.
- Análisis de la cobertura, relevancia, completitud e integridad de la información incluida en el "Informe de Responsabilidad y Sostenibilidad Empresarial 2024".
- 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 2024" y su adecuada

Información confidencial de Banesco Banco Universal, C.A. Prohibida su alteración y/o reproducción
Página 5

Banesco
Banco Universal
Vicepresidencia Auditoría





BBPASI-02225 VP-E002

compilación a partir de los datos suministrados por las fuentes de información del Banco.

- Revisión, a través del análisis de la información interna suministrada, de las actuaciones realizadas por las partes involucradas, a lo largo del ejercicio en relación con la identificación, obtención de la información y relaciones mantenidas.
- Verificación de la adaptación de los indicadores de sostenibilidad informados por el Banco y presentados como Anexo I del "Informe de Responsabilidad y Sostenibilidad Empresarial 2024", a lo señalado en los estándares del Global Reporting Initiative (GRI) y el Financial Services Sector Supplement.

Información confidencial de Banesco Banco Universal, C.A. Prohibida su alteración y/o reproducción
Página 6





BHPASE0225VP-R002

III. CONCLUSIÓN

Consideramos que la evidencia que obtuvimos es suficiente y adecuada para brindarnos una base razonable para emitir nuestra conclusión de aseguramiento limitado.

No hemos realizado ningún trabajo fuera del alcance acordado, por lo tanto, 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 2024", correspondiente al ejercicio finalizado el 31 de diciembre de 2024, nada ha llamado nuestra atención que nos indique que la Dirección no ha cumplido con todos los aspectos significativos establecidos en los estándares del Global Reporting Initiative (GRI) y el Financial Services Sector Supplement.

Atentamente,

Alfredo J. González J.

Auditor Interno



Encuesta

Agradecemos nos haga llegar su opinión sobre este informe ingresando al siguiente

[formulario](#)

¡Muchas gracias!





Banesco
Contigo