

Reporte de Responsabilidad Corporativa, Sostenibilidad y Banca Responsable

Tercer reporte 2019/2024



Junta Directiva 2022-2024

Directores Principales

Juan Carlos Dao, *presidente*
Eduardo Henríquez, *vicepresidente*
Arturo Ganteaume
Carlos Hernández Delfino
Luis Eduardo Paúl
Martín Pérez De Benedetto
Nelson David Dao

Secretaria: Mercedes Mayo

Directores Suplentes

Antonio Valero Urbaneja
Claudia Curiel
Edgar Alberto Dao
Fouad Sayegh
Gustavo García Chacón
José Henrique D'Apollo
Philip Henríquez Schemel

Comité de Responsabilidad Corporativa

Juan Carlos Dao, *presidente*
Claudia Curiel
Carlos Hernández Delfino
Eduardo Rafael Henríquez
Juan Uslar Gathmann
Luis Eduardo Paúl
Martín Pérez De Benedetto
Nelson David Dao

Secretaria técnica: **Elide Silva**

Comité Ejecutivo

Martín Pérez De Benedetto, *presidente*
Domingo Guzmán
José Antonio Darbisi
José Daniel Espinoza
Luis Rodríguez
Miguel Lara
Rodner Giménez
Virginia Aguerrevere
Yathrib Valsint-Alcázar

Secretaria: **Yathrib Valsint-Alcázar**



Índice

Carta del presidente / 04

Acerca de Bancaribe / 06

Responsabilidad Corporativa y Sostenibilidad / 10

Banca Responsable / 16

Dimensión Económica / 20

Gobierno Corporativo y actuación responsable hacia los accionistas / 22

Cumplimiento normativo y actuación responsable hacia las autoridades / 28

Procura y actuación responsable hacia los proveedores / 31

Dimensión Social / 33

Actuación responsable hacia los empleados / 35

Actuación responsable hacia clientes y usuarios / 47

Actuación responsable hacia las comunidades y la sociedad / 54

Dimensión Ambiental / 62

Bancaribe Digital / 64

Gestión ambiental / 71

Acerca del reporte / 77



Carta del presidente

Estimados amigos,

Este año es especial para nosotros en Bancaribe ya que celebramos 70 años de trayectoria. A lo largo de este tiempo hemos construido una historia de servicio, compromiso y responsabilidad hacia Venezuela y queremos conmemorar este hito con la presentación del Reporte de Responsabilidad Corporativa, Sostenibilidad y Banca Responsable, que detalla nuestro enfoque integral hacia nuestros grupos de interés en las dimensiones económico, social y ambiental durante el período 2019- 2024.

Este es nuestro tercer informe basado en los estándares del **Global Reporting Initiative (GRI)**. Estos reportes, se complementan desde el 2019 con la incorporación de la sección de Responsabilidad Corporativa en las memorias semestrales de la gestión del banco.

En Bancaribe entendemos que ser una institución sólida no solo implica un crecimiento financiero, sino también un firme compromiso con la sostenibilidad y la responsabilidad corporativa. Nuestra actuación responsable no es casual y evidencia de ello es que la cultura organizacional del banco está impregnada de este **sentido de responsabilidad con todos nuestros grupos de interés.**

Desde el año 2014 contamos con un comité de la junta directiva dedicado a revisar y garantizar que las decisiones más importantes de la organización en estas materias estén alineadas con los principios de sostenibilidad y con la estrategia general del banco.

Durante el período que cubre este reporte (2019-2024) enfrentamos grandes desafíos, entre ellos la pandemia de COVID-19. En respuesta a esta especial y crítica situación invertimos significativamente en la salud, seguridad, educación y bienestar de nuestros colaboradores y sus familias.

Este período también coincidió con la ejecución de nuestra estrategia de transformación digital, un proceso que nos permite ser una institución financiera pionera y de vanguardia en Venezuela. Los avances en la implantación de esta estrategia se centraron en: el desarrollo de una cultura de banca digital en la organización; la creación de productos, canales y servicios digitales que atienden las necesidades de nuestros clientes personas naturales y jurídicas; la activación del portal de atención a accionistas; y la constante atención a nuestra misión de bancarización y educación financiera. Todos estos factores apuntan a que la experiencia de nuestros clientes, usuarios, proveedores, accionistas y empleados sea un elemento diferenciador de nuestra institución.

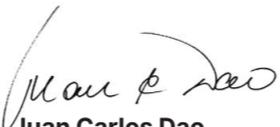
En julio de 2023 asumimos un nuevo desafío al **suscribir los Principios para la Banca Responsable** emitidos por la Iniciativa Financiera del Programa Ambiental de las Naciones Unidas, (UNEP FI por sus siglas en inglés), un paso natural en la evolución de nuestra conducta

responsable que ha definido a Bancaribe desde su fundación. Este paso nos posiciona como el primer banco venezolano en ser parte de un grupo de cerca de 350 instituciones financieras de primer orden a escala mundial que se comprometen a alinear su estrategia de negocios a los objetivos de desarrollo sostenible determinados por la ONU y a lo establecido en el Acuerdo Climático de París.

La composición accionaria en el capital de Bancaribe, mayoritariamente venezolana, refuerza nuestro compromiso con el país y nos impulsa a seguir creando valor para nuestras comunidades a través de programas emblemáticos como: el Voluntariado Bancaribe, el Plan Emprendedor, las Olimpiadas de Historia, el Fondo de Solidaridad y la extensa actividad editorial de la Fundación Bancaribe para la Ciencia y la Cultura orientada a divulgar el conocimiento de la historia del país.

Agradecemos a todos aquellos que han formado parte de este viaje y reafirmamos nuestro compromiso de seguir trabajando con pasión y dedicación para construir un futuro mejor para Venezuela.

Atentamente,


Juan Carlos Dao
Presidente



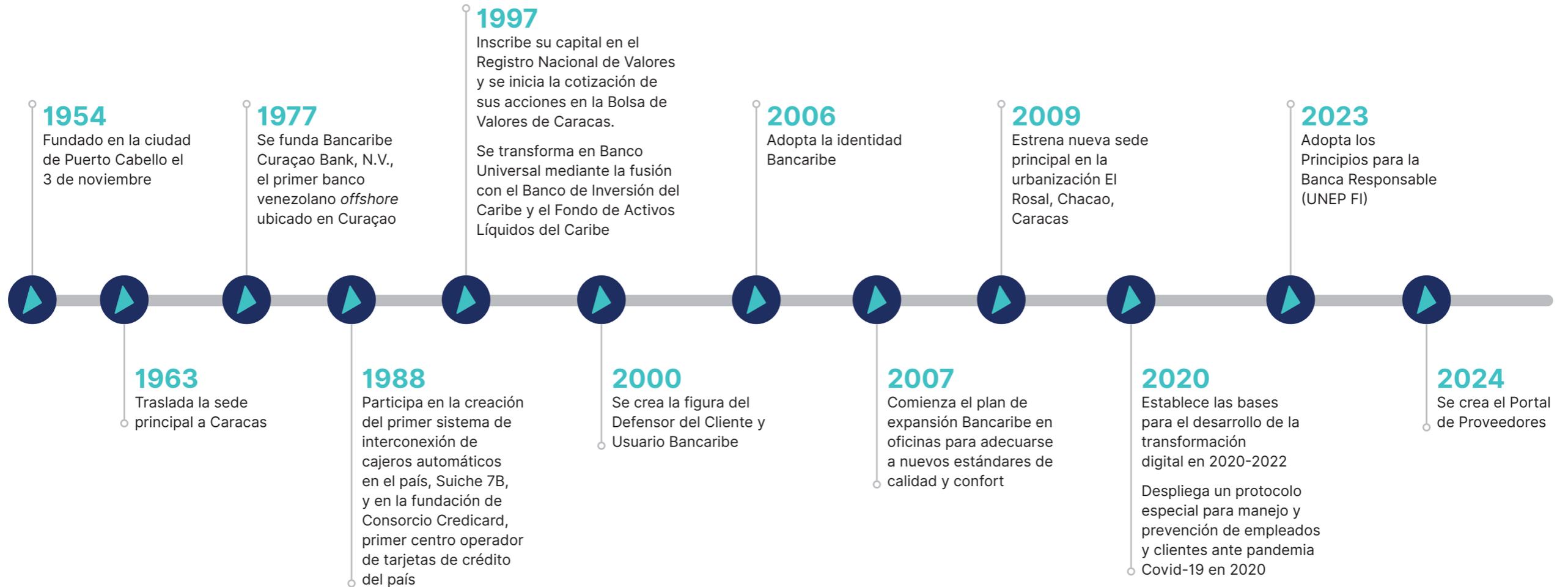
Acerca de Bancaribe

Bancaribe es una institución financiera fundada en Venezuela en el año 1954 en la ciudad de Puerto Cabello, por el empresario de origen libanés **Nazri David Dao**. Durante su trayectoria se ha caracterizado por mantenerse a la vanguardia en la oferta de productos y servicios financieros además de garantizar a sus clientes el resguardo de su patrimonio y ofrecerles las mejores oportunidades para lograr sus metas. Con siete décadas en el mercado venezolano, **Bancaribe es reconocido por su confiabilidad, solidez y transparencia**, respaldado por una trayectoria sustentada en sus valores fundacionales y sobre los cuales ha construido un indiscutible liderazgo.

La historia del banco comenzó en una población costera de Venezuela con gran actividad comercial que permitió al fundador capitalizar oportunidades a través de una entidad financiera que apoyó todo ese movimiento mercantil en torno a una zona portuaria. Durante los siguientes años el banco se consolidó en la región de occidente y luego en la capital hasta alcanzar los principales estados del país. **Hoy en día es un banco digital**. Los procesos de innovación y digitalización han estado orientados a brindar una experiencia única a sus clientes con un portafolio de productos y servicios adaptados a sus necesidades de conexión y movilidad. Actualmente, clientes y usuarios disponen de aplicaciones de banca móvil para personas naturales y jurídicas con elementos diferenciadores que han llevado la atención al cliente a un nivel excepcional.



Trayectoria





Misión

Ser reconocidos como una institución financiera innovadora, sólida y confiable, comprometida con la excelencia y el alto desempeño, lugar de referencia para trabajar y crecer, que contribuye al desarrollo y bienestar de los trabajadores y del país.

Visión

Estamos en el negocio de intermediación y distribución de soluciones financieras integrales, para satisfacer oportunamente las necesidades y expectativas de nuestros clientes, construyendo relaciones cercanas y duraderas que generan afinidad y lealtad con la organización.

Valores

- Vocación de servicio
- Espíritu de equipo
- Excelencia
- Creatividad e innovación
- Reconocimiento
- Respeto
- Confianza
- Crecimiento personal y profesional
- Transparencia
- Responsabilidad Social

Responsabilidad Corporativa y Sostenibilidad



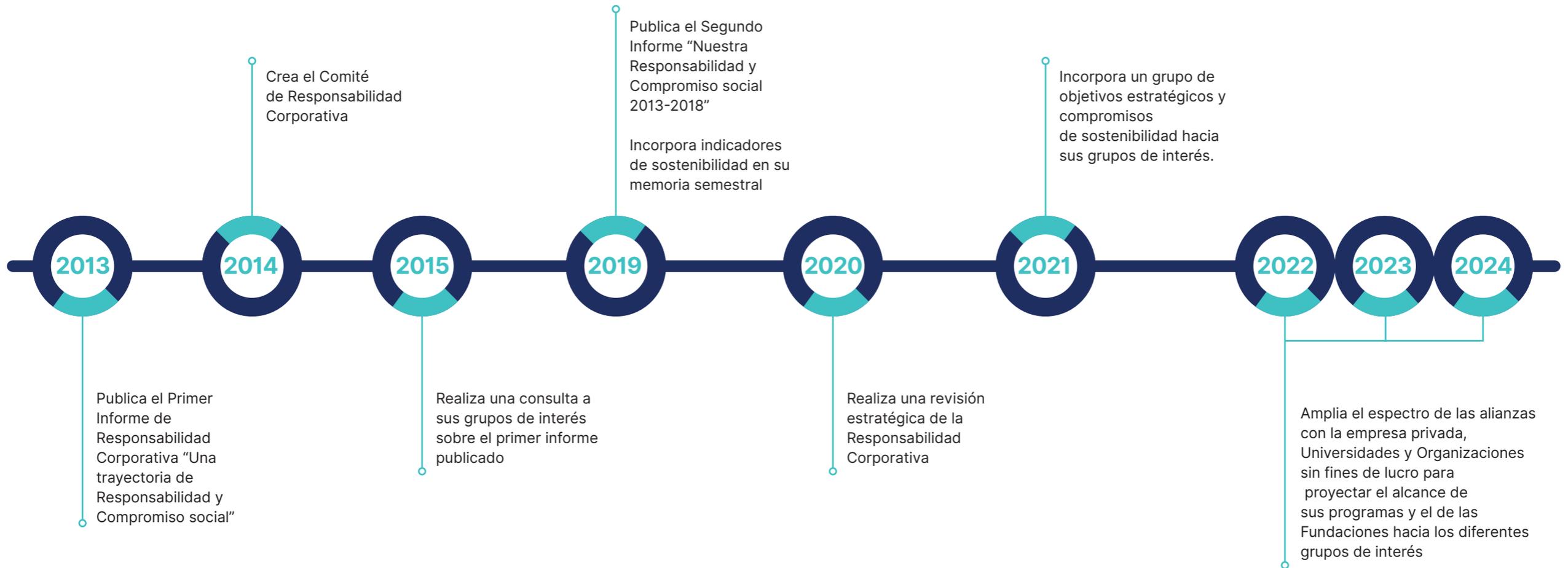


Responsabilidad Corporativa y Sostenibilidad

Bancaribe, durante su trayectoria ha sido reconocido por su alta vocación de servicio y cercanía con sus clientes, accionistas, proveedores y aliados, inspirado en su filosofía de crear y mantener relaciones duraderas. Inicialmente se enfocó en acciones solidarias y de inversión social dirigidas a sus trabajadores y comunidades. Luego evolucionó hacia una perspectiva de actuación responsable hacia los distintos grupos de interés con los que se relaciona y asumiendo un enfoque de triple impacto en lo económico, social y ambiental. En estos temas, Bancaribe ha sido pionero: creó una oficina independiente de atención y defensa al cliente y usuario cuando aún no era una obligación; instauró una Dirección de Aseguramiento Normativo para garantizar el cumplimiento de todas sus obligaciones bancarias; fue pionero en las prácticas de buen gobierno corporativo según los estándares internacionales y fundó un banco para impulsar la economía popular junto a Banco Interamericano de Desarrollo a través de su filial Fondo Multilateral de Inversiones, Corporación Andina de Fomento (CAF), el Fondo de Inversiones PROFUND y la entidad ACCIÓN INTERNACIONAL, en calidad de socio técnico y otras organizaciones no gubernamentales venezolanas como la Fundación Eugenio Mendoza, el Grupo Social CESAP y la Fundación Vivienda Popular.

