



**COMUNICACIÓN DE PROGRESO  
(CoP)**

**Banesco Banco Universal, C.A.**

**2011**



Me complace presentarles por tercera ocasión nuestra Comunicación de Progreso correspondiente al año 2011.

Con la publicación de este informe de actividades expresamos nuestra satisfacción por la experiencia acumulada que nos permite mostrar un modelo de gestión empresarial basado en la convivencia de los beneficios económicos con la sensibilidad y comprensión de la realidad venezolana.

De este cúmulo de experiencias y vivencias nos ha surgido una respuesta ética, de hondo compromiso y espíritu innovador, para sumarnos, desde el ámbito empresarial, a la acción contra la pobreza y al estímulo de sectores cuyo potencial ha sido reconocido, de forma unánime, por toda la sociedad venezolana.

Cuando iniciamos nuestro camino en la ruta de la Responsabilidad Social Empresarial, lo hicimos con proyectos educativos y vinculados al sector salud, en el entendido de que estos ámbitos son los que necesitan, con mayor urgencia, programas que atiendan sus necesidades y los provean de oportunidades para desarrollarse al máximo.

Desde 1998 nuestra inversión social ha permitido generar mejores condiciones y nuevas oportunidades a los niños, niñas y adolescentes que son atendidos por nuestros Socios Sociales, instituciones con las que hemos estrechado lazos de verdadero compromiso.

En Banesco nos hemos abocado al diseño y puesta en marcha de un programa de Responsabilidad Social sostenible, tanto en lo interno como en lo externo, que avanza con paso firme y que goza de mucha aceptación. Para nosotros, la Responsabilidad Social Empresarial es parte integral de nuestra Organización.



Es la manifestación de nuestra agilidad como Institución y de nuestro hondo arraigo venezolano, puesto que Venezuela es nuestro gran objetivo a corto, mediano y, sobre todo, largo plazo; así como el más elevado de nuestros haberes.

Nuestra intención de apoyar al Pacto Global se mantiene firme y esa es nuestra premisa en el futuro inmediato.

En este reporte expresamos cómo desde el primer año de habernos adherido al Pacto Global hemos actuado de manera consciente y responsable en afianzar los principios establecidos por las Naciones Unidas y vincularlas con nuestro Programa de Responsabilidad Social Empresarial cuyo informe está publicado en el website [www.banesco.com](http://www.banesco.com).

Es para nosotros motivo de gran orgullo ser el primer banco venezolano en adherirse al Pacto Global y cumplir con los lineamientos establecidos por ustedes para la construcción de un mundo más justo y un porvenir más promisorio para las nuevas generaciones.

Juan Carlos Escotet R.  
Presidente Junta Directiva  
Banesco Banco Universal, C.A.



Las referencias “IRSE 2011” indican en qué página de nuestro *Informe de Responsabilidad Social Empresarial 2011* se encuentra reflejado el respectivo indicador.

Ver: LINK DE INFORME EN BANESCO:

[http://banesco-prod-cdn.s3.amazonaws.com/wp-content/uploads/2013/04/informe\\_responsabilidad\\_social\\_2011\\_espanol.pdf](http://banesco-prod-cdn.s3.amazonaws.com/wp-content/uploads/2013/04/informe_responsabilidad_social_2011_espanol.pdf)

## **PRINCIPIO 1**

**Las Empresas deben apoyar y respetar la protección de los derechos humanos fundamentales reconocidos universalmente, dentro de su ámbito de influencia**

### **Declaración**

**Como parte de nuestros valores hacemos énfasis en la transparencia, la integridad y el respeto a los derechos humanos entre todos nuestros grupos de interés, tanto internos como externos. En este sentido, trabajamos activamente para evitar prácticas de discriminación o vulneración de cualquier derecho, y para promover su respeto entre nuestros relacionados.**

### **1.1. CUESTIÓN 1**

¿Dispone su organización de una acción concreta en relación a este Principio que se haya llevado a cabo durante el presente ejercicio?

**RESPUESTA: SÍ**



## **Detalles**

Banesco Banco Universal, C.A. asigna un alto valor al comportamiento ético de la organización y de su personal, lo que además forma parte de su responsabilidad social. Disponemos de un Código de Ética y Conducta el cual sigue las mejores prácticas nacionales e internacionales. Este Código define los valores que deben guiar nuestro proceder, y establece el trato que debe privar entre nuestro personal y con el público, así como las conductas que se consideran reprobables.

Entre nuestros valores hacemos énfasis en la transparencia, el respeto y la integridad. En este sentido, promovemos la igualdad entre nuestro personal y en el trato a nuestros clientes sin distinción por origen étnico, estatus socioeconómico, estado civil, edad, aspecto físico, discapacidad, afinidad política, credo religioso (o ausencia de él), orientación sexual o cualquier otra particularidad, respetando su dignidad y garantizando la igualdad de oportunidades. En nuestras relaciones de negocio nos basamos en la equidad, las transacciones justas y el beneficio mutuo, y aplicamos una selección de proveedores libre de discriminaciones. Por ello, somos rigurosos en cuanto a evitar los conflictos de intereses.

### **Ver Código de Ética y Conducta en:**

<http://www.banesco.com/somos-banesco/codigo-de-etica>

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



- El Comité de Ética y Conducta está integrado por miembros de la Junta Directiva y vicepresidentes que sesiona mensualmente y el cual cuenta con tres Líneas Directas anónimas, una vía correo electrónico y una telefónica para recibir quejas o denuncias, incluyendo aquellas que pudieran estar relacionadas con los Derechos Humanos.

- Durante el 2011, se dictaron talleres de Derechos Humanos a 68 personas del área de Seguridad de Caracas, lo que corresponde al 76,40% de los empleados de esa unidad. También se instruyeron a 1.211 empleados de la Vicepresidencia Ejecutiva Segmentos Masivos.

- Durante el año 2011 se desarrollaron actividades deportivas, recreativas y culturales como parte del Plan Calidad de Vida, logrando contribuir en mejorar la Calidad de Vida de los Trabajadores y motivarlos a hacer mejor uso del tiempo libre, y propiciando un espacio para la Conciliación entre la Vida Laboral y la Vida Personal del ciudadano Banesco.

- Brindamos asistencia médica a nuestro personal así como ayuda médica de emergencia. Fortalecemos la prevención de incidentes riesgosos dentro y fuera de las instalaciones, a través de la capacitación en temas de salud y ambiente de trabajo, así como campañas de prevención difundidas por nuestros medios de comunicación internos.

- En 2011 desarrollamos campañas informativas en la intranet, destinadas a la prevención de accidentes, enfermedades ocupacionales y conocimiento de la normativa legal, actuación en casos de emergencia, seguridad y salud en las oficinas, cómo actuar en los casos de emergencia y se suministró información sobre cómo mejorar posturas para evitar enfermedades ocupacionales.



- Con respecto a los sindicatos, el 95,42% de nuestros trabajadores están amparados por Contratación Colectiva. Brindamos todo el apoyo comunicacional y promovemos espacios para las reuniones de trabajo y asambleas de los afiliados.

- Desde 2008 más de la mitad de nuestros empleados son accionistas del Banco. Estos tienen la posibilidad de solicitar un punto de agenda en la Junta Directiva para hacer comentarios o plantear quejas.

### **OBJETIVOS PARA 2012**

- Ofrecer talleres sobre Derechos Humanos a nuestro Voluntariado Corporativo, para que funjan como multiplicadores dentro y fuera de la organización.

- Fortalecer las Líneas Directas con el Código de Ética y Conducta.

- Actualizar el Código de Ética y Conducta.

**Ver IRSE 2011, páginas 15, 16 - 27 - 31,32,33**

### **1.2. CUESTIÓN 2**

¿Posee la organización una declaración de principios, políticas explícitas y procedimientos en torno a los Derechos Humanos vinculados a las operaciones, así como los sistemas de mecanismos de seguimiento y sus resultados?

#### **1.2.1. Indicador 1**

Indique si la organización ha realizado un diagnóstico en el que se evalúan los



diferentes factores de Derechos Humanos que afectan a la organización.

**RESPUESTA:** NO

**OBJETIVOS PARA 2012:** Ninguno.

### **1.2.2. Indicador 2**

Indique en qué medida se han implantado las políticas de Derechos Humanos en la estructura organizativa / organigrama de la organización.

**RESPUESTA:**

- Nuestro Código de Ética y Conducta del Ciudadano Banesco, que entró en vigencia en 2009, incorpora numerosas cláusulas específicas de respeto a los derechos y dignidad de la persona. Todos los vicepresidentes son responsables del respeto al Código en sus respectivas áreas.

- El Comité de Ética de la organización está integrado por miembros de la Junta Directiva y Vicepresidentes de la organización.

- El respeto a los Derechos Humanos forma parte de la política de RSE de la organización.

- Para el 2012 se realizará una actualización del Código de Ética y Conducta en la cual se incorporarán cláusulas específicas en este sentido.

**Ver IRSE 2011, páginas 15,16**





### **1.2.3. Indicador 3**

Indique si dispone de mecanismos de seguimiento de las políticas de Derechos Humanos en la organización.

**Respuesta:** Si.

Contamos con dos Líneas Directas anónimas (correo electrónico) y una telefónica para que el Comité de Ética reciba quejas o denuncias, incluyendo las relacionadas con los Derechos Humanos. En 2011 el Comité de Ética gestionó 327 casos..

**Ver IRSE 2011, páginas 15 -16**

### **1.2.4. Indicador 4**

Indique si la organización dispone un auditor externo para la verificación del cumplimiento de sus políticas de Derechos Humanos.

**RESPUESTA:** NO

**NOTA:** Sin embargo, nuestro Informe de Responsabilidad Social Empresarial es auditado por una empresa externa (Horwath Venezuela).

**Ver IRSE 2011, páginas 95 - 97**



### 1.2.5. Indicador 5

Indique si se utilizan los resultados obtenidos de los mecanismos de seguimiento de las políticas de Derechos Humanos en la planificación estratégica de la organización.

**Respuesta:** NO

**NOTA:** Sin embargo, cualquier violación de los Derechos Humanos conllevaría la toma de acciones correctivas, incluyendo el despido del empleado causante de la transgresión sin importar su nivel de cargo, o el cese de la relación comercial con el proveedor si es el caso.

### 1.3. CUESTIÓN 3

¿Comparte y detalla la organización a sus empleados los principios éticos por los que se rige (códigos éticos o de conducta)?

#### 1.3.1. Indicador 1

Porcentaje de empleados informados sobre los principios éticos por los que se rige la organización, o porcentaje de empleados formados en materia de Derechos Humanos sobre el total de la plantilla.

**Respuesta:** SI

- El 100% del personal tiene acceso al Código de Ética y Conducta, que está disponible en forma impresa así como en el sitio web público (<http://www.banesco.com/somos-banesco/codigo-de-etica>) y en la Intranet.



Así mismo, durante el 2011 se realizaron campañas informativas para conocer el Código de Ética.

- Se dictaron talleres de Derechos Humanos a 68 personas del área de Seguridad de Caracas, lo que corresponde al 76,40% de los empleados de esa unidad.
- Se capacitaron a 1.211 empleados de la Vicepresidencia Ejecutiva Segmentos Masivos.

**Ver IRSE 2011, páginas 15 y 29**

#### **1.4. CUESTIÓN 4**

¿Dispone la organización de una política sobre salud y seguridad del cliente?

##### **1.4.1. Indicador 1**

Indique si la organización informa sobre la seguridad de sus productos y servicios.

**Respuesta: Sí.**

- Todo contrato para la apertura de cuentas u otros productos o instrumentos del banco contiene una descripción sobre la seguridad de esos productos o instrumentos.
- El Código de Ética y Conducta, disponible en nuestro sitio en Internet, establece el principio del respeto a la privacidad de los clientes y la confiabilidad de las transacciones (Artículos 17,18,19,20,21).

**Ver IRSE 2011, páginas 67.**



#### 1.4.2. Indicador 2

Indique si la organización cuenta con un sistema de atención al cliente (para sugerencias, quejas, reclamos, etc.)

**Respuesta:** Sí.

#### Detalles

- Se reciben las quejas, sugerencias y reclamos a través de nuestras agencias, así como por el sitio web [www.banesco.com](http://www.banesco.com), que está certificado internacionalmente por la empresa McAfee como *hacker safe*.
- Disponemos de dos buzones de atención al cliente y de denuncias sobre abuso. ([atclient@banesco.com](mailto:atclient@banesco.com) y [abuse@banesco.com](mailto:abuse@banesco.com))
- Realizamos encuestas de satisfacción al cliente y auditorías de servicios para monitorear la calidad del servicio ofrecido.
- De igual manera, a través de nuestras redes sociales canalizamos aquellas, quejas, solicitudes o inquietudes que tengan nuestros clientes y colaboradores.

**Ver IRSE 2011, páginas 63,69.**

#### 1.4.3. Indicador 3

Indique el número y tipo de incumplimientos de normativas referentes a la salud y seguridad del cliente.

**Respuesta:** NINGUNA.



**Detalles:** Durante el año 2011 no se produjeron incumplimientos de esta naturaleza.

#### **1.4.4. Indicador 4**

Indique el número de demandas ratificadas por organismos reguladores oficiales o similares para la supervisión o regulación de salubridad y seguridad de los productos y servicios.