En 2005 se crea la Dirección Asociada de Responsabilidad Corporativa y comienza a publicar su actuación en la memoria semestral. Desde el año 2020, su compromiso con la sociedad venezolana lo ha asumido bajo el enfoque de responsabilidad integral, sosteniendo como un principio activo que la ciudadanía corporativa -más allá del rol empresarial- se ejerce por vía del respeto, la transparencia y dedicación hacia las audiencias claves, en función de la estructura y alcances de sus programas dirigidos a accionistas, autoridades, proveedores, clientes y usuarios, empleados, comunidad y sociedad, considerando también al medio ambiente. Las actividades cotidianas del banco reflejan esta convicción, al igual que las iniciativas específicas que desarrolla para generar valor: programas de bienestar para empleados, educación financiera para los clientes, oficina de atención a los accionistas y el fondo de solidaridad para las comunidades.

Principales hitos



Comité de Responsabilidad Corporativa

Comité de junta directiva que tiene como función principal definir estrategias en materia de responsabilidad corporativa; conocer los planes de las distintas áreas funcionales y de las instancias que han sido creadas para atender los objetivos específicos en este tema, así como ejercer funciones de control, seguimiento y asesoramiento en su ámbito de actuación. Está integrado por el presidente del banco, los presidentes de las fundaciones de la organización, el presidente ejecutivo del banco y el número de directores que establezca la junta. Cuenta con 8 integrantes y ha realizado 23 reuniones entre 2019-2024.

Dirección Asociada de Responsabilidad Corporativa

Esta dirección reporta a la presidencia del banco y se ha encargado del compromiso social de la organización hacia la sociedad venezolana; coordina el área de voluntariado corporativo; impulsa iniciativas ambientales; elabora el reporte de responsabilidad corporativa y ejecuta el programa Bienestar Bancaribe en conjunto con la Vicepresidencia ejecutiva de Experiencia del Empleado y Asuntos Legales. También es el brazo ejecutor de los programas de las fundaciones corporativas.





Objetivos estratégicos de responsabilidad y actuación corporativa 2021-2024

Empleados

- Mantener el programa de Bienestar Bancaribe orientado a salud, nutrición y esparcimiento.
- Promover que las relaciones del banco con su gente garanticen los derechos humanos fundamentales en las relaciones de trabajo.
- Promover relaciones de confianza y respeto.
- Fomentar una cultura orientada a la obtención de logros.
- Orientar los programas de formación y capacitación de manera que brinden apoyo al desarrollo de carrera y al logro de los objetivos estratégicos.
- Fomentar meritocracia, desarrollo de carrera y oferta de remuneraciones atractivas con base en desempeño individual y grupal de valor para la institución.
- Gestionar el talento para que sea ágil, innovador y orientado al logro.

Clientes

- Fortalecer los canales de atención al cliente, apoyo y resolución de quejas y controversias de manera que sean un elemento diferenciador en el mercado.
- Profundizar la penetración en el mercado a través de alianzas estratégicas y comerciales que amplíen las capacidades del banco y agreguen valor al cliente.
- Identificar y satisfacer las necesidades de apoyo y asesoría de los clientes en materia bancaria y financiera.
- Implantar las mejores prácticas en materia de protección y seguridad de los datos de los clientes.
- Promover y exigir una actuación ética y activar prácticas anticorrupción en las relaciones con los clientes.
- Profundizar las sinergias comerciales y operativas, aprovechando las capacidades del banco.



Comunidad

- Fomentar alianzas con el propósito de generar nuevas acciones para beneficio de los distintos grupos de interés vinculados al banco.
- Potenciar la Biblioteca virtual Bancaribe como espacio de difusión masiva del esfuerzo editorial de la Fundación Bancaribe para la Ciencia y la Cultura.
- Contribuir y fomentar permanentemente a estimular actitudes y valores que impacten positivamente el crecimiento personal y social del ciudadano a través de iniciativas culturales.
- Seguir contribuyendo con la difusión del conocimiento de la historia de Venezuela, fomentar su investigación y estudio.
- Orientar los programas de educación financiera hacia las personas naturales y jóvenes en edad de iniciar proyectos de emprendimiento.
- Continuar con las acciones de solidaridad a través del voluntariado Bancaribe e inversión social.

Ambiente

- Promover la cultura de reciclaje y buena disposición de desechos de papel, plástico, vidrio, bombillos y baterías de manera de impulsar esa práctica
- Promover el consumo consciente de papel, agua y electricidad para fomentar el ahorro económico en el banco e inculcar una cultura de protección del ambiente

Proveedores

- Promover prácticas éticas y de anticorrupción en las relaciones con los proveedores.
- Asegurar un trato justo en las relaciones con los proveedores.
- Promover la actuación responsable en toda la cadena de valor.
- Garantizar respeto a los derechos de uso de licencias y propiedad.
- Garantizar protección y seguridad de la información de las contrataciones.



Accionistas

- Velar por el cumplimiento de los estatutos, reglamentos internos y códigos de ética y conducta del banco.
- Velar por la actuación responsable del banco frente a todos sus grupos de interés.
- Promover la sostenibilidad y el cumplimiento de los objetivos estratégicos para generar valor a los grupos de interés.
- Velar por la arquitectura de gobierno corporativo que garantice la actuación responsable del banco.
- Garantizar la igualdad de trato a los accionistas minoritarios respecto a sus derechos.
- Estimular la interacción con los accionistas y hacerlos partícipes de la responsabilidad corporativa.
- Promover mecanismos que permitan revelar de manera transparente, regular y oportuna la información que genera o procede del banco.
- Velar por la sostenibilidad del banco.

Autoridades

- Promover relaciones de respeto y de vinculación cercana.
- Velar por el cumplimiento de las normativas y del marco legal.
- Aportar estudios y análisis que permitan colaborar con las autoridades para identificar acciones dirigidas a promover el buen desempeño, al igual que la cobertura y calidad de los servicios del sistema financiero nacional.

Banca Responsable

Como pionero en prácticas de responsabilidad corporativa en el país y acorde con uno de los lineamientos estratégicos para el trienio 2023-2025, en julio de 2023 Bancaribe se convirtió en el primer banco venezolano en adherirse a los **Principios para la Banca Responsable (PBR)** establecidos por la Iniciativa Financiera del Programa de las Naciones Unidas para el Medio Ambiente (UNEP FI, por sus siglas en inglés) y en ser admitido como miembro de esta iniciativa, que hoy agrupa a la comunidad bancaria global más grande del mundo enfocada en las finanzas sostenibles, al reunir más de 340 miembros que representan alrededor del 50% de los activos de la banca a escala global, unidos por el interés común de trabajar por la sociedad y el ambiente.

Los Principios para la Banca Responsable son el marco principal destinado a garantizar que la estrategia y la práctica de los bancos se alineen con la visión que la sociedad ha establecido para su futuro a través de los Objetivos de Desarrollo Sostenible de las Naciones Unidas (ODS) incluidos en la Agenda 2030 y el Acuerdo Climático de París, entre otros instrumentos de referencia. Al suscribirlos, los bancos se comprometen a ser ambiciosos en sus estrategias y trabajar para incorporar e integrar la sostenibilidad en el núcleo de sus negocios.



Signatory of the

UN 
environment
programme

finance
initiative

Principles for
Responsible Banking

Principios para la Banca Responsable



PRINCIPIO 1: ALINEAMIENTO

Alinearemos nuestra estrategia comercial para ser coherentes y contribuir a las necesidades de los individuos y los objetivos de la sociedad, como se expresa en los Objetivos de Desarrollo Sostenible, el Acuerdo Climático de París y los marcos regionales y nacionales relevantes.



PRINCIPIO 2: IMPACTO Y FIJACIÓN DE OBJETIVOS

Aumentaremos continuamente nuestros impactos positivos mientras reducimos los impactos negativos y gestionamos los riesgos para las personas y el entorno resultante de nuestras actividades, productos y servicios. Para tal fin, estableceremos y publicaremos objetivos donde podamos tener los más significativos impactos.



PRINCIPIO 3: CLIENTES Y USUARIOS

Trabajaremos responsablemente con nuestros clientes y usuarios para alentar prácticas sostenibles y posibilitar actividades económicas que creen prosperidad para las generaciones actuales y futuras.



PRINCIPIO 4: PARTES INTERESADAS

Consultaremos, participaremos y nos asociaremos de manera proactiva y responsable con las partes interesadas relevantes para alcanzar los objetivos de la sociedad.



PRINCIPIO 5: GOBERNANZA Y CULTURA

Implementaremos nuestro compromiso con estos Principios a través de la gobernanza y cultura de banca responsable.



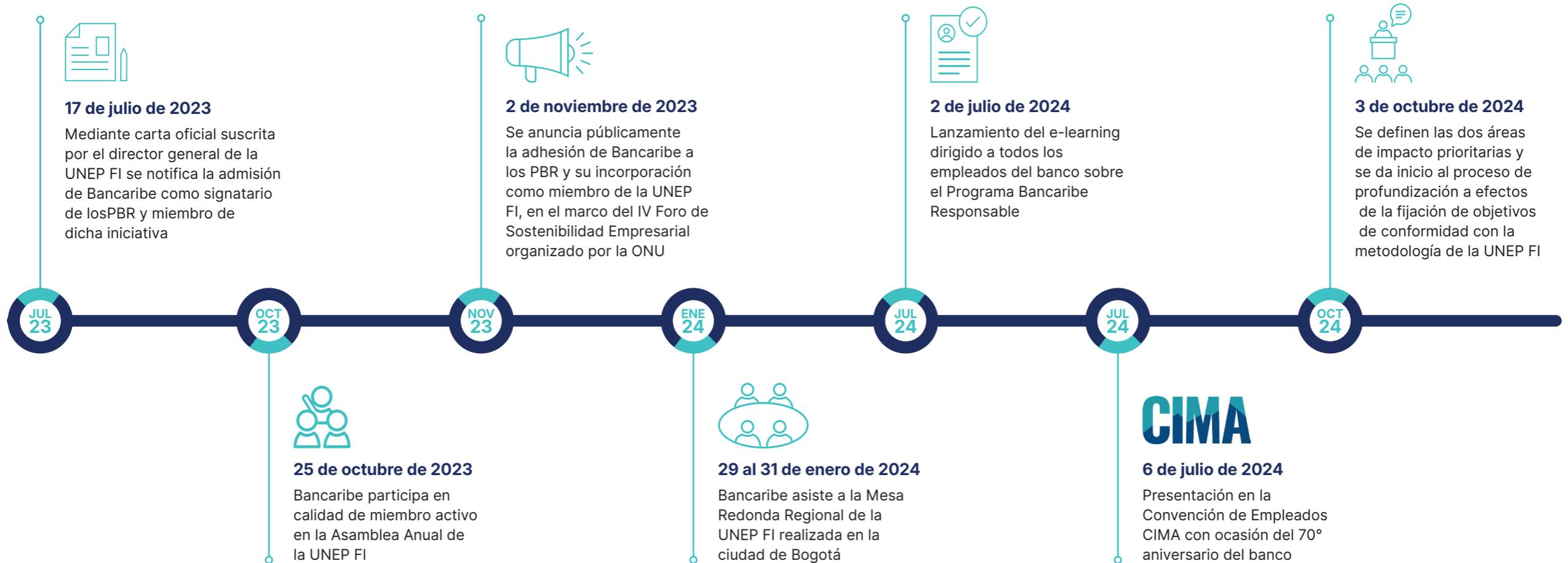
PRINCIPIO 6: TRANSPARENCIA Y RESPONSABILIDAD

Revisaremos periódicamente nuestra implementación individual y colectiva de estos Principios, siendo transparentes y responsables de nuestros impactos positivos y negativos, así como de nuestra contribución a los objetivos de la sociedad.

Cronología



Cronología



RCSBR

Dimensión Económica

TR19/24



Dimensión Económica

Patrimonio		Índice de intermediación financiera		Índice de intermediación crediticia		Encaje legal		Porcentaje de recursos públicos	
2019	2024 ⁽¹⁾	2019	2024	2019	2024	2019	2024	2019	2024
Bs. 72.889.458.207	Bs. 1.246.398.436,36	49.83%	37.46%	27.30%	56.93%	100%	73%	7.65%	2.84%
Composición accionaria		Accionistas venezolanos		Directores externos en junta		Mujeres Directoras		Proveedores según criterios sustentables	
2019	2024	2019	2024	2019	2024	2019	2024	2019	2024
872	2.433 ⁽²⁾	97.82%	99.36%	82%	79%	18%	7%	7	30

(1) Reconversión monetaria en 2021

(2) Acciones cedidas de CAPREBANCA a los trabajadores que para el año 2023 se encontraban registrados en la caja de ahorro.

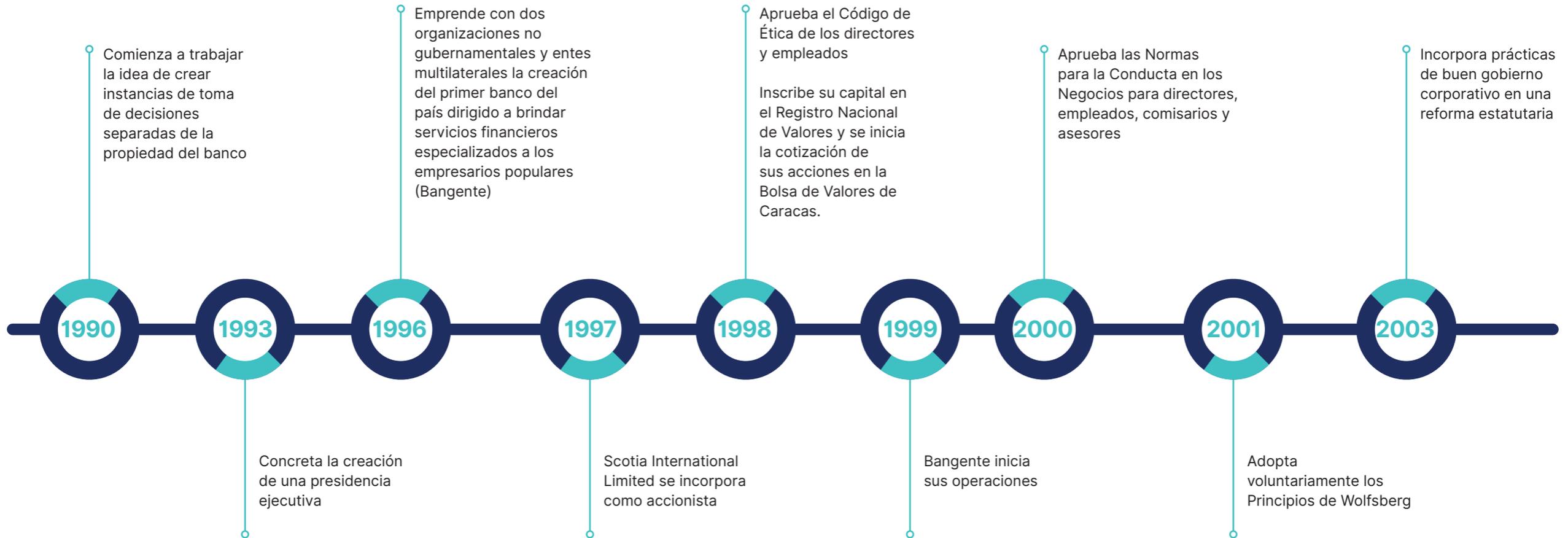
Gobierno Corporativo y actuación responsable hacia los accionistas

Buen gobierno corporativo es un principio que conlleva una adecuada separación de las instancias de control y administración. El conjunto de prácticas de buen gobierno corporativo garantiza altos estándares de transparencia y ética sustentados en el equilibrio de poderes, respeto por los derechos de los accionistas y fomento del trato igualitario y justo. El cumplimiento de estas prácticas es de importancia primordial para Bancaribe a los fines de proteger la reputación de la organización. Los accionistas son integrantes fundamentales y de allí el lugar que

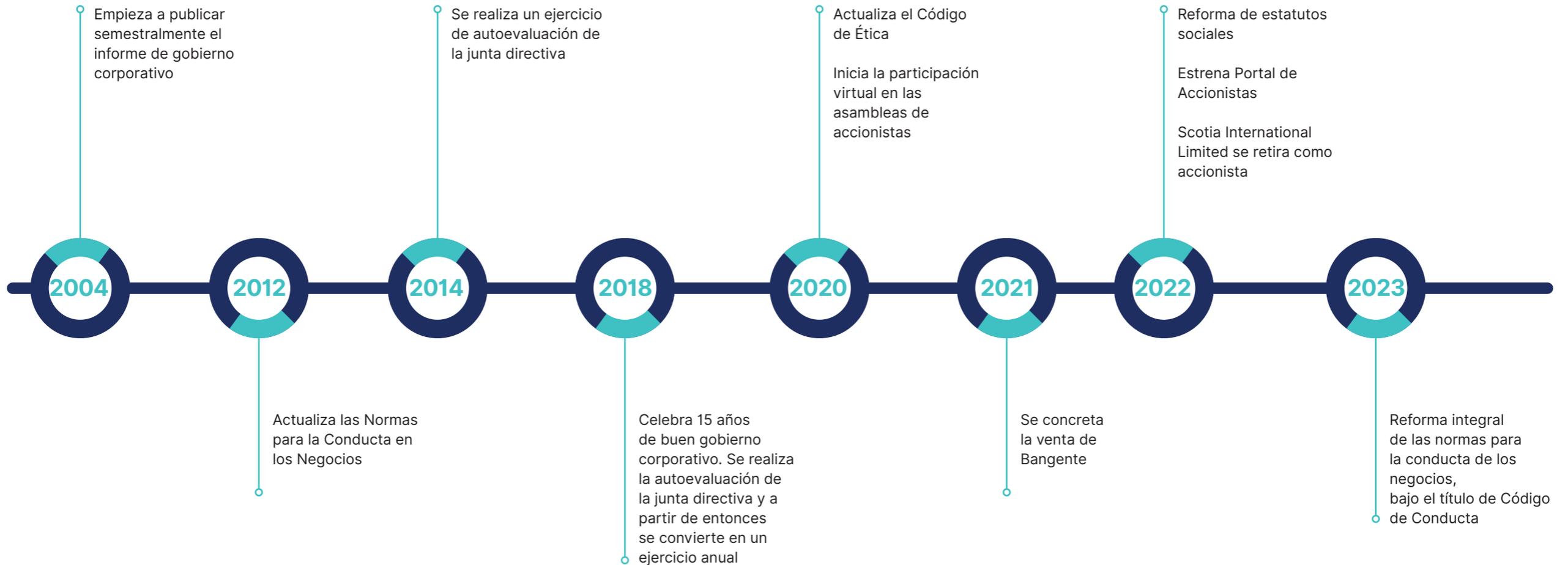
ocupan en la cultura del banco y en sus prácticas de buen gobierno corporativo. El banco aprecia que los accionistas valoren su desempeño como entidad financiera y su actuación social y ambiental. Por ello, la información que se les presenta para su consideración y aprobación contempla estos dos aspectos fundamentales: la gestión que se revela por medio de las Memorias e informes financieros y los resultados del desarrollo de programas dirigidos a los grupos de interés.



Principales hitos



Principales hitos



Informe de Gobierno Corporativo

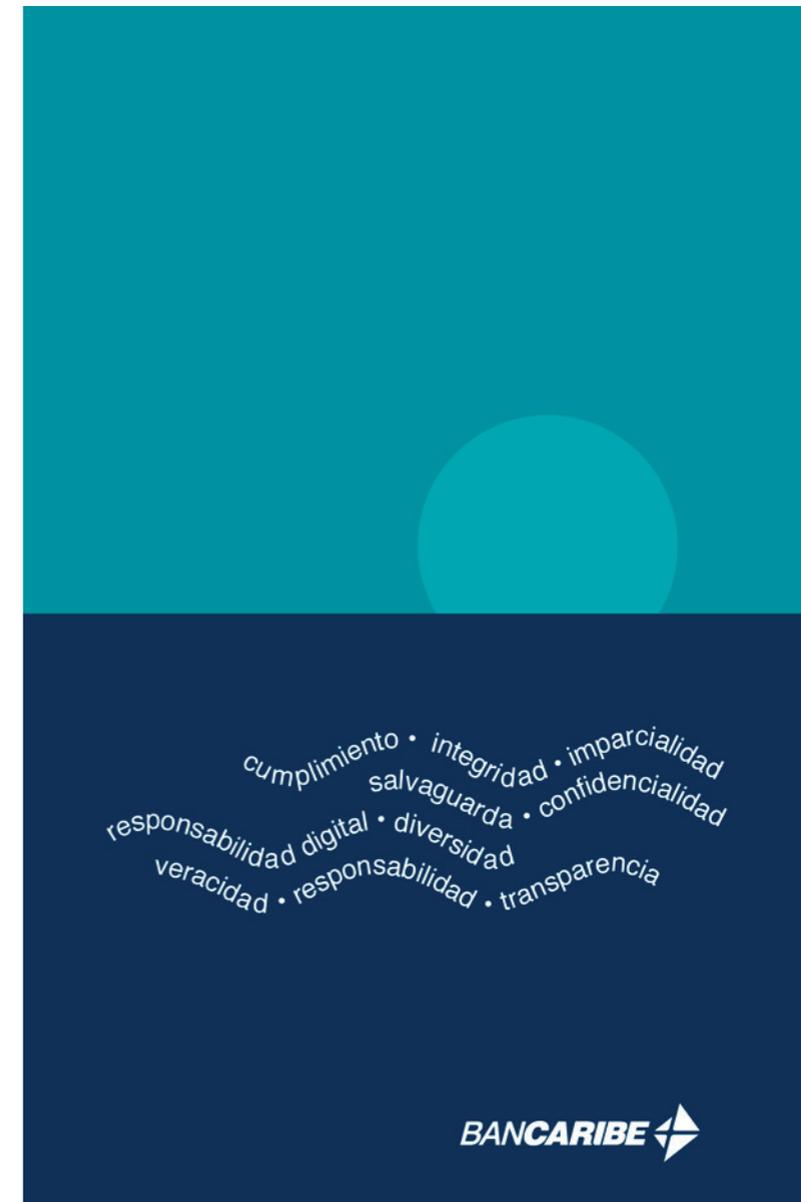
El Informe de Gobierno Corporativo de la Memoria semestral incluye los asuntos: composición del capital social del banco; derechos políticos de los accionistas; junta directiva y comités de junta, composición, funciones y sesiones; composición del comité ejecutivo; inversiones del banco en empresas relacionadas; sueldos, dietas y otras remuneraciones; honorarios profesionales pagados a auditores externos; asambleas generales de accionistas y aplicación de las normas de la Superintendencia Nacional de Valores relativas a principios de gobierno corporativo.

Canales de atención

Los accionistas cuentan con canales de comunicación directos y abiertos que les facilitan obtener información oportuna y precisa. Adicional a las asambleas anuales, son permanentemente atendidos y escuchados por la organización, pues son parte fundamental del conjunto de fuerzas que deben interactuar para lograr el crecimiento y la autorregulación de la institución. Bancaribe cuenta con una Oficina de Atención al Accionista y con el Portal de Accionistas, un espacio destinado a permitir a los accionistas la autogestión, al tiempo de promover los principios de información, transparencia y trato igualitario.

Código de Conducta Bancaribe

En concordancia con lo que ha sido su actuación responsable, el banco realizó una amplia revisión de las normas para la conducta en los negocios con el propósito de actualizarlas. Para la revisión se tuvo en cuenta la necesidad de incorporar temas novedosos adaptados a la realidad del mercado y atender los retos que presenta la era digital, teniendo presente las tendencias en cuanto al uso de redes, el trabajo remoto y los espacios colaborativos, al igual que elementos vinculados con la actuación responsable del banco, mediante la introducción de lineamientos esenciales en materia de sostenibilidad, derechos humanos, inclusión y empoderamiento de la mujer.





Reforma estatutaria

En la última reforma de estatutos se concretaron los siguientes cambios: ampliación del objeto social; actualización y reordenamiento de las atribuciones de la junta; ajuste en atribuciones y deberes del secretario de la junta; modificación del término de duración del presidente ejecutivo; reorganización de atribuciones del comité ejecutivo; incorporación del Comité de prevención y control de legitimación de capitales, financiamiento al terrorismo y financiamiento a la proliferación de armas de destrucción masiva; actualización de la figura del representante judicial, facultades y límites de su actuación; introducción del derecho a la información y atribución a la junta de la facultad de dictar el conjunto de normas que han de regir la conducta de quienes hacen vida en el banco. Fueron incorporadas las buenas prácticas más allá del cumplimiento de obligaciones legales; el apego a normas de conducta acordes con los valores; el concepto de banco responsable con todos sus distintos grupos de interés; el particular resguardo de la reputación y el buen gobierno corporativo como marco general de actuación.

Gobierno Corporativo

Cada una de estas instancias están soportadas en documentos, derechos, principios, informes, memorias y comités, y contemplan figuras clave, como se señala a continuación:

Asamblea de Accionistas

- Estatutos sociales
- Reglamento de funcionamiento
- Principio de igualdad de voto
- Derecho de participación
- Derecho a elección de directores
- Derecho a información
- Informe de Comisarios
- Memoria y Cuenta semestral
- Informe sobre gobierno corporativo

Junta Directiva

- Reglamento de régimen interno
- Derechos y deberes de los directores
- Principio de transparencia
- Miembros internos y externos
- Directores externos independientes
- Participación de directores en distintos comités.
- Comités con directores internos y externos
- Figura de un Presidente
- Figura del auditor externo
- Declaración de conflictos de intereses
- Retribución hasta 5% de la utilidad neta
- Declaración de independencia

Comités Junta Directiva

- Comité de Auditoría, Control y Cumplimiento
- Comité de Nombramientos y Remuneraciones
- Comité de Riesgos
- Comité de Directores para Decisiones de Créditos e Inversiones
- Comité de Responsabilidad Corporativa

Administración y comités

- Presidente ejecutivo
- Comité Ejecutivo
- Comité de Negocios
- Comités de créditos
- Comité de Activos y Pasivos
- Comité de Costos e Inversiones
- Comité de Calidad
- Comité de Seguridad y Salud Laboral
- Comité de Prevención y Control de Legitimación de Capitales, Financiamiento al Terrorismo y Financiamiento a la Proliferación de Armas de Destrucción Masiva.