**Respuesta:** NINGUNA.

**Detalles:** Durante el año 2011 no se recibieron demandas de esta naturaleza.

#### **1.4.5. Indicador 5**

Indique el número de incumplimientos de normativas sobre información y etiquetado de productos.

**RESPUESTA:** NINGUNO.

**Detalles:** Todas nuestras campañas de publicidad se rigen por la normativa legal vigente:

- Ley de Responsabilidad Social en Radio y Televisión.

- Ley para la Defensa de las Personas en el Acceso a los Bienes y Servicios.

- Normas que Regulan los Procesos Administrativos Relacionados con la Emisión y Uso de las Tarjetas de Crédito, Débito, Prepagadas y Demás



Tarjetas de Financiamiento o Pago Electrónico, cuyos artículos 23, 24 y 25 (Capítulo I, De las Obligaciones de los Emisores) se hace referencia a los casos de ofertas de premios y promociones.

- Reforma de las Normas Técnicas sobre Definiciones, Tiempo y Condiciones de la Publicidad, Propaganda y Promociones en los Servicios de Radio, Televisión y Difusión por Suscripción, de la Comisión Nacional de Telecomunicaciones.

- Ley Orgánica para la Protección del Niño y del Adolescente (LOPNA).

**Ver IRSE 2011, página 65**

## **1.5. CUESTIÓN 5**

¿Está involucrada la organización en la promoción de los Derechos Humanos en la comunidad en que opera?

### **1.5.1. Indicador 1**

Cantidad de dinero invertido en la comunidad (en especie, productos o servicios).

**RESPUESTA:** Durante el 2011 se realizó una inversión de **Bs 9.762.555** para financiar diversas iniciativas y proyectos de nuestros socios y aliados sociales. **11.324.865,32** durante el año 2010.

**Detalles:** Los principales aportes fueron otorgados a organizaciones que denominamos “Socios Sociales”, como la Asociación Venezolana de Educación



Católica (Bs 1.000.000,00), la Organización Fe y Alegría (Bs 1.481.640) y la Fundación Musical Simón Bolívar (Fundamusical Bs 1.000.000,00).

En el 2012 Continuaremos desarrollando una amplia acción social, centrada en el sector educación y salud.

**Ver IRSE 2011, páginas 39 - 46, 94**

### **1.5.2. Indicador 2**

Indique si la organización hace un análisis previo al diseño de los proyectos en la comunidad y desarrolla campañas de educación y de otras características de interés público en la misma.

**Respuesta:** Sí.

**Detalles:** La educación de cada vez más venezolanos es prioridad en nuestra acción social en la comunidad. Además de programas permanentes con “socios sociales” (organizaciones reconocidas de toda Venezuela por su impacto positivo en la comunidad), apoyamos a numerosas instituciones que hacen solicitudes puntuales.

Desde 2008 cumplimos un programa especial con la comunidad de la urbanización Colinas de Bello Monte, donde está ubicada nuestra sede central, a la cual se le otorga anualmente un presupuesto para obras destinadas a mejorar su calidad de vida; los propios representantes comunitarios proponen proyectos, y luego votan por el orden de prioridades con el que se ejecutarán.



Hasta el momento se han financiado actividades para la tercera edad, un consultorio médico gratuito, un programa de formación de jóvenes no escolarizados, y obras de vialidad y ornato público.

Cabe señalar que el desempeño de las organizaciones que reciben nuestros fondos en el programa de los “Socios Sociales” se evalúa anualmente, y además se les aplican encuestas con las que ellos evalúan y califican su relación con Banesco.

En el 2011, realizamos nuestro primer diálogo con un grupo de 30 trabajadores de todas las regiones y categoría de cargo y género, respetando la fases del proceso de diálogo establecido por la norma la cuales son inclusividad, relevancia y capacidad de respuesta

**Ver IRSE 2011, página 37 - 47.**

## **1.6. CUESTIÓN 6**

¿Cuenta la organización con cláusulas de protección de Derechos Humanos en los contratos con las fuerzas de seguridad contratadas?

### **1.6.1. Indicador 1**

Número de actuaciones realizadas por la organización para prevenir la vulneración de los Derechos Humanos por las fuerzas de seguridad contratadas en su ámbito de actuación.

**Respuesta: SI**





**Detalles:** Este año se dictaron talleres de Derechos Humanos a 68 personas del área de Seguridad de Caracas, lo que corresponde al 76,40% de los empleados de esa unidad. Además se capacitaron a 1.211 empleados de la Vicepresidencia Ejecutiva Segmentos Masivos

## **PRINCIPIO 2**

**Las empresas deben asegurarse de no ser cómplices en abusos de los derechos humanos**

### **Declaración**

**Banesco trabaja para que ninguna organización o persona cuya labor contribuya a nuestro éxito (proveedores, contratistas, trabajadores) afecte, a través de sus actividades, los derechos humanos, ni cause daños físicos o mentales en ninguna persona.**

### **2.1. CUESTIÓN 1**

¿Dispone su organización de una acción concreta en relación a este Principio que se haya llevado a cabo durante el presente ejercicio?

**Respuesta:** Sí

**Detalles:** Contamos con un Código de Ética y Conducta del Ciudadano Banesco, en el cual se incrementa el énfasis en el respeto y consideración a nuestro personal y clientes, sin distinción por origen étnico, estatus socioeconómico, estado civil, edad, aspecto físico, discapacidad, afinidad política, credo religioso (o ausencia de él), orientación sexual o cualquier otra particularidad, respetando su dignidad y garantizando la igualdad de



oportunidades (Artículo 38). **Ver Código de Ética y Conducta en:**  
<http://banesco-prod-cdn.s3.amazonaws.com/wp-content/uploads/2012/11/codigo-etica-banesco.pdf>

Dictamos talleres de Derechos Humanos al personal de Seguridad de Caracas.

- Contamos con dos Líneas Directas anónimas (correo electrónico) y una telefónica para que el Comité de Ética reciba quejas o denuncias, incluyendo las relacionadas con los Derechos Humanos.

- Nuestras prácticas laborales están diseñadas de manera de minimizar los riesgos físicos o mentales para los trabajadores y clientes.

## **COMPROMISOS**

- Incorporar una nueva cláusula a los convenios con nuestros proveedores, que incorporan el compromiso de respetar los Derechos Humanos de acuerdo con los principios del Pacto Mundial.

- En 2012 continuaremos dictando talleres de Derechos Humanos al personal de Seguridad, así como a nuestro Voluntariado Corporativo.

**Ver IRSE 2011, páginas 15,16, 29 - 32**

## **2.2. CUESTIÓN 2**

¿Describe la organización de forma expresa sus políticas y procedimientos para evaluar y tratar los Derechos Humanos en la cadena de suministro y en sus contratistas?



### **2.2.1. Indicador 1**

Indique si la organización dispone de una clasificación de su cadena de suministro (proveedores, subcontratistas, etc.) en función de su tamaño, país, producto y sector de actividad, y si favorece a aquellos que disponen de certificaciones (SA8000, ISO 9001, etc.)