Principales indicadores

Asambleas de Accionistas

Accionistas venezolanos	
2019	2024
97,82%	99,36%

Total de accionistas	
2019	2024
872	2.433

Accionistas minoritarios	
2019	2024
869	2.431

Participación en el capital de los accionistas minoritarios	
2019	2024
27%	49%

Junta Directiva

Directores	
2019	2024
17	14

Directores externos	
2019	2024
82%	79%

Mujeres directoras	
2019	2024
18%	7%

Comité Ejecutivo

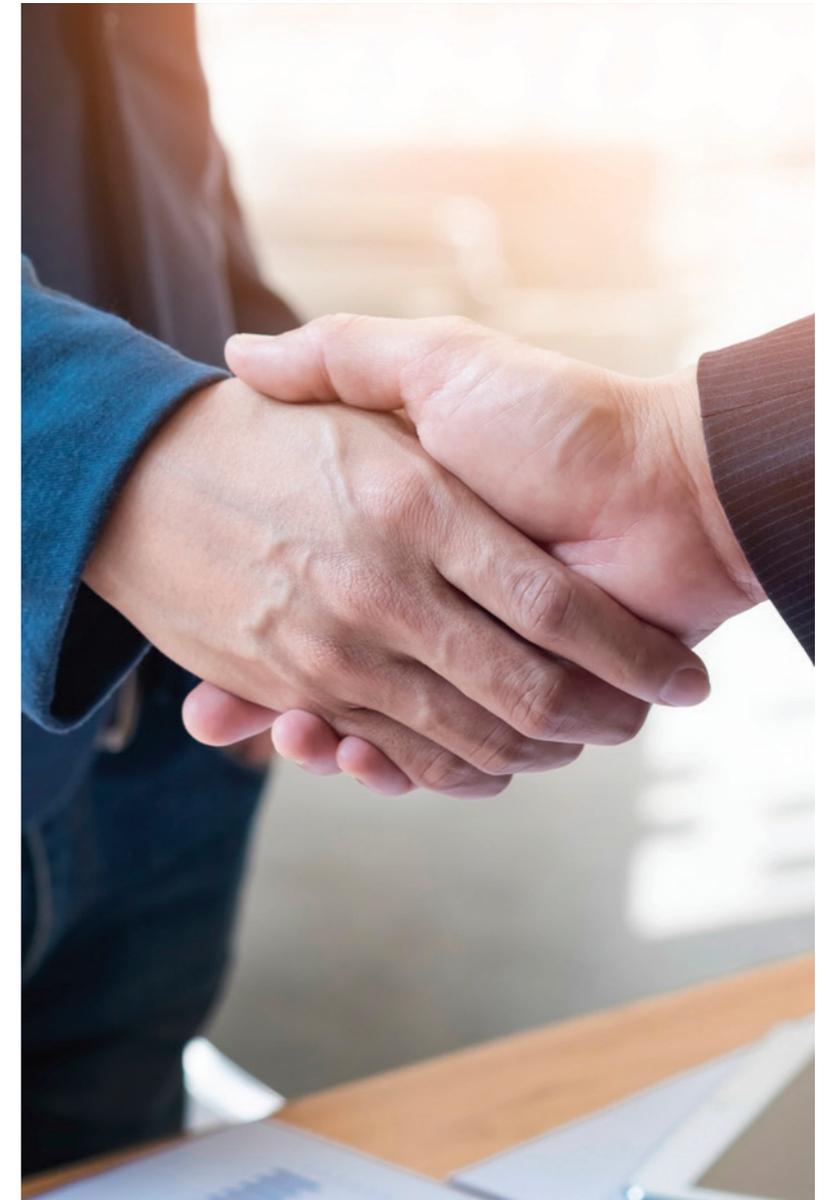
Integrantes	
2019	2024
11	9

Mujeres Integrantes	
2019	2024
27%	22%

Cumplimiento normativo y actuación responsable hacia las autoridades

Para Bancaribe el cumplimiento a cabalidad de las normas que regulan sus operaciones -en todo el espectro de jerarquías en las que ellas se inscriben- constituye un compromiso de primer orden y así lo ha sostenido a lo largo de sus 70 años de existencia. La institución -continuando con su política de revisión permanente de la legislación aplicable a todas sus actividades- mantiene estricto seguimiento de los cambios en el orden

normativo a fin de proveer la más adecuada interpretación y adaptación a esos mandatos, a través de una estructura compuesta por las áreas especializadas en materia legal y operativa, empleando métodos de análisis, procedimientos y estándares establecidos para asegurar el más fiel cumplimiento de las leyes, reglamentos, circulares y procedimientos emitidos por las autoridades.





Dirección de Aseguramiento Normativo

La Dirección de Aseguramiento Normativo es el área responsable de identificar, evaluar, e informar acerca del riesgo del cumplimiento del banco, consciente de que la actividad bancaria es estrictamente regulada y supervisada por parte del Estado. Mantiene una política de evaluación permanente de la legislación aplicable a todas las actividades de la institución y asesora y ejecuta el seguimiento de los cambios en el orden normativo a todo lo amplio de la jerarquía de las normas que regulan la actividad del banco. Esta dirección reporta directamente al Presidente de la Junta Directiva. Esta Dirección se vincula permanentemente con el ente oficial supervisor y regulador del sector bancario.

Informe sobre Cumplimiento de la Normativa Bancaria

Este informe incluye los siguientes aspectos: créditos e inversiones obligatorias; índices de adecuación patrimonial; impuestos, contribuciones y aportes a organismos del Estado; provisiones en la cartera de créditos; encaje legal; custodia de títulos valores; intervención bancaria; operaciones de menudeo; mesas de cambio; posición en moneda extranjera; resoluciones; tarifas y comisiones; inspecciones; procedimientos administrativos; comunicaciones de las autoridades dirigidas al banco; comunicaciones de las autoridades dirigidas a todos los integrantes del sector; prevención contra legitimación de capitales y financiamiento al terrorismo y a la proliferación de armas de destrucción masiva; administración legal de riesgos; y reclamos y denuncias de los clientes y usuarios.

Unidad de PCLC/FT/FPADM

La Unidad de Prevención y Control de Legitimación de Capitales, Financiamiento al Terrorismo y Financiamiento a la Proliferación de Armas de Destrucción Masiva cumple labores de entrenamiento, comunicaciones y debida diligencia. Realiza actividades regulares para recordar a los trabajadores las obligaciones en el proceso de apertura de cuentas, así como los procesos y medidas para conocer a sus clientes. El banco cuenta con el Comité de Prevención y Control bajo la dirección de un Oficial de Cumplimiento. Los miembros de la Junta Directiva reciben adiestramiento en distintas materias y, de manera regular, en temas relacionados con la prevención y control de la LC/FT/FPADM.

Indicadores

	2019	2020	2021	2022	2023	2024
Visitas de inspección	5	108	129	129	211	3
Procedimientos administrativos	4	1	2	0	0	0
Procedimientos administrativos laborales	19	39	35	33	34	24
Demandas laborales contra el banco	2	4	3	3	4	3
Actividades de PCLC/FT/FPADM	67	14	13	13	20	19
Seguimiento a debida diligencia al cliente	Nd	701	419	538	439	13
Impuestos, contribuciones y aportes al estado (MM Bs.)	19.350	448.260	5.09 ⁽³⁾	16.7	110.2	157.2

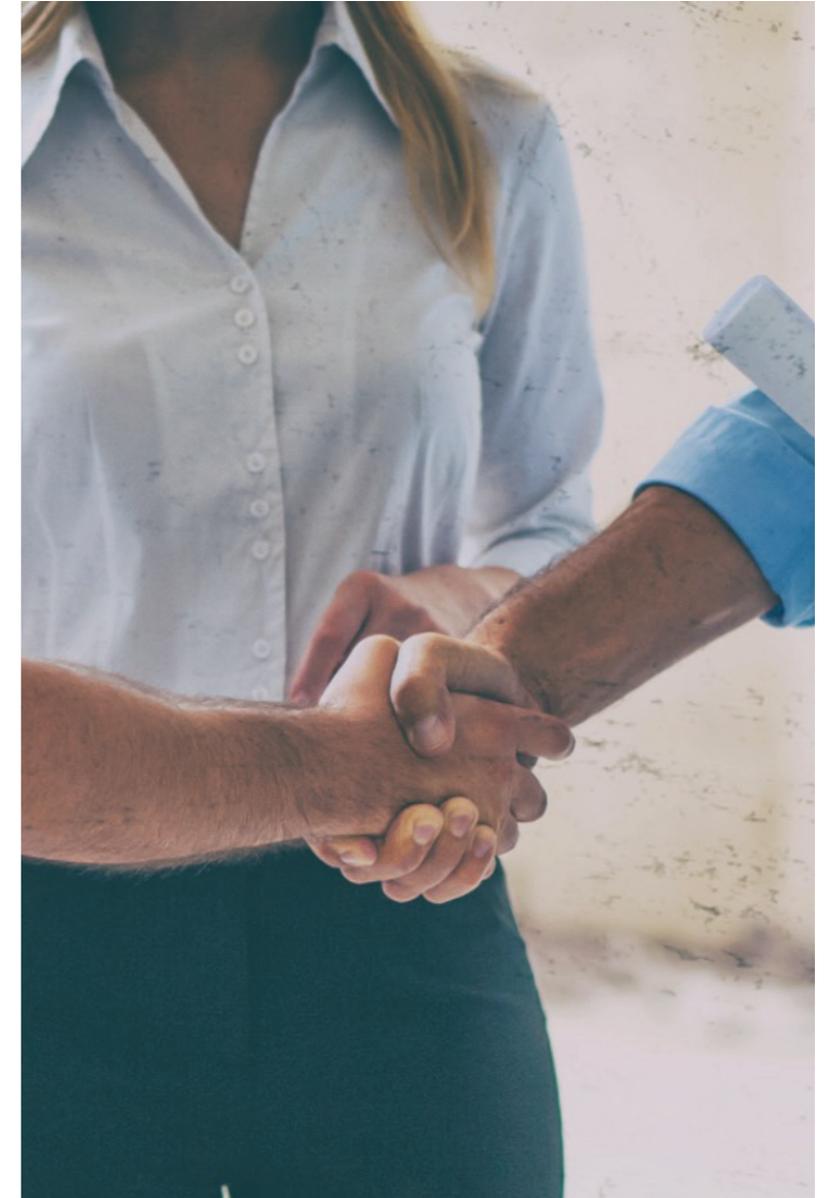
(3) Reconversión monetaria en 2021

Procura y actuación responsable hacia los proveedores

El proceso de procura se desarrolla dentro del marco general establecido por las normas para la conducta en los negocios de Bancaribe, basado en los principios de respeto a la legalidad, objetividad, concurrencia y transparencia. Periódicamente se revisan los procesos y se hacen más ágiles para facilitar la relación comercial con los proveedores, sin obviar

las regulaciones en materia de legitimación de capitales establecidas en la política Conozca a su Proveedor. La debida atención de las relaciones de Bancaribe con sus proveedores -por medio de las unidades de la organización que mantienen contacto permanente con ese grupo- aseguran eficiencia, prontitud y seguridad en la ejecución.

- Existe un Comité de Compras y un procedimiento de homologación de proveedores
- Cuenta con un sistema para el registro y clasificación de sus proveedores
- Ha incorporado criterios de compras responsables en la evaluación de proveedores
- Ha incorporado la cadena de valor en las actividades de apoyo solidario a la comunidad
- Visita una vez al año a los proveedores estratégicos
- Aplica la política "Conozca a su proveedor" desde 2019
- Cataloga a proveedores socialmente responsables desde 2019
- Ofrece Expediente digital y Contrato digital desde 2021
- Depura la base de datos de proveedores en 2021
- Evento Bancaribe Digital "Responsabilidad Corporativa: nuevas tendencias en sustentabilidad" en 2022
- Encuesta Ética y conducta con resultado de 4.67 sobre 5 puntos de satisfacción de proveedores realizada en 2022



Indicadores

	2019	2020	2021	2022	2023	2024
Cantidad de proveedores	876	1.327	1.526	474*	448	412
Proveedores Pymes	779	953	1.018	331	296	268
% de proveedores nacionales	98	98	98	94	90	91
Proveedores homologados**	269	326	675	474	448	412
Proveedores seleccionados por criterios sustentables	7	7	7	21	25	30
Proveedores académicos	8	23	23	5	6	4

*Se realizó una depuración en la plataforma maestra de proveedores

** Proveedores homologados según el tipo de servicio que prestan, clasificándolos como Básico, Estándar y Crítico, según definición implementada por el área de Procura.

RCSBR
Dimensión
Social
TR19/24



Dimensión Social

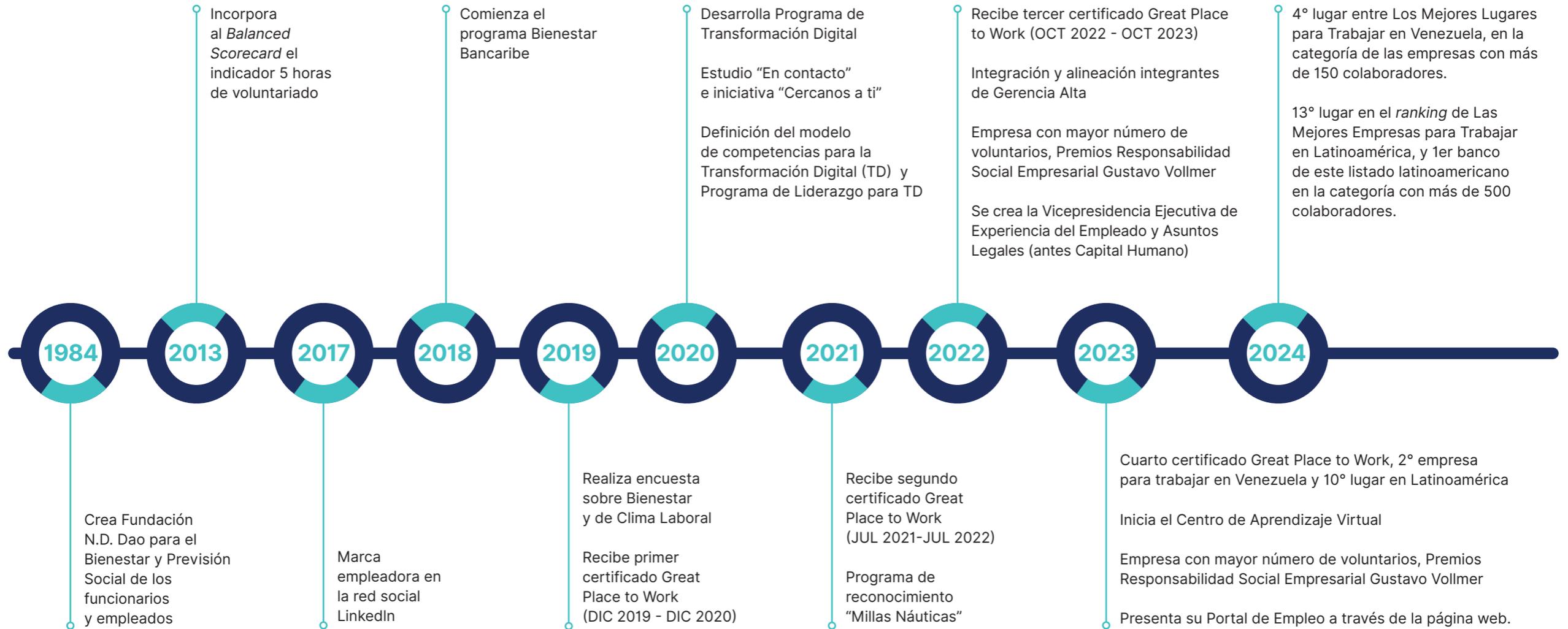
<p>Empleados</p> <table border="1"> <tr> <th>2019</th> <th>2024</th> </tr> <tr> <td>1.981</td> <td>1.114</td> </tr> </table>	2019	2024	1.981	1.114	<p>Cobertura interna</p> <table border="1"> <tr> <th>2019</th> <th>2024</th> </tr> <tr> <td>94%</td> <td>96%</td> </tr> </table>	2019	2024	94%	96%	<p>Horas de formación por empleado</p> <table border="1"> <tr> <th>2019</th> <th>2024</th> </tr> <tr> <td>23</td> <td>16</td> </tr> </table>	2019	2024	23	16	<p>Participantes en Bienestar Bancaribe</p> <table border="1"> <tr> <th>2019</th> <th>2024</th> </tr> <tr> <td>4.490</td> <td>1.954</td> </tr> </table>	2019	2024	4.490	1.954	<p>Clima laboral Índice de favorabilidad GPTW</p> <table border="1"> <tr> <th>2024</th> </tr> <tr> <td>96%</td> </tr> </table>	2024	96%				
2019	2024																									
1.981	1.114																									
2019	2024																									
94%	96%																									
2019	2024																									
23	16																									
2019	2024																									
4.490	1.954																									
2024																										
96%																										
<p>Horas de voluntariado</p> <table border="1"> <tr> <th>2019</th> <th>2024</th> </tr> <tr> <td>799</td> <td>6.160</td> </tr> </table>	2019	2024	799	6.160	<p>Clientes</p> <table border="1"> <tr> <th>2019</th> <th>2024</th> </tr> <tr> <td>1.244.173</td> <td>937.922</td> </tr> </table>	2019	2024	1.244.173	937.922	<p>Productos</p> <table border="1"> <tr> <th>2019</th> <th>2024</th> </tr> <tr> <td>35</td> <td>40</td> </tr> </table>	2019	2024	35	40	<p>Reclamos</p> <table border="1"> <tr> <th>2019</th> <th>2024</th> </tr> <tr> <td>0.13%</td> <td>0,005%</td> </tr> </table>	2019	2024	0.13%	0,005%	<p>Iniciativas de educación financiera</p> <table border="1"> <tr> <th>2019</th> <th>2024</th> </tr> <tr> <td>4</td> <td>8</td> </tr> </table>	2019	2024	4	8	<p>Emprendedores Capacitados (2022-2024)</p> <table border="1"> <tr> <td>944</td> </tr> </table>	944
2019	2024																									
799	6.160																									
2019	2024																									
1.244.173	937.922																									
2019	2024																									
35	40																									
2019	2024																									
0.13%	0,005%																									
2019	2024																									
4	8																									
944																										

Actuación responsable hacia los empleados

Para Bancaribe las acciones en favor de los empleados y sus familias forman parte integral y prioritaria de su actuación responsable, más allá de los beneficios que corresponden a la relación contractual de trabajo. Los empleados son su principal activo además de constituir una fuerza permanente que contribuye a crear un ambiente de cooperación armónica para mantener el foco en la innovación, la productividad y la eficiencia. Para sostener este clima laboral que ha merecido valoraciones muy positivas de sus trabajadores, Bancaribe realiza de forma continua los cambios y mejoras necesarios para garantizar un espacio de trabajo favorable al desarrollo del talento y del potencial humano y profesional.



Principales hitos





Canales

Sindicato de Trabajadores Bancaribe Sintrabancar; Vicepresidencia Ejecutiva de Experiencia del Empleado y Asuntos Legales; En Contacto Directo con Capital Humano; Delegados y brigadistas de Salud y Seguridad; Plataforma de Intranet; Revista Bitácora digital; Cartelera informativa; Encuestas de clima laboral; Encuentro más cerca de ti; ARIA Experiencia del Empleado, Reuniones gerenciales.



Desarrollo

El conocimiento y el aprendizaje son las herramientas que impulsan el cambio con el aprovechamiento de la tecnología. Por esta razón, Bancaribe ofrece una experiencia de aprendizaje flexible y cercano, con el objetivo principal de fortalecer el autoaprendizaje y los conocimientos necesarios en seis clusters de formación (Conocimiento Técnico, Bienestar, Regulatorio, Desarrollo de Competencias, Transformación Digital y Gestión del Conocimiento).

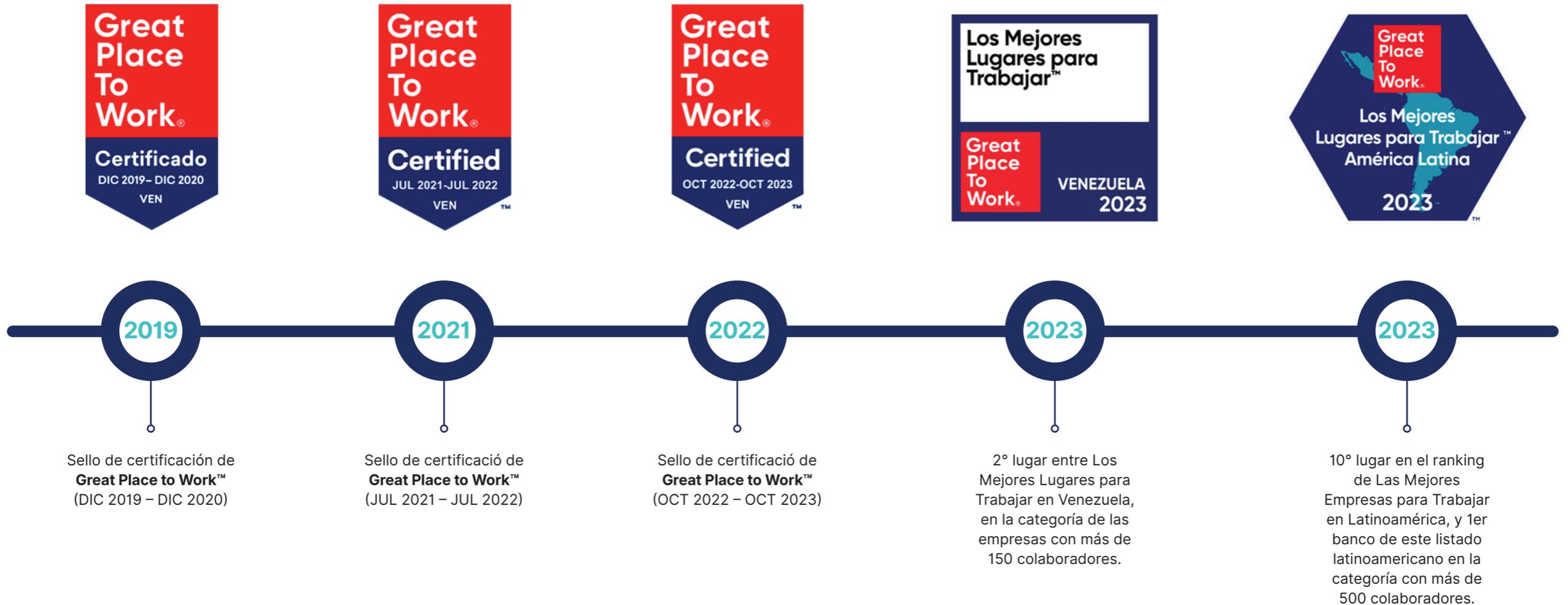
Ambiente laboral

La Encuesta de Clima Organizacional (ECO) se realizó en 2019 y en 2022 respaldada por Datos Group. En 2022, contó con la participación del 93% de la población, y arrojó resultados superiores al 75% de favorabilidad en sus 10 dimensiones, con un promedio del 88%. Además se midieron los índices de lealtad: NPS y e-NPS logrando valores saludables*, donde el Net Promoter Score (NPS), que mide la disposición de los trabajadores a recomendar los productos/servicios del banco, se ubicó en 56% y el Employee Net Promoter Score (eNPS), que evalúa la disposición de los empleados a recomendar a Bancaribe como un lugar para trabajar, alcanzó el 51%.

Bancaribe ha participado en tres mediciones de Great Place to Work™ (GPTW) durante el período. La primera, realizada en 2019 para medir el ambiente laboral, logró una participación del 89% de los empleados, con un resultado “Muy sobresaliente” y un promedio del 84% en todas sus afirmaciones. En 2021 y 2022, la medición obtuvo una participación del 90% y 92%, respectivamente, con promedios del 87% y 89% en todas sus afirmaciones. Además, cabe destacar que en el 2021 el 93% de los empleados afirman que Bancaribe es un excelente lugar para trabajar, en comparación con el 92% de los empleados de las empresas del mercado latinoamericano. En la última medición de octubre de 2022, se logró un resultado del 95%, comparado con el 93% de los empleados de las empresas del mercado latinoamericano. Bancaribe se posiciona en 2023 en el 10° lugar en la categoría de +500 colaboradores en América Latina. Y 2° lugar en las empresas con “más de 150 colaboradores” como los mejores lugares para trabajar en Venezuela.

*Según esta metodología se considera favorable un índice igual o superior a 40% NPS/eNPS







Sello de certificación de **Great Place to Work™** (MAR 2024 – MAR 2025)



4º lugar entre Los Mejores Lugares para Trabajar en Venezuela, en la categoría de las empresas con más de 150 colaboradores.



13º lugar en el ranking de Las Mejores Empresas para Trabajar en Latinoamérica, y 1er banco de este listado latinoamericano en la categoría con más de 500 colaboradores.

Indicadores

	2019	2020	2021	2022	2023	2024
Empleados	1.582	1.130	953	1.027	1.162	1.114
Mujeres (%)	64	65	61	63	61	61
Edad promedio (años)	37	37	39	38	38	41
Jóvenes 18-30 años (%)	Nd	36	39	32	39	39
Antigüedad promedio (años)	6	7	8	7	7	6
Índice de cobertura interna (%)	94	95	95	96	96	96
Amparados por contrato colectivo (%)	61	60	51	49	51	49
Acciones de compensación	23	22	32	27	25	13
Empleados con créditos	170	30	39	75	53	32

Indicadores

	2019	2020	2021	2022	2023	2024
Formación						
Actividades de formación	199	691	848	965	925	1.303
Empleados formados*	1.012	1.079	893	964	1.042	1.949
Horas formación empleado	23	25	52	42	33	24
Salud y seguridad						
Número de atenciones médicas	577	755	1.117	1.236	1.726	2.163
Empleados con enfermedad ocupacional	3	3	0	1	1	1
Iniciativas Covid-19/seguridad	n/a	6	4	10	10	n/a
Participantes Covid-19/seguridad	n/a	2.836	5.952	6.000	2.301	n/a
Accidentes de trabajo	12	11	19	21	35	18

* Un empleado puede recibir más de una formación

Indicadores

	2019	2020	2021	2022	2023	2024
Empleados reconocidos	146	72*	131**	157	301	348
Encuentros con empleados	Nd	11	4	4	10	5
Empleados en encuentros*	Nd	879	1.167	1.044	1.124	1.505

Reconocemos tu trayectoria (RTT)

Este reconocimiento agrupa a los trabajadores, tanto de servicios centrales como de la red de oficinas, que celebran dentro de la institución 5, 10, 15, 20, 25, 30, 35 o más años. Este es un espacio de agradecimiento, en el que la organización y la directiva reconocen el esfuerzo y la vocación de servicio de su gente.