**Respuesta:** Se dispone de la clasificación, pero no se da un trato diferencial a aquellos que disponen de las certificaciones mencionadas.

### **OBJETIVOS PARA 2012**

- Aplicar una encuesta a nuestros principales proveedores, inquiriendo si disponen de las certificaciones mencionadas (u otras).

- Agregaremos una nueva cláusula a los convenios con nuestros proveedores, que incorporan el compromiso de respetar los Derechos Humanos de acuerdo con los principios del Pacto Mundial.

**Ver IRSE 2011, pág. 81**

### **2.2.2. Indicador 2**

Indique el porcentaje de los proveedores que disponen de certificación, con respecto al total.

**RESPUESTA:** Información no disponible.

### **2.3. CUESTIÓN 3**

¿Posee la organización sistemas de monitoreo para evaluar y tratar los



Derechos Humanos en la cadena de suministro y en sus contratistas, y analiza los resultados de los mismos?

*(NOTA: esta cuestión está especialmente destinada a empresas ubicadas en países desarrollados que tienen proveedores en países en desarrollo. Sin embargo, pueden aplicar las s a la Cuestión 1).*

### **PRINCIPIO 3**

**Las empresas deben apoyar los principios de la libertad de asociación y sindicalización, y el reconocimiento efectivo del derecho a la negociación colectiva**

#### **Declaración**

**En Banesco apoyamos y respaldamos la libertad de asociación. Nuestro personal dispone de un contrato colectivo, y la organización brinda todo el apoyo comunicacional además de proveer espacios para las reuniones de trabajo y asambleas de los afiliados al sindicato.**

#### **3.1. CUESTIÓN 1**

¿Dispone su organización de una acción concreta en relación a este Principio que se haya llevado a cabo durante el presente ejercicio?

##### **3.1.1. Indicador 1**

¿Dispone su organización de una acción concreta en relación a este Principio que se haya llevado a cabo durante el presente ejercicio? En caso afirmativo, descríbala.

**RESPUESTA: NO.**



### **Comentarios:**

En Banesco Banco Universal, C.A, se garantizan todos y cada uno de los derechos consagrados en la Constitución Nacional, en la Ley Orgánica del Trabajo y su Reglamento y demás leyes laborales, en especial el derecho de asociación con fines lícitos y el derecho a la sindicalización. Se garantiza que estos derechos sean efectivamente ejercidos por sus empleados, sin más restricciones que las establecidas en las mismas leyes. Como ejemplo de ello, podemos mencionar para el cierre de Diciembre de 2011, la afiliación de 13.208 trabajadores al Sindicato Nacional de Trabajadores del Grupo Financiero Banesco Banco Universal, C.A, (SITRABANESCO), que agrupa un 95,42% del total de la nómina del Banco. Igualmente como otra expresión de la libertad sindical, se garantiza el derecho a la negociación colectiva y a celebrar Convenciones Colectivas de Trabajo, de hecho se han suscrito varias Convenciones Colectivas con SITRABANESCO

**Ver IRSE 2011, páginas 32.**

### **3.2. CUESTIÓN 2**

¿Dispone su organización de una declaración formal de su política de asociación y negociación colectiva?

#### **3.2.1. Indicador 1**

La organización cuenta con una política y procedimientos de información, consulta y negociación con los empleados sobre los cambios en las operaciones de las organizaciones informantes.

**RESPUESTA: Sí.**



**Detalles:** Mantenemos informado al público interno de toda acción relevante a través de nuestros medios de comunicación: Intranet, correo electrónico, carteleras y boletines.

**Ver IRSE 2011, páginas 36,86.**

### **3.2.2. Indicador 2**

La organización tiene procedimientos de seguimiento y medición, acciones correctivas y preventivas, que garantizan la representación formal de los trabajadores en la toma de decisiones o en la gestión, tanto para la organización como para la cadena de suministro.

**RESPUESTA: NO.**

### **3.3. CUESTIÓN 3**

La organización realiza un análisis de la política de libertad de asociación y su grado de aplicación (aparte de las leyes locales), así como de los procedimientos / programas relacionados con este tema.

#### **3.3.1. Indicador 1**

¿La organización dispone de mecanismos para escuchar, evaluar y hacer un seguimiento de las posturas, preocupaciones, sugerencias o críticas de los empleados con el propósito de aprender y adquirir nuevos conocimientos?

**RESPUESTA: SÍ.**



**Detalles:**

- Disponemos de las Líneas Directas con el Comité de Ética, por vía telefónica y de correo electrónico, para recibir quejas o denuncias, incluyendo las relacionadas con los Derechos Humanos.
- Desde 2008 más de la mitad de nuestros empleados son accionistas del Banco. Estos tienen la posibilidad de solicitar un punto de agenda en la Junta Directiva para hacer comentarios o plantear quejas.
- Disponemos de un buzón de correo electrónico de comunicaciones internas.
- Realizamos un Diálogo con los empleados bajo la metodología AA 1000 que nos permite realizar encuentros con grupos de empleados y tratar temas de mutuo interés.

**Ver IRSE 2011, páginas 15-19, 37.**

**3.3.2. Indicador 2**

Número de empleados amparados por convenios colectivos

**Repuesta:** 13.208 empleados amparados por convenio colectivo, que representa el 95,42% total de la nómina.

**Ver IRSE 2011, página 31.**



## **PRINCIPIO 4**

**Las empresas deben apoyar la eliminación de toda forma de trabajo forzoso u obligatorio**

### **Declaración**

**Por la naturaleza de la labor bancaria, en Banesco no existe el trabajo forzoso. Exigimos que nuestros socios y proveedores impidan asimismo este tipo de prácticas.**

### **4.1. CUESTIÓN 1**

¿Dispone su organización de una acción concreta en relación a este Principio que se haya llevado a cabo durante el presente ejercicio?

#### **4.1.1. Indicador 1**

¿Dispone su organización de una acción concreta en relación a este Principio que se haya llevado a cabo durante el presente ejercicio? En caso afirmativo, descríbala.

**RESPUESTA: NO.**

#### **Comentarios:**

Como institución financiera líder y socialmente responsable hemos garantizado, en todo momento, que el marco legal vigente en la materia sea cumplido además de todo los tratados internacionales suscritos por nuestro país. Es por





ello, que no se han registrado casos que impliquen trabajo forzado o no consentido.

**Ver IRSE 2011, página 32.**

#### **4.2. CUESTIÓN 2**

La organización dispone de una descripción de políticas para prevenir el trabajo forzoso o realizado bajo coacción, que se hacen públicas entre los diferentes grupos de interés.

##### **4.2.1. Indicador 1**

Indique si el trabajo forzoso es un factor de riesgo en su organización, dado el tipo de actividad a que se dedica.