Excelencia Bancaribe

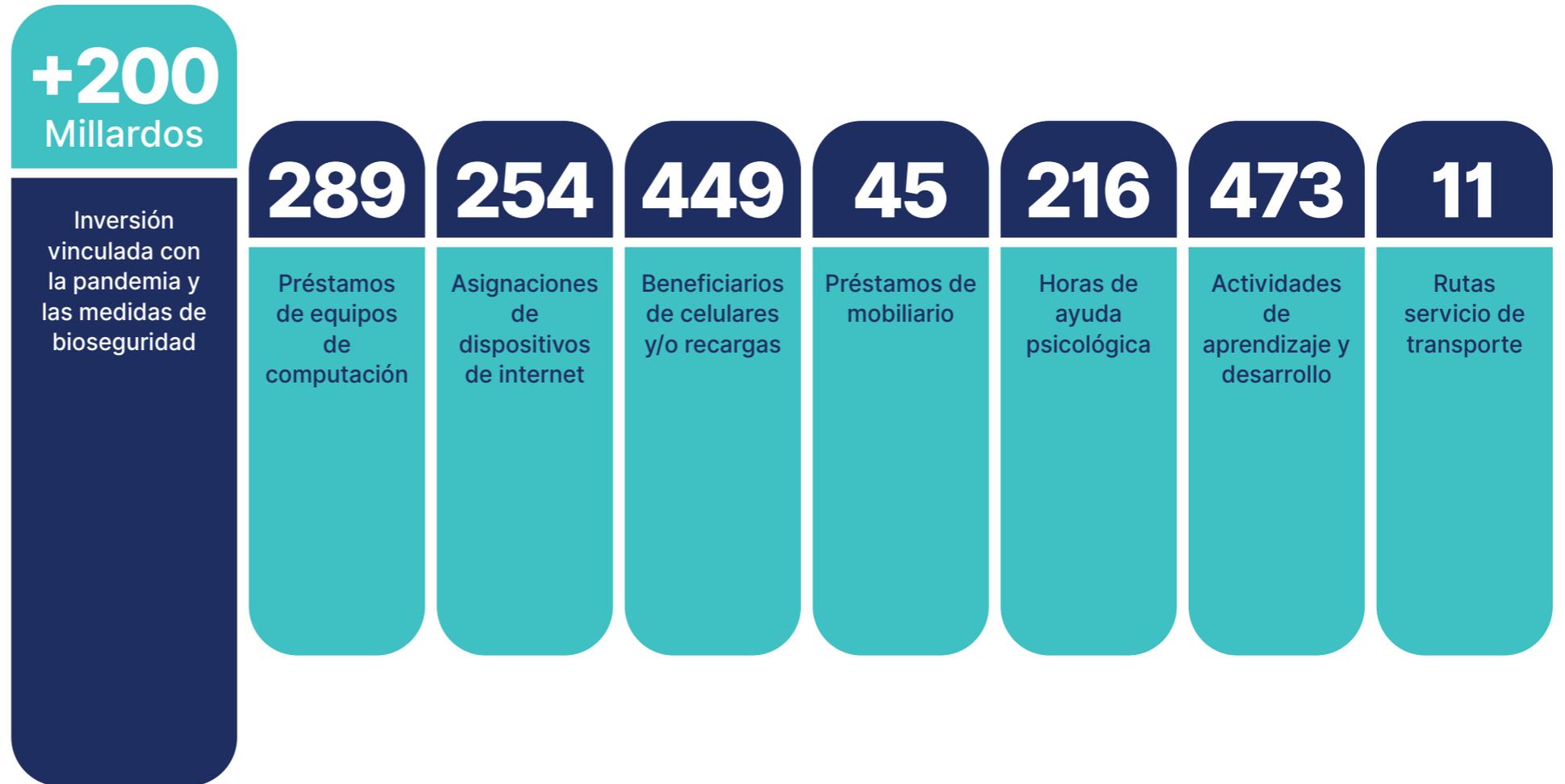
El programa Excelencia Bancaribe es un reconocimiento institucional, que se entrega de forma semestral, a la región, oficinas y empleados de Servicios Centrales, que obtuvieron logros destacados en la gestión comercial del período.

* Un empleado puede participar en más de un encuentro / ** Por periodo de pandemia fue suspendida la convocatoria a Premios Excelencia Bancaribe

Actuación ante Pandemia Covid-19

Elaboración del Programa de Bioseguridad para la prevención y control del riesgo por COVID así como seguimiento y acompañamiento cercano a los casos del Banco.

Dotación de insumos para prevención y protección personal; demarcación de espacios para mantener el distanciamiento social; redistribución de puestos de trabajos; envío diario de información sobre prevención; podcasts para evitar la propagación; servicio de traslado para Gran Caracas; primeros auxilios psicológicos a nivel nacional; línea de atención de apoyo emocional; servicio médico en sede central; seguimiento de síntomas; medición de temperatura para ingreso a las instalaciones; servicio de telemedicina; promoción de teletrabajo; asignación de equipos de computación y dispositivos para conexión a internet; pago de líneas de teléfono celular; préstamo de mobiliario; guía de teletrabajo; espacio de aprendizaje online; club virtual de lectura; club virtual de yoga; bailoterapia virtual; bingo virtual; cocina alternativa creativa; canal Cercanos a ti con videos sobre su nueva rutina; sala virtual de conciertos en alianza con El Sistema de orquestas; retorno seguro y gradual al trabajo presencial.



Bienestar Bancaribe

Este programa agrupa iniciativas que apuntan a mejorar la calidad de vida en cuatro pilares: Diversión, Conocimiento, Salud y Vida e incluye actividades como: club de corredores; club de yoga; bailoterapias; jornadas de venta de alimentos, productos de limpieza e higiene personal; orientación psicológica; ayuda emocional; primeros auxilios psicológicos; webinars; infografías; conversatorios; cine-foros; entrenamiento en mindfulness; espacios de meditación; charlas sobre

Alzheimer; cápsulas formativas; mamografías; consultas oftalmológicas; manejo de estrés; bingo virtual; club de lectura; entradas para eventos culturales; feria escolar; descuentos por servicios; jornadas de documentación; caminatas; actividades deportivas; bazar navideño. El banco ha establecido alianzas con el Centro de Salud Santa Inés y otras organizaciones como Regala una sonrisa, Fundación Badán, Asociación de Damas Salesianas y con la Fundación Hospital Ortopédico Infantil.

	2019	2020	2021	2022	2023	2024
N° de iniciativas	355	112	134	63	108	46
N° de participantes	4.490	1.746	1.421	2.664	3.799	1.954





Voluntariado Bancaribe

El voluntariado es un agente de cambio social gracias a su aporte de talento y tiempo. Bancaribe busca promover la práctica de valores de responsabilidad y solidaridad, así como respaldar la labor de las organizaciones sociales y comunitarias en diferentes temas y en el marco de su responsabilidad corporativa, ofreciendo a sus empleados oportunidades de participación solidaria. El banco ha canalizado y apoyado a sus voluntarios para desarrollar iniciativas diversas: padrinos de niños institucionalizados; recolección de materiales escolares para el inicio del año escolar; clases de formación ciudadana en escuelas vecinas; jornada de limpieza de playas; venta de rifas de ongs; entrega de kits en carreras; corrección de pruebas de olimpiadas de historia; recuperación de espacios en parques; recolección de alimentos, artículos de higiene y medicamentos para casas de abrigo; recolección de insumos para apoyar a personas damnificadas por lluvias; apoyo para la ejecución de eventos deportivos, culturales y educativos. Bancaribe ha contado con aliados como Jóvenes Emprendedores, Fudena, Dividendo Voluntario para la Comunidad, Cáritas de Venezuela, Fundación Plaza's, Funcamad. Sus voluntarios corporativos han participado en eventos como: IV Foro de Sostenibilidad Empresarial de ONU Venezuela, Simposio de RSE de Alianza Social de Venamcham, Exposición de la Sociedad Anticancerosa de Venezuela, Foro Unimet, Global Money Week, Carrera Un paso por el autismo, Latin Code Week, así como en la Feria de la Solidaridad Bancaribe y en el Programa de Formación Plan Emprendedor Bancaribe.

	2019	2020	2021	2022	2023	2024
Cantidad de iniciativas	13	7	14	18	29	30
Cantidad de participantes	139	131	206	545	953	983
Horas de voluntariado	799	618	2.145	4.637	5.366	6.160

Actuación responsable hacia los clientes y usuarios

Lograr la satisfacción de los clientes requiere conocer sus necesidades y adelantarse constantemente a sus expectativas para acompañarlos de forma efectiva en su crecimiento financiero de manera ética, segura y confiable. De acuerdo con esta premisa, Bancaribe ofrece a sus clientes y usuarios los canales adecuados para conocer sus preocupaciones y desacuerdos a través de distintos medios que atienden, gestionan y responden oportunamente los casos de dudas, quejas, reclamos y sugerencias. De igual forma, Bancaribe promueve iniciativas de educación financiera para sus clientes porque es fundamental ayudarles en sus decisiones en esta materia.



Lo que nos diferencia



Hitos



2020

Lanzamiento de ARIA (asistente virtual)

Lanzamiento de nueva página web responsive

Mi Conexión Bancaribe Digital



2021

Eventos Experiencia Digital Bancaribe



2022

Primera Oficina Digital Sambil Caracas

Programa Innovalab Bancaribe

Lanzamiento de nueva página web bajo la metodología de *User Experience*.

Plan Emprendedor Bancaribe



2023

Feria Conexión Emprendedora Bancaribe

InnovaLab en alianza con la Universidad Católica Andrés Bello



2024

Lanzamiento de Mastercard Debit

Convención gerencial bajo el lema CIMA (Conéctate, Impúlsate, Muévete y Atrévete)

Consolida alianza con El Sistema mediante el Programa de Educación Especial

Productos y servicios Bancaribe

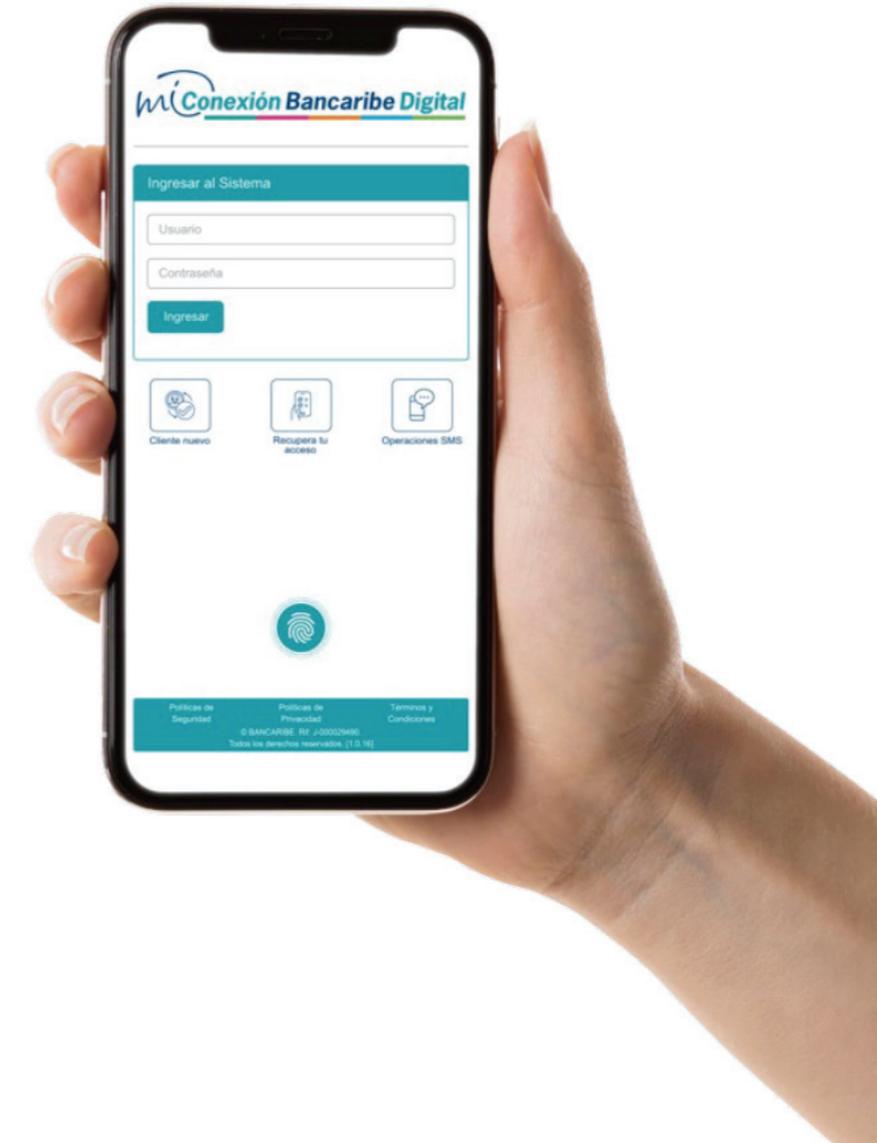
Productos

- Cuenta Corriente (PN/PJ)
- Cuenta Corriente Remunerada (PN/PJ)
- Cuenta Corriente Banca Privada (PN)
- Mi Cuenta Corriente (PN)
- Mi Cuenta Corriente Remunerada (PN)
- Cuenta de Ahorro (PN)
- Mi Cuenta de Ahorro (PN)
- Cuenta de Ahorro Infantil (PN)
- Mi Cuenta de Ahorro para Chamos (PN)
- Mi Cuenta en Divisas (dólar)(PN/PJ)
- Mi Cuenta en Divisas (euros) (PN/PJ)
- Mi Cuenta en Divisas (pesos colombianos) (PN/PJ)
- Mi Cuenta en Divisas Digital (dólar) (PN/PJ)
- Mi Cuenta en Divisas Digital (euros) (PN/PJ)
- Depósito con Rendimiento a la Vista (PN/PJ)
- Depósito a Plazo Fijo (PN/PJ)
- Crédito UVC Comercial (PN/PJ)
- Crédito UVC Microcrédito (PN/PJ)
- Crédito UVC Línea Auto (PN)
- Crédito UVC Emprendedores (PN)
- Crédito UVC Credimujer (PN)
- Crédito UVC (Cartera Productiva) Agrícola (PN/PJ)
- Crédito UVC (Cartera Productiva) Manufactura (PJ)
- Crédito UVC (Cartera Productiva) Turismo(PJ)
- Crédito UVC (Cartera Productiva) Hipotecario (PN/PJ)
- Crédito UVC Multicanal (PJ)

Servicios

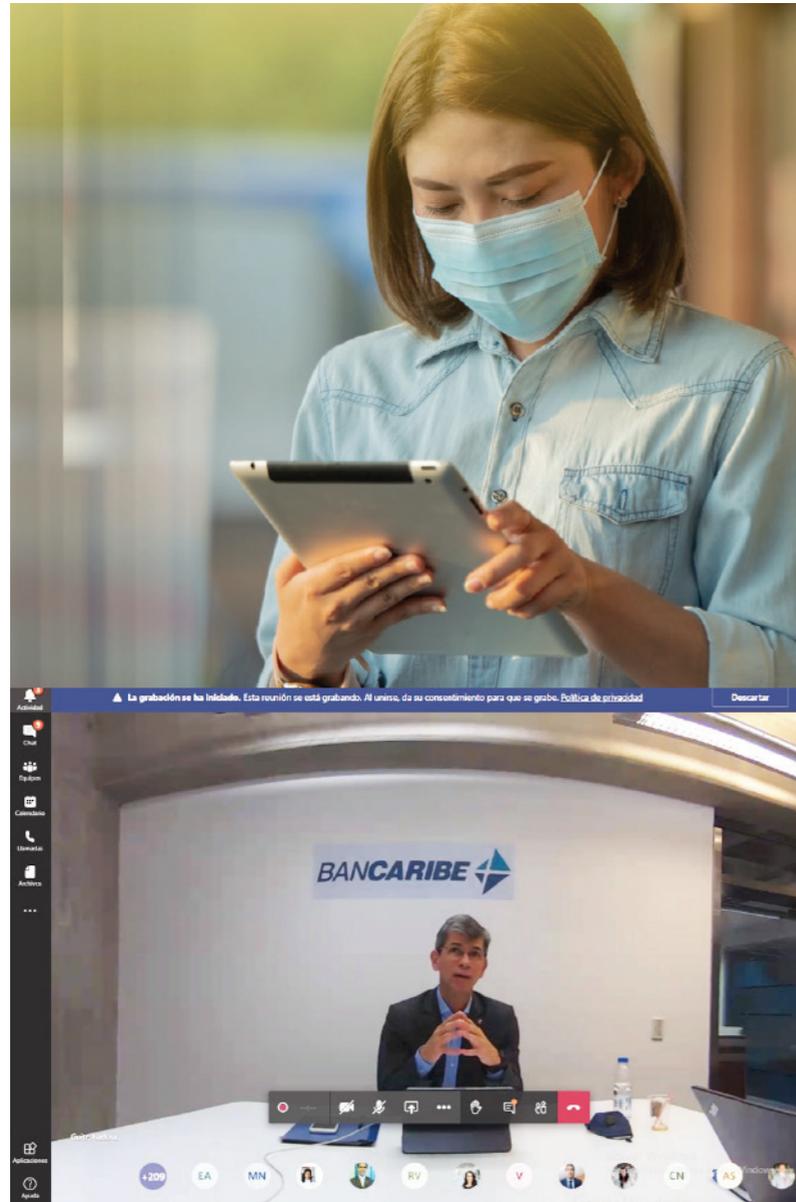
- Pago a Proveedores Inmediato (PJ)
- Pago de Nómina (PJ)
- Pago Especial a Terceros (PJ)
- Pago Especial por Taquilla (PJ)
- Domiciliación (PJ)
- Cuentas Concentradoras (PJ)
- Servicio de Custodia (PJ)
- Cobros Domiciliados (PJ)
- Estados de Cuenta vía Swift (PJ)
- Estados de Cuenta vía EDI – FINSTA (PJ)
- Pago de servicios (CORPOELEC, CANTV, Movistar, Digitel)
- Pago de impuestos (SAREN, SENIAT INCES, IVSS)

- **PJ: Persona Jurídica**
- **PN: Persona Natural**



Indicadores

	2019	2020	2021	2022	2023	2024
N° de clientes	1.279.308	1.204.746	822.307	844.250	885.738	937.922
Clientes naturales	1.204.919	1.131.926	708.206	800.577	840.402	889.165
Clientes PYMES	66.392	65.964	37.413	43.675	41.972	45.601
Cantidad de productos	35	27	28	29	38	40
Productos financieros especiales	8	10	11	11	13	2
Canales y servicios	17	9	9	9	9	11
Unidad de Atención						
Total reclamos	131.218	38.378	16.782	10.393	27.232	22.624
% respecto al total operaciones	0.04	0.05	0.03	0.01	0.01	0,005
Defensoría						
Solicitantes ante la defensoría	235	116	151	66	109	91
Seguridad						
Hurtos contra el banco	15	3	6	4	0	0
Actos delictivos	30	18	9	3	1	6
Incidentes de fraude	798	355	984	712	451	114



Actuación ante Pandemia Covid-19

Promoción del uso de canales electrónicos; lanzamiento de nuevos canales digitales; asesores a distancia; servicio en oficinas durante las semanas de flexibilización; mayor uso de redes sociales para atención y nuevos servicios; concientización en seguridad de información; nuevos esquemas de trabajo y flexibilización de horas; rutinas especiales de limpieza y desinfección; monitoreo de la disponibilidad de combustible para plantas eléctricas y suministro de agua.

Educación financiera para todos

Desarrollo de iniciativas ajustadas a la actividad bancaria en formato digital que ayudan a los niños, jóvenes, emprendedores, clientes y colaboradores a mejorar su calidad de vida y lograr sus metas, facilitándoles información sobre el uso del dinero para la toma de decisiones eficaces y para el manejo de herramientas actualizadas, asociadas a la planificación, el ahorro, la responsabilidad, la solidaridad y el bienestar. Se enfoca en orientar al público interno con relación al correcto manejo de conceptos y herramientas propias del proceso de intermediación financiera. Organización de charlas y talleres de formación sobre encaje legal, sobre las características y funcionamiento de productos, hiperinflación, cuenta en divisas, manejo en moneda extranjera, transformación digital, inteligencia artificial. Bancaribe también promueve la Semana Mundial de la Educación Financiera para niños y jóvenes, impulsada por Child and Youth Finance International para promover la inclusión financiera de los estudiantes de escuelas vecinas. En estas iniciativas participan los voluntarios corporativos.

	2019	2020	2021	2022	2023	2024
Iniciativas	4	4	8	5	7	8
Beneficiarios	798	355	984	712	451	621

Plan Emprendedor Bancaribe

El banco asumió la ejecución de un programa de formación para emprendedores que les facilite fortalecer sus actividades económicas, afianzar y fomentar el crecimiento de sus emprendimientos y para prepararlos para la inclusión financiera como clientes bancarios. El programa diseñado contempla contenidos vinculados con el Marco Legal, Comunicación efectiva, Mapa de vida, Recursos humanos, Emprendimientos sostenibles, Elaboración de presupuesto, Innovación, Plan de negocios, Usando el crédito, Manejo de la marca, Análisis de costos, Punto de equilibrio, Ventas efectivas. Ha desarrollado ediciones en alianzas con otros programas de responsabilidad social de empresas y asociaciones como Coca-Cola-Femsa, Jóvenes Emprendedores de Venezuela, Dividendo Voluntario para la Comunidad, Fundamad, Superatec y Fundación Empresas Polar. Bancaribe organizó la Primera Feria de Emprendedores Conexión Bancaribe con 15 emprendedores en 2023.

	2022*	2023	2024
Talleres realizados	3	7	12
Emprendedores Formados	75	421	448

* El Plan Emprendedor Bancaribe inicia en el mes de octubre.



Actuación responsable hacia las comunidades y la sociedad

Bancaribe contribuye al desarrollo económico y social del país aportando sus conocimientos, capacidad de gestión y creatividad. Destina recursos a la inversión social, mantiene un diálogo permanente con la sociedad y apoya a las poblaciones vulnerables, directamente o a través de organizaciones de desarrollo social y mediante alianzas con otras empresas e instituciones que tienen cobertura en los estados donde el banco tiene presencia con su red de oficinas, evaluando el impacto social de su actividad, respetando la cultura, las normas y el entorno. Bancaribe desde su creación ha contribuido con la formación humana y ciudadana particularmente orientada a los niños y jóvenes del país, a través de programas de inversión social innovadores y de iniciativas que buscan sembrar valores de responsabilidad, solidaridad, trabajo en equipo y compromiso con el ambiente.

El área de solidaridad se mantiene como prioritaria a través de los aportes de la Fundación Bancaribe RSC enfocados en salud, nutrición y educación en respuesta a la actual situación que afecta a los sectores más necesitados. Por otra parte, la alianza Bancaribe con el *Sistema Nacional de Orquestas y Coros Juveniles e Infantiles de Venezuela* desde 1995 ha logrado la realización del Festival de Juventudes organizado entre 2006-2016, con 11 ediciones, 73 conciertos, 50 directores, 35 orquestas, 60 solistas y 99.719 asistentes, así como el Festival de Coros entre 2007-2016, con 10 ediciones, en 9 ciudades, 24 conciertos, 228 coros, 300 profesores, 11.603 niños y 16.608 asistentes. También Bancaribe ha sido miembro fundador, junto con la Alcaldía de Chacao, de la *Fundación Centro Cultural Chacao* en el año 2008, a la cual asignó un aporte fundacional y firmó convenio de cooperación por quince años.





Hacia un mundo más sostenible y equitativo, los Objetivos de Desarrollo Sostenible (ODS) se han erigido como la hoja de ruta global para abordar desafíos críticos que enfrenta la humanidad. Entre estos objetivos, el número 17 destaca como un catalizador esencial: «Alianzas para lograr los objetivos». Desde esta perspectiva, Bancaribe y sus Fundaciones han marcado un camino a través de sus alianzas con organizaciones como la Academia Nacional de la Historia, El Grupo Utopía, las casas de estudio como la UNIMET, UCAB, USB, UCV, organismos como El Sistema Nacional de Orquestas, la Fundación Centro Cultural Chacao, instituciones como El Dividendo Voluntario para la Comunidad, Alianza Social de Venamcham, Fundación Empresas Polar, Fundación San José, Amigos del Jardín Botánico de la UCV, Fundación Tierra Viva, Vitaambiente, Multirecicla, Coca-Cola Femsa, y otras mas, que resultan crucial para alcanzar los objetivos y metas comunes y acordados, por la cual se aprovechan las ventajas de cada parte y se potencia al máximo la sinergia de sus componentes.

Las alianzas con el gobierno, con la iniciativa privada y con la ciudadanía en general son indispensables para unir esfuerzos y edificar el desarrollo sostenible, contribuyen a fortalecer la participación social y vincularse con los demás ODS. Venezuela, con su rica diversidad cultural y desafíos socioeconómicos, se encuentra en una posición propicia para liderar iniciativas y Bancaribe a través de su Voluntariado Corporativo, tiene como propósito sumar, donar recursos, tiempo y talento; es mediante las alianzas, que apoya a las organizaciones sin fines de lucro que tanto hacen por el bienestar social y benefician a tantas personas.

El Banco destaca en como el emprendimiento social emerge como un actor clave en la construcción de sociedades más inclusivas y sostenibles. En el contexto venezolano, el emprendimiento social no solo se presenta como una oportunidad de negocio y en este punto, es gracias a las alianzas que se logran abordar problemáticas específicas y contribuir al bienestar de la sociedad.

La incorporación de estrategias de Responsabilidad Social Corporativa (RSC) es un componente clave para lograr alianzas sólidas y sostenibles, Bancaribe al adoptar prácticas empresariales socialmente responsables, no solo contribuye al ODS 17 sino que también mejora la reputación y fortalece la conexión con la comunidad.



Fundación Bancaribe para la Ciencia y la Cultura

Creada con la misión de difundir el conocimiento de la historia de Venezuela. Sus acciones incluyen el Fondo Editorial Bancaribe transformado en la Biblioteca digital Bancaribe; el Premio Rafael María Baralt en alianza con la Academia Nacional de la Historia y las Olimpiadas de Historia en alianza con el Grupo Utopía de La Vega, Universidad Católica Andrés Bello, Academia Nacional de la Historia, Fundación Empresas Polar, Fundación San José y el Centro de Estudiantes de Estudios Liberales de la Universidad Metropolitana.



Fundación Bancaribe RSC

Creada con la misión de desarrollar actividades de asistencia social dirigidas a contribuir con la inclusión y mejora de la calidad de vida de niños, niñas y adolescentes y, en general, de personas de comunidades populares, incentivando su participación a través de estrategias y programas educativos, culturales y recreativos. La Fundación gestiona el Fondo Solidario Bancaribe. Es la instancia responsable de la evaluación y entrega de aportes a las organizaciones sociales que trabajan con programas de salud, nutrición y educación, dirigidos a niños, jóvenes y adultos mayores que se encuentran en situación de riesgo social en los distintos estados del país donde Bancaribe tiene presencia.