**RESPUESTA: NO.**

**Ver IRSE 2011, página 33.**

##### **4.2.2. Indicador 2**

Indique si la organización dispone de directrices claras sobre las horas de trabajo establecidas, la seguridad en el trabajo y la remuneración de los trabajadores.

**RESPUESTA: SÍ.**



#### **Comentarios:**

- Todos estos factores están incluidos en el Contrato Colectivo, que al cierre de 2011 amparaba a 13.208 trabajadores, un 94,42% del personal de la organización.
- El Banco dispone de una Vicepresidencia exclusiva para los asuntos laborales (“Capital Humano”), encargada de asegurar unas condiciones de trabajo justas.
- Ofrecemos capacitación para la prevención en temas de salud y seguridad laboral, además de que existen Delegados de Prevención y Brigadas de Emergencia.
- En cuanto a la remuneración, el factor fundamental para determinarla es la evaluación de desempeño.

**Ver IRSE 2011, páginas 21 -37.**

#### **4.3. CUESTIÓN 3**

La organización verifica y promueve las inspecciones conjuntas de que sus proveedores cuentan con una política para prevenir el trabajo forzoso o bajo coacción.

*(NOTA: esta cuestión está especialmente destinada a empresas ubicadas en países desarrollados que tienen proveedores en países en desarrollo. Sin embargo, pueden aplicar las s a la Cuestión 4.1).*



#### **4.4. CUESTIÓN 4**

La organización describe procedimientos y programas para prevenir el trabajo forzoso o realizado bajo coacción, incluyendo sistemas de seguimiento y resultados de los mismos.

*(NOTA: esta cuestión está especialmente destinada a empresas ubicadas en países desarrollados que tienen proveedores en países en desarrollo. Sin embargo podemos responderla).*

##### **4.4.1. Indicador 1**

La organización controla y verifica el acatamiento de leyes y normas laborales o dispone de certificación de los estándares que prohíben el trabajo forzoso (como el SA8000).

**RESPUESTA:** Sí.

##### **Comentarios:**

No se han recibido quejas ni denuncias sobre las condiciones laborales, ya que la organización cumple estrictamente con la legislación vigente.

**Ver IRSE 2011, páginas 33.**

#### **PRINCIPIO 5**

**Las empresas deben apoyar la erradicación efectiva del trabajo infantil**



## **Declaración**

**Por la naturaleza de la labor bancaria, en Banesco no existe el trabajo infantil. Exigimos que nuestros socios y proveedores impidan asimismo este tipo de prácticas.**

### **5.1. CUESTIÓN 1**

¿Dispone su organización de una acción concreta en relación a este Principio que se haya llevado a cabo durante el presente ejercicio?

#### **5.1.1. Indicador 1**

¿Dispone su organización de una acción concreta en relación a este Principio que se haya llevado a cabo durante el presente ejercicio? En caso afirmativo, descríbala.

**RESPUESTA: NO.**

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

**Ver IRSE 2011, páginas 33.**



## 5.2. CUESTIÓN 2

¿Dispone su organización de una política específica que prohíba el trabajo infantil tal y como lo define la Convención 138 de la Organización Internacional del Trabajo, y evalúa hasta qué punto esa política se hace visible?

### 5.2.1. Indicador 1

Indique si el trabajo infantil es un factor de riesgo en su organización.

**RESPUESTA:** NO.

Ver IRSE 2011, página 33.

### 5.2.2. Indicador 2

Indique si la organización dispone de directrices claras sobre la prohibición del trabajo infantil (para trabajos normales, trabajadores de menos de 15 años o de 18 en caso de trabajos peligrosos) que comunique abiertamente.

**RESPUESTA:** NO.

**Comentarios:** Tales directrices no son necesarias, ya que el Banco solo emplea mayores de edad con la citada excepción de los aprendices del INCES.

## 5.3. CUESTIÓN 3

¿La organización incluye sus políticas de no contratación de trabajo infantil en sus contratos con terceros? ¿Verifica que sus proveedores y subcontratados tienen políticas específicas que prohíben el trabajo infantil?



*(NOTA: esta cuestión está especialmente destinada a empresas ubicadas en países desarrollados que tienen proveedores en países en desarrollo).*

### **5.3.1. Indicador 1**

Indique si el número de verificaciones satisfactorias realizadas en el año para descartar el empleo de mano de obra infantil.

**RESPUESTA:** 0

**Comentarios:** Ver Cuestiones 5.1 y 5.2.

### **5.3.2. Indicador 2**

La organización dispone de mecanismos formales que le permiten que sus principios y valores se transfieran a la cadena de suministro en lo relativo a las buenas condiciones de trabajo, la ausencia de trabajo forzoso, etc.

**RESPUESTA:** Sí.

**Ver IRSE 2011, página 79.**

## **5.4. CUESTIÓN 4**

¿La organización describe procedimientos y programas para tratar el trabajo infantil, incluyendo sistemas de seguimiento y resultados de los mismos?

### **5.4.1. Indicador 1**

La organización dispone de certificación de los estándares que prohíben el trabajo infantil (p.ej. SA8000).



**RESPUESTA:** NO.

**Comentarios:** Como se estableció en 5.2.2, tales directrices no son necesarias, ya que el Banco solo emplea mayores de edad con la citada excepción de los aprendices del INCES.

#### **5.4.2. Indicador 2**

Indique el número de empleados menores de 15 años, o 18 en caso de trabajos peligrosos; de estos, número de asociados a programas de ayuda.

**RESPUESTA:** No aplicable. Ver Indicador 5.1.1.

#### **5.4.3. Indicador 3**

Indique el número de verificaciones realizadas por el departamento de trabajo por empleo de trabajo infantil.

**Respuesta:** No aplicable. Ver Indicador 5.1.1.

### **PRINCIPIO 6**

**Las empresas deben apoyar la eliminación de la discriminación en materia de empleo y ocupación**

#### **Declaración**

**Banesco se basa exclusivamente en la formación y talento de las personas al momento de contratar nuevos trabajadores.**



## **Artículo 38 del Código de Ética y Conducta del Ciudadano Banesco:**

*"El Ciudadano Banesco mantendrá un comportamiento caracterizado por el respeto a la dignidad de la persona, comprometido con la aplicación del contenido de la Declaración Universal de los Derechos Humanos, el Pacto Mundial de las Naciones Unidas, y otros convenios y tratados de organismos internacionales tales como los de la Organización para la Cooperación y Desarrollo Económico y la Organización Internacional del Trabajo. Se tratará por igual a todas las personas, lo que implica un comportamiento considerado y equitativo sin importar el grupo étnico, nacionalidad, estatus socioeconómico, estado civil, edad, aspecto físico, discapacidad, afinidad política, credo religioso (o ausencia de él), orientación sexual o cualquier otra particularidad de las demás personas. El Ciudadano Banesco no empleará en su lenguaje expresiones sexistas o racistas, ni aplicará o permitirá ningún tipo de trato discriminatorio o intimidatorio.."*

### **6.1. CUESTIÓN 1**

¿Dispone su organización de una acción concreta en relación a este Principio que se haya llevado a cabo durante el presente ejercicio?

#### **6.1.1. Indicador 1**

¿Dispone su organización de una acción concreta en relación a este Principio que se haya llevado a cabo durante el presente ejercicio? En caso afirmativo, descríbala.

**RESPUESTA: NO.**





## **6.2. CUESTIÓN 2**

La organización expresa sus políticas de anti-discriminación en la contratación, promoción, formación y despidos de los empleados y cuenta, además, con políticas o programas de igualdad de oportunidades, así como con sistemas de control y seguimiento de resultados.

### **6.2.1. Indicador 1**

La organización hace públicos la composición de la alta dirección y de los órganos directivos de gobierno corporativo (incluyendo Consejo de Administración), la relación de género, y otros indicadores de diversidad culturalmente apropiados.

**RESPUESTA: Sí**

**Ver IRSE 2011, páginas 11-20 y 33.**

### **6.2.2. Indicador 2**

La organización estudia caso por caso con el fin de valorar si una distinción es un requisito inherente a un puesto de trabajo, y evitar que los requisitos exigidos para determinados puestos presenten desventajas sistemáticas para determinados grupos.

**RESPUESTA: Sí.**

**Comentarios:** En Banesco se toman todas las medidas tendentes a generar un ambiente de trabajo digno, ético, respetuoso, cordial, igualitario, sin trato



discriminatorio alguno, para todos los empleados que laboran en nuestra Organización o que aspiran ingresar a ella. No se aplica un trato diferente por razones de edad, grupo étnico, color, credo, tendencia política o sexual, ni por ningún otro motivo. La contratación en las diferentes regiones del país se realiza siguiendo las mismas normas y procedimientos que en la Región Capital a través de la evaluación de los candidatos y los perfiles, los cuales deben estar en concordancia con los requerimientos organizacionales. En el interior del país, los Vicepresidentes responsables de la Red de Ventas son oriundos de cada una de estas regiones, lo que les brinda un mejor conocimiento de la dinámica económica en cada localidad y de sus clientes.

Banesco Banco Universal, C.A., tiene el compromiso de evaluar continuamente las necesidades de sus empleados así como también mantenerse al frente en el otorgamiento de mejores condiciones laborales. Es por esto que en el 2011 los Ciudadanos Banesco recibieron un incremento salarial de 38% en promedio, superior al otorgado por Peer Group en 8 puntos porcentuales y superior a la Inflación. En incremento se otorgó en dos partes: 15% promedio en el primer semestre y 20% promedio en el segundo semestre.

Durante el 2011 a través del Portal de Autoservicios se realizó el diagnóstico 360 grados de las competencias de todos los empleados de Banesco Banco Universal, C.A., incluyendo niveles ejecutivos, gerenciales, profesionales y base; con una participación del 86% de la población. Con los resultados de este diagnóstico, los empleados cuentan con una guía para identificar sus fortalezas y áreas de mejora, información con la que cada unidad puede planificar su plan para cierre de brechas y fortalecer sus talentos. Así mismo, se realizó el lanzamiento de la Plataforma de Aprendizaje Virtual orientada al desarrollo de las competencias y conocimientos críticos que cada empleado debe contar según su rol para desempeñar exitosamente su cargo.



**Ver IRSE 2011, páginas 24 -30**

### **6.2.3. Indicador 3**

La organización mantiene actualizados los archivos sobre contratación, formación y promoción que faciliten la transparencia en la igualdad de oportunidades para el empleo y la trayectoria seguida por la organización a este respecto.

**RESPUESTA:** Sí.

**Comentarios:** El año 2011 fue el año de la consolidación del “Portal de Autoservicios del Empleado”. Hoy en día el portal de autoservicios cuenta con una robusta oferta de productos y servicios para los empleados para evaluar su perfil profesional, gestionar su desarrollo, ver y solicitar beneficios, así como también realizar trámites administrativos de una forma sencilla, práctica y mucho más rápido que por medios tradicionales presenciales. Esta nueva herramienta promueve la autogestión del empleado, lo que le permite generar solicitudes en línea y recibir respuestas inmediatas sin tener que enviar documentos o trasladarse a las oficinas de atención de Capital Humano.

**Ver IRSE 2011, página 27.**

### **6.3. CUESTIÓN 3**

La organización ha implantado los procedimientos pertinentes para tratar las acusaciones de discriminación, acoso, abuso o intimidación en el lugar de trabajo.



### **6.3.1. Indicador 1**

¿Dispone su organización de un mecanismo o responsable para el tratamiento y gestión de las acusaciones de discriminación, acoso, abuso o intimidación?

**RESPUESTA:** Sí.

**Comentarios:** En 2009 creamos un Comité de Ética y Conducta, e implantamos dos Líneas Directas anónimas (correo electrónico) y una telefónica, para que este Comité reciba quejas o denuncias, incluyendo las relacionadas con cualquier violación de los Derechos Humanos.

**Ver IRSE 2011, páginas 15.**

### **6.3.2. Indicador 2**

Número de expedientes abiertos y resueltos por acusaciones de acoso, abuso o intimidación en el lugar de trabajo.

**RESPUESTA:** 0

**Ver IRSE 2011, página 17.**

### **PRINCIPIO 7**

**Las Empresas deberán mantener un enfoque preventivo que favorezca el medio ambiente**



## **7.1. CUESTIÓN 1**

¿Dispone su organización de una acción concreta en relación con este Principio que se haya llevado a cabo durante el presente ejercicio? En caso afirmativo, descríbala.

### **7.1.1. Indicador 1**

¿Dispone su organización de una acción concreta en relación con este Principio que se haya llevado a cabo durante el presente ejercicio? En caso afirmativo, descríbala.

**RESPUESTA:** Sí.

#### **Comentarios:**

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

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

Durante el 2011, sustituimos dos equipos de refrigeración (Chillers) en Ciudad Banesco y dos en las torres de El Rosal por equipos nuevos que cuentan con dispositivos de atenuación de ruido, refrigerante ecológico y bajo consumo energético



Durante el 2011 hemos puesto en práctica algunas medidas tendentes a la minimización y segregación de los residuos, al ahorro y uso sostenible de los recursos, así como a la eficiencia y ahorro energético. Todas estas actividades han sido difundidas a través de diferentes canales con el objetivo de incrementar la formación, sensibilización y motivación medioambiental de los empleados y otros grupos de interés.

Continuando con nuestra política de reciclaje, Banesco Banco Universal, C.A. de la mano de la empresa Kimberly Clark de Venezuela ha realizado un programa de reciclaje en las sedes administrativas y almacenes regionales. En concreto en 2011 se realizaron las siguientes actividades.

- Colocamos en lugares estratégicos de nuestras sedes administrativas (Ciudad Banesco, El Rosal, La Primera y El Recreo) depósitos especiales para recuperar el papel utilizado
- Se llevaron a cabo jornadas especiales de recolección de papel en nuestros almacenes en las sede de la sede de San Vicente, los Guayos y en Los Haticos en Maracaibo.

- Al cierre del año 2011 reciclamos 99.686 Kg, con un promedio de 4.000 Kg por mes, siendo el mejor mes febrero con 40TN. Expresado en Bolívares esto representa un Ingreso extraordinario de Bs. 152.611,00

- Continuamos con la campaña de concienciación a través de nuestros medios internos: carteleras, Intranet, Boletín Semanal y pantallas de TV de circuito cerrado.

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

**Ver IRSE 2010, páginas 74 - 78.**



## **7.2. CUESTIÓN 2**

La organización adopta el principio o enfoque de precaución en temas ambientales. Para ello identifica, registra y evalúa aquellos elementos de sus actividades, productos y servicios que causan o pueden causar impactos al ambiente.

### **7.2.1. Indicador 1**

Porcentaje de recursos sobre el total de ingresos brutos destinados a campañas internas de educación ambiental.

**RESPUESTA:** Dato no disponible.

#### **Comentarios:**

- Durante el 2011 dimos continuidad a nuestra campaña de reciclaje de papel y publicamos, a través de nuestros medios internos, mensajes para que los empleados conocieran las ventajas del reciclaje y la conservación del ambiente. Debido a la actividad que realizamos financiera no conlleva el almacenamiento ni el transporte de elementos peligrosos

**Ver IRSE 2011, páginas 78.**

### **7.2.2. Indicador 2**

Indique si la organización posee iniciativas enfocadas a la reducción del consumo de energía, agua, emisiones a la atmósfera, vertidos de agua o la mejora de la biodiversidad.



**RESPUESTA:** Sí en cuanto al consumo de energía.

**Comentarios:**

- Se han implantado medidas para la reducción del consumo energético en Ciudad Banesco y otras sedes administrativas, tales como apagar más temprano las luces y escaleras mecánicas. Los equipos de climatización de esta sede que se acercan al final de su vida útil serán reemplazados a corto plazo por otros más eficientes. También hemos sustituido la mayoría de los monitores CRT por unidades de cristal líquido a escala nacional.

- Asimismo fomentamos el uso de la banca electrónica, lo que reduce la necesidad de viajes a las agencias.

- Por la naturaleza de nuestras actividades, no emitimos sustancias tóxicas a la atmósfera ni en las aguas residuales.

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

**Ver IRSE 2010, páginas 74-78.**

**PRINCIPIO 8**

**Las organizaciones deben fomentar las iniciativas que promuevan una mayor responsabilidad ambiental**





## 8.1. CUESTIÓN 1

¿Dispone su organización de una acción concreta en relación con este Principio que se haya llevado a cabo durante el presente ejercicio? En caso afirmativo, descríbala.

### 8.1.1. Indicador 1

¿Dispone su organización de una acción concreta en relación con este Principio que se haya llevado a cabo durante el presente ejercicio? En caso afirmativo, descríbala.

**RESPUESTA:** Banesco Banco Universal, C.A, ratificó su compromiso con el medio ambiente y por ello se sumó este año a La Hora del Planeta Venezuela, que tuvo lugar el sábado 26 de marzo desde las 8:30 p.m. hasta las 9:30 p.m. De esta manera fueron apagadas totalmente las luces de sus principales sedes administrativas: Ciudad Banesco y las Torres de El Rosal, y además se lanzó una campaña interna para fortalecer el compromiso de los Ciudadanos Banesco en la conservación del planeta, como responsabilidad de todos.

En 2011 dimos continuidad a nuestra campaña de reciclaje de papel y publicamos, a través de nuestros medios internos, mensajes para que los empleados conocieran las ventajas del reciclaje y la conservación del ambiente

## 8.2. CUESTIÓN 2

La organización posee una política ambiental, ya sea independiente o integrada dentro de otra serie de políticas.



### **8.2.1. Indicador 1**

Indique si la organización posee una política ambiental, ya sea independiente o integrada dentro de otra serie de políticas.

**RESPUESTA:** Sí.

### **8.2.2. Indicador 2**

Indique si la organización posee una persona responsable de la implementación y el seguimiento de los asuntos relacionados con la protección del medio ambiente, o un departamento de medio ambiente o canales de comunicación directa con los altos niveles de la organización para la gestión y toma de decisiones estratégicas sobre temas ambientales.

**RESPUESTA:** NO.

**Comentarios:** Dependiendo del tema, las acciones relacionadas con la conservación ambiental son asumidas por la Vicepresidencia de Conservación de Infraestructura Física y Operativa o la Vicepresidencia de Comunicaciones y Responsabilidad Social Empresarial.

### **8.2.3. Indicador 3**

Indique si la organización ha establecido unos objetivos ambientales cuantificables y metas para toda la compañía, y si se han documentado.

**RESPUESTA:** NO.



#### **8.2.4. Indicador 4**

Indique si la organización posee certificaciones ambientales (ISO14001, JIS Q 14001, EMAS, etc.).

**RESPUESTA:** NO.

#### **8.3. CUESTIÓN 3**

La organización otorga prioridad a proveedores y subcontratistas que evidencian buena conducta con el medio ambiente y/o utiliza entre los criterios de selección de sus proveedores y subcontratistas el que dispongan de políticas ambientales o sistemas de gestión del medio ambiente.

##### **8.3.1. Indicador 1**

Porcentaje de proveedores y subcontratistas de bienes y/o servicios con sistemas de gestión ambiental implantados por tipo (ISO14001, JIS Q 14001, EMAS, etc.).

**RESPUESTA:** No Cuantificado.

**Comentarios:** Algunos de nuestros proveedores podrían disponer de tales certificaciones, pero Banesco no lo ha cuantificado.

#### **PRINCIPIO 9**

**Las organizaciones deben favorecer el desarrollo y difusión de las tecnologías respetuosas con el medio ambiente**



## **9.1. CUESTIÓN 1**

¿Dispone su organización de una acción concreta en relación con este Principio que se haya llevado a cabo durante el presente ejercicio? En caso afirmativo, descríbala.

### **9.1.1. Indicador 1**

¿Dispone su organización de una acción concreta en relación con este Principio que se haya llevado a cabo durante el presente ejercicio? En caso afirmativo, descríbala.

**RESPUESTA: NO.**

## **9.2. CUESTIÓN 2**

¿La organización dispone de iniciativas para el uso de fuentes renovables de energía y para aumentar la eficiencia energética?

### **9.2.1. Indicador 1**

Número de estudios e informes desarrollados en el año para aumentar la difusión de tecnologías respetuosas con el medio ambiente y mejorar la eficiencia energética.

**RESPUESTA: 0.**



### **9.2.2. Indicador 2**

Inversión financiera total, sobre el total de ingresos brutos en el año, para el desarrollo y divulgación de tecnologías que no sean agresivas con el medio ambiente.

**RESPUESTA: 0.**

### **PRINCIPIO 10**

**Las organizaciones deben trabajar contra la corrupción en todas sus formas, incluidas extorsión y soborno.**

#### **10.1. CUESTIÓN 1**

¿Dispone su organización de una acción concreta en relación con este Principio que se haya llevado a cabo durante el presente ejercicio? En caso afirmativo, descríbala.

##### **10.1.1. Indicador 1**

¿Dispone su organización de una acción concreta en relación con este Principio que se haya llevado a cabo durante el presente ejercicio? En caso afirmativo, descríbala.

**RESPUESTA: Sí.**

#### **Comentarios:**

- Disponemos de un Sistema Integral de Prevención de Legitimación de Capitales, para mantener informados a todos los trabajadores y clientes sobre el tema de legitimación de capitales y financiamiento del terrorismo.



- Dictamos permanentemente charlas de inducción al personal que recién ingresa, y talleres de capacitación especializada para los trabajadores de la red de ventas y áreas centralizadas. Asimismo, tenemos un espacio en nuestra Intranet para proporcionar toda la información necesaria vinculada con el tema, donde se exhorta a nuestros trabajadores a que apoyen las acciones de la Unidad de Prevención de Legitimación de Capitales.
- La principal herramienta para reducir estos riesgos es mantener y aplicar amplios y efectivos mecanismos de control para el conocimiento del cliente en nuestra Red de Ventas, con el fin de evitar las relaciones con clientes sensibles o proclives al uso involuntario de la institución financiera en actividades ilícitas, tales como fraudes, legitimación de capitales, estafas o hechos de corrupción de cualquier tipo.
- Nuestro Código de Ética y Conducta especifica los comportamientos que se deben evitar para prevenir la corrupción en todas sus formas, incluyendo el conflicto de intereses y la aceptación de obsequios, aspectos que además están normados en reglamentos especiales.

**Ver IRSE 2011, páginas 11, 33, 56,**

## **10.2. CUESTIÓN 2**

¿Dispone su organización de una política, sistemas de gestión/procedimientos y mecanismos de cumplimiento en torno a la corrupción y el soborno, dirigidos tanto a las organizaciones como a los empleados?



### **10.2.1. Indicador 1**

Indique el porcentaje de empleados, proveedores, clientes, subcontratistas, sucursales-filiales y socios empresariales que conocen los códigos de conducta y políticas contra la corrupción y soborno de la organización.

#### **RESPUESTA:**

- Empleados: 100%.
- Sucursales-filiales: 100%.
- Clientes: no cuantificado, pero lo tienen disponible en nuestro sitio web: <http://www.banesco.com/acercade.asp?AD=CODE>
- Proveedores y subcontratistas: no ha sido cuantificado

**Ver IRSE 2011, páginas 15, 33.**

### **10.2.2. Indicador 2**

Indique si la organización posee una política definida contra la corrupción y la extorsión, y si realiza un diagnóstico para conocer las áreas de mayor riesgo.

#### **RESPUESTA: Sí.**

**Comentarios:** Además del Código de Ética y Conducta, disponemos de normas específicas sobre conflicto de intereses, aceptación de obsequios, seguridad de la información, uso de correo electrónico, y otras que definen la política de la organización para prevenir la corrupción. Nuestra Vicepresidencia Ejecutiva de Prevención de Pérdidas y Continuidad del Negocio, así como la Gerencia de División de Cumplimiento de Prevención de Legitimación de Capitales, monitorean continuamente las operaciones del banco para prevenir y detectar cualquier riesgo relacionado con estos aspectos.

**Ver IRSE 2011, páginas 17 y 18.**



### **10.3. CUESTIÓN 3**

¿Todas las contribuciones políticas de la organización son transparentes y se hacen de acuerdo a la ley pertinente?

#### **10.3.1. Indicador 1**

¿Todas las contribuciones políticas de la organización son transparentes y se hacen solo de acuerdo a la ley pertinente?

**RESPUESTA:** 0

**Comentarios:** Banesco no efectúa contribuciones a organizaciones políticas.

### **10.4. CUESTIÓN 4**

¿Todas las donaciones benéficas y patrocinios de la organización son transparentes y se hacen de acuerdo a las leyes pertinentes?

#### **10.4.1. Indicador 1**

¿Todas las donaciones benéficas y patrocinios de la organización son transparentes y se hacen de acuerdo a las leyes pertinentes?

**RESPUESTA:** Sí.

**Comentarios:** Todos los aportes de estas características son supervisados por las áreas correspondientes de la organización (sobre todo la Vicepresidencia Ejecutiva de Contraloría), sometidas a auditorías externas, y publicados detalladamente en nuestro Informe de Responsabilidad Social Empresarial.

**Ver IRSE 2011, páginas 16, 84-88.**





## 10.5. CUESTIÓN 5

¿Incluye la política de la organización controles y procedimientos en referencia a regalos, invitaciones y gastos empresariales, incluyendo los límites y canales de información de los mismos?

### 10.5.1. Indicador 1

¿Incluye la política de la organización controles y procedimientos en referencia a regalos, invitaciones y gastos empresariales, incluyendo los límites y canales de información de los mismos?

**RESPUESTA:** Sí.

**Comentarios:** Tanto el Código de Ética y Conducta (Artículo 34,) como el Reglamento de Aceptación de Obsequios estipulan límites y condiciones para este aspecto.

## 10.6. CUESTIÓN 6

¿Dispone la organización de algún mecanismo para no ceder ante las peticiones de pago de una fracción de un pago contractual a funcionarios o a empleados de socios empresariales y para evitar la existencia de subcontratas, órdenes de compra o contratos de consultoría como medio para canalizar Pagos a funcionarios, empleados de socios empresariales o a sus familiares o socios comerciales?



#### **10.6.1. Indicador 1**

¿Dispone la organización de algún mecanismo para no ceder ante las peticiones de pago de una fracción de un pago contractual a funcionarios o a empleados de socios empresariales y para evitar la existencia de subcontratas, órdenes de compra o contratos de consultoría como medio para canalizar pagos a funcionarios, empleados de socios empresariales o a sus familiares o socios comerciales?

**RESPUESTA:** El Comité de Ética y Conducta está siempre vigilante en este aspecto, y los grupos de interés tanto internos como externos tienen a su disposición líneas directas de comunicación para hacer denuncias.