Principales hitos





Indicadores

	2019	2020	2021	2022	2023	2024
Biblioteca Digital						
Títulos incorporados	n/a	5	12	4	30	34
N° de visitas	n/a	82	5.297	2.048	5.259	2.775
Olimpiadas de Historia						
Escuelas participantes	39	8	46	14	33	50
Alumnos participantes	2.128	0 ⁽⁴⁾	373	682	1.017	1.495
Alumnos reconocidos	522	0	85	74	182	431
Feria de la Solidaridad						
Ediciones	2	1	2	2	2	n/a
Organizaciones participantes	21	18	17	26	15	n/a
Recaudación en \$	2.375	1.184	803	2.511	2.006	n/a
Fondo de Solidaridad						
Organizaciones apoyadas	4	11	7	13	10	12
Niños / jóvenes atendidos	1.662	4.783	4.126	5.872	7.916	9.290
Monto otorgado (\$)	7.161	9.347	5.350	41.000	32.344	53.538

(4) 2020: solo se realizaron actividades online con docentes

Publicaciones de la Fundación Bancaribe para la Ciencia y la Cultura

	Año	Título	Autor	Formato
1	2019	Londres en Caracas y La Haya en Maracaibo. Retos empresariales de Royal Dutch Shell en la industria petrolera venezolana entre 1943-1958	Alejandro Cáceres	Impreso
2	2020	Las Pulperías venezolanas en la Caracas del siglo XVIII	Eloísa Ocando	Impreso
3	2020	El Delegado Nacional y las políticas del centralismo en Venezuela (1870-1903)	Francisco Soto	Impreso
4	2020	Gregor MacGregor en el escenario caribeño del siglo XIX	Carlos Hernández Delfino	Impreso
5	2021	Pasado y futuro de la inclusión financiera en Venezuela	Juan Uslar Gathmann	Digital
6	2021	Una mitra para el Estado. La personalidad histórica del arzobispo Silvestre Guevara y Lira (1836-1876)	Esther Mobilia	Impreso
7	2021	José Rafael Pocaterra. Periodista en Nueva York. La oposición a Juan Vicente Gómez desde el exilio (1922-1923)	Jesús Piñero	Impreso
8	2022	Un intento de orden en medio del desorden: el régimen de José Tomás Boves en 1814	S. Martínez - B. Ocando	Digital
9	2023	La Guerra Invisible. Espías y espionaje en la independencia venezolana (1810-1821)	Andrés Eloy Burgo	Impreso
10	2023	Ajuar doméstico. Lujo y ostentación en la Caracas de finales del período colonial	Betnaly González	Impreso
11	2023	Divino temor, iglesia miedo y guerra en Venezuela (1810-1814)	Carlos Alfredo Marín	Digital
12	2023	La tradición inamovible. Persistencias en las conmemoraciones de la Batalla de Carabobo en Venezuela (1821- 2021)	Hancer Juan Tercero	Digital
13	2023	Memorias de un Empleado Bancario. Anecdótico	Carlos Garrido	Impreso
14	2024	Historia Portátil II	Diego Bautista Urbaneja	Digital
15	2024	Juan Vicente Gómez y las compañías petroleras en Venezuela 1908-1935	Brian S. McBeth	Impreso

Fondo Solidario Bancaribe 2019-2024

Organización	Proyecto	Estado /Región
<ul style="list-style-type: none"> • Fundación Santa Inés UCAB • Fundación Bengoa • Ascardio • Asociación Civil Fe y Alegría • Asociación Civil Cultural Santa María • Centro al Servicio de Acción Popular CESAP, A.C • Centro de Formación popular renunciando juntos, CEPORJUN • Obra Social Granjas Infantiles de Mérida • Parroquia Universitaria UCV • A.C Vicaría Nazarena La Pradera • Alimenta la Solidaridad, A.C • Asociación Civil Red de Casas Don Bosco • Asociación Civil Portachuelos • Amigos del Hospital Pediátrico San Juan de Dios • Fundación Venezolana Contra la Parálisis Infantil • A.C Acción Solidaria • Dividendo Voluntario para la Comunidad, A.C • Asociación Damas Salesianas • Asociación Civil Hogar de Niños Impedidos Don Orione • Asociación Civil Prepara Familia • Asoc. C. Cáritas de Venezuela • Asociación Venezolana para el Síndrome de Down, Avesid • Asociación Civil Niña Madre • Asociación Civil Salud y Familia • Fundación Mi juguete es canción • Asociación Damas Libano Venezolanas (ADALIVE) • ASOPICA, A.C • Fundación Jacinto Convit • Fundación Autimo en Voz Alta • FUNDANA • Asociación Provida de Venezuela • Fundación Miel y Candela 	<ul style="list-style-type: none"> • Programa de salud integral • Ruta de alimentación saludable • Programa anual de intervenciones • Desayuno con propósito • Programa casa hogar • Acompañando en la esperanza • Alimentando para la vida • Programa de alimentación casa hogar • Programa olla solidaria • Comedor la esperanza • Programa alimentación comunitaria • Programa de alimentación • Programa de alimentación y agua segura • Desayuno para pacientes • Servicio de consultas y fisioterapias • Programa de salud Integral • Centro de servicios comunitarios • Programa bebida nutricional • Iniciativas con niños y jóvenes • Consultas médicas para personas vulnerables • Programa de niños y jóvenes con discapacidad • Centro de protección nutricional • Monitoreo centinela de desnutrición infantil • Inclusión Social a personas con discapacidades • Programa de alimentación y nutrición • Recuperación de sala Maternidad Concepción Palacios • Maternidad y paternidad responsable y saludable • Equipamiento del dispensario Baruta 	<ul style="list-style-type: none"> • Distrito Capital • Anzoátegui • Lara • Barinas • Yaracuy • Trujillo y Guárico • Falcón • Mérida • Distrito Capital • Distrito Capital • Portuguesa • Carabobo • Aragua • Distrito Capital • Distrito Capital • Distrito Capital • Caracas • La Guaira • Caracas • Zulia • Lara • Distrito Capital • Táchira • Miranda • Sucre • Distrito Capital • Distrito Capital • Miranda

Dimensión Ambiental

RCSBR
TR19/24



Dimensión Ambiental





Bancaribe Digital

El Plan estratégico 2020-2022 **Navegamos hacia la Transformación Digital** tuvo como norte realizar los cambios estructurales para convertir a Bancaribe en un banco digital. Este proceso implicó cambios en la cultura organizacional, poner al cliente en el centro de la estrategia, apropiarse y adoptar las tecnologías digitales para reinventar el negocio y mejorar radicalmente el desempeño del banco. El Plan estratégico 2023-2025 **Bancaribe digital, transformación sostenible** permitió consolidar el modelo de banco digital.

PLAN ESTRATÉGICO 2020 - 2022: NAVEGAMOS HACIA LA TRANSFORMACIÓN DIGITAL



Lineamientos estratégicos

- Identificar y desarrollar fuentes para el fortalecimiento y crecimiento patrimonial.
- Redefinir el modelo de negocios (segmentos, productos y canales)
- Mejorar la productividad y eficiencia operativa y financiera.
- Participar en los nuevos flujos transaccionales y necesidades de los clientes en moneda extranjera.
- Definir y establecer alianzas estratégicas, comerciales y Fintech.
- Adoptar y desarrollar nuevas tecnologías y competencias digitales.

PLAN ESTRATÉGICO 2023 - 2025: BANCARIBE DIGITAL, TRANSFORMACIÓN SOSTENIBLE



Lineamientos estratégicos

- Profundizar las sinergias comerciales y operativas, aprovechando las capacidades del banco.
- Profundizar la penetración en el mercado a través de alianzas estratégicas y comerciales que amplíen las capacidades del banco y agreguen valor al cliente.
- Implementar un modelo de negocios basado en nuevas tendencias digitales para aprovechar oportunidades en nuevos mercados.
- Evolucionar la infraestructura tecnológica a las exigencias que demanda la Nueva Era Digital.
- Gestionar el talento para que sea ágil, innovador y orientado al logro.
- Incorporar los Principios de Banca Responsable de la UNEP FI con miras a los objetivos de la ONU 2030.

Visión Digital

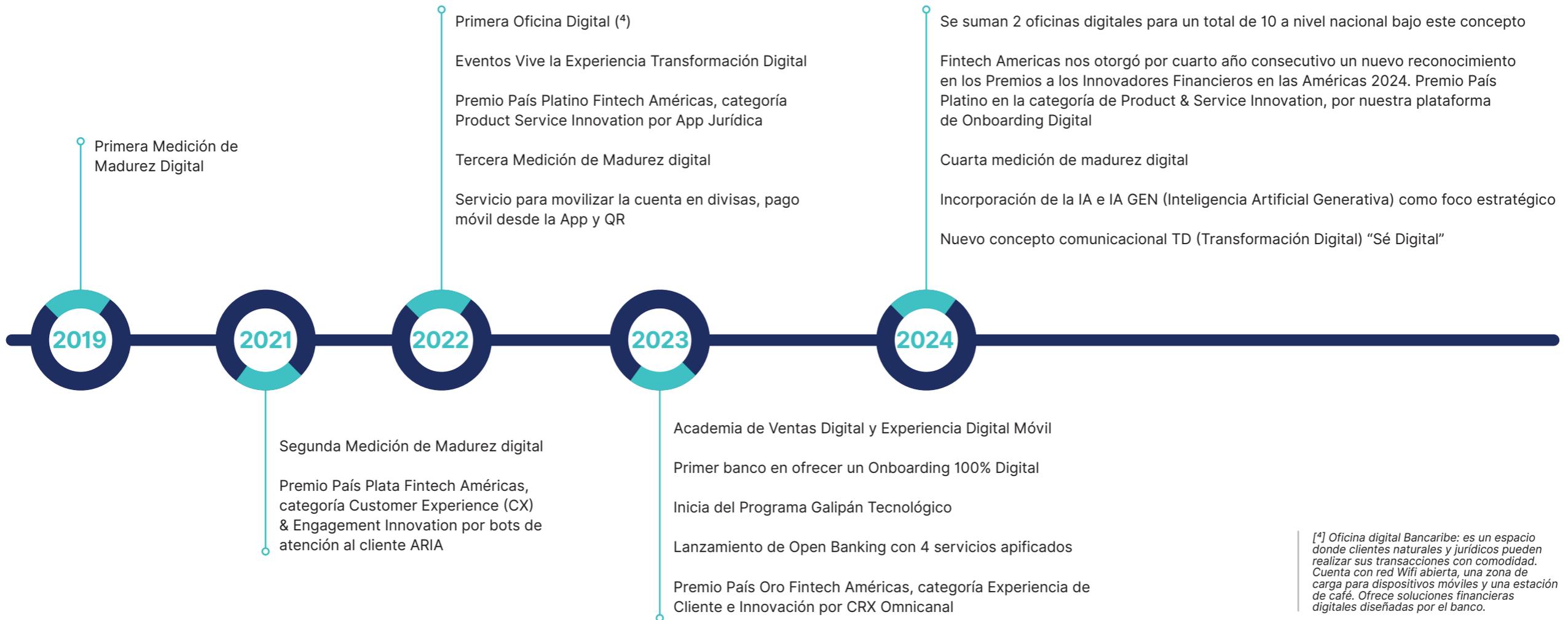
Ser la plataforma que conecte y genere valor a través de experiencias memorables que facilitan la vida de los clientes, colaboradores y aliados, dándoles una nueva dimensión a los servicios financieros.

Ambición Digital

Posicionarnos como la institución financiera de referencia en la adopción de las nuevas tendencias digitales y por su talento digital, colocando al cliente en el centro de todas las decisiones y mejorando significativamente la eficiencia y el desempeño.



Principales hitos



Indicadores

Oficinas	
2019	2024
104	77

Transacciones oficinas	
2019	2024
3,7 mill	156 mil

Oficinas y sus transacciones: El plan estratégico de 2020-2023 contempló el impulso de los canales digitales como una plataforma transaccional ágil y con alto estándar de calidad, alineados con la estrategia, y por diferentes circunstancias, como la pandemia, los clientes migraron a realizar sus transacciones por los canales virtuales de allí la disminución de las oficinas y el número de transacciones allí realizadas



Interacciones

WhatsApp	Centro de Contacto		X (Twitter)	Instagram		Facebook		
al cierre de 2024	2019	2024	2019	2024	2019	2024	2019	2024
326.785	16.007.197	3.567.780	70.767	3.498	4.124	120.192	46.971	85.989

FA. FINTECH AMERICAS



2021

Premio País Plata de Fintech Americas, en la categoría de Customer Experience & Engagement Innovation, por el desarrollo del chatbot ARIA.



2022

Premio País Platino de Fintech Americas, en la categoría Product Service Innovation, por el desarrollo de la aplicación Mi Conexión Bancaribe Jurídica.



2023

Premio País Oro de Fintech Americas, en la categoría Customer Experience & Engagement Innovation, por la experiencia que brinda a través de la página web, bajo la metodología de User Experience.



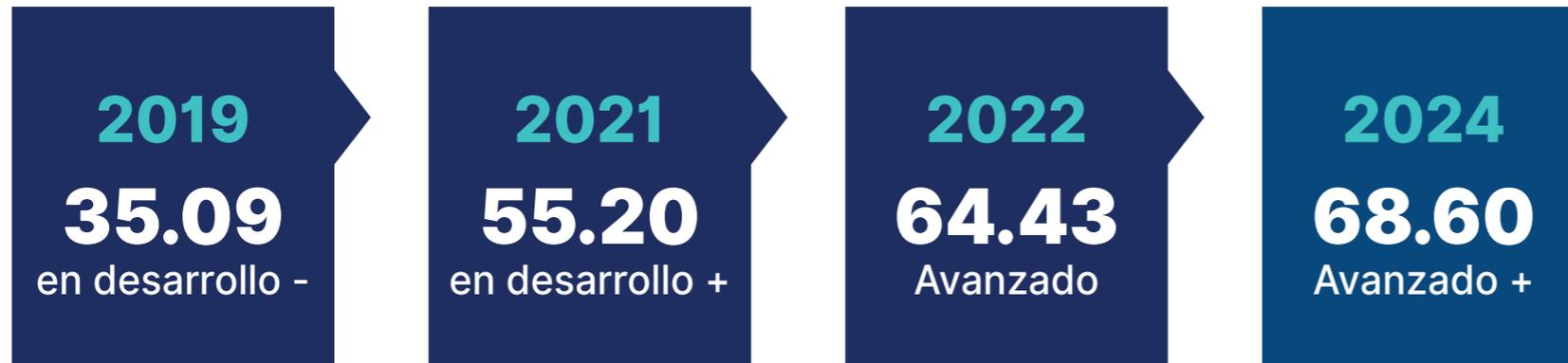
2024

Premio País Platino en la categoría de Product & Service Innovation, por nuestra plataforma de Onboarding Digital.



Encuesta de Madurez Digital

El modelo de madurez digital permite trazar la madurez de una organización, ayudando a guiar sus acciones para elevar sus capacidades digitales. La medición también facilita la identificación de fortalezas y debilidades que permitan guiar o establecer acciones de mejora a corto y mediano plazo. Bancaribe en su proceso de transformación digital ha realizado 3 mediciones, obteniendo los siguientes resultados:



Nivel*	Puntos
Principiante	0 - 33
En desarrollo	34 - 56
Avanzado	57 - 74
Digital	75 - 84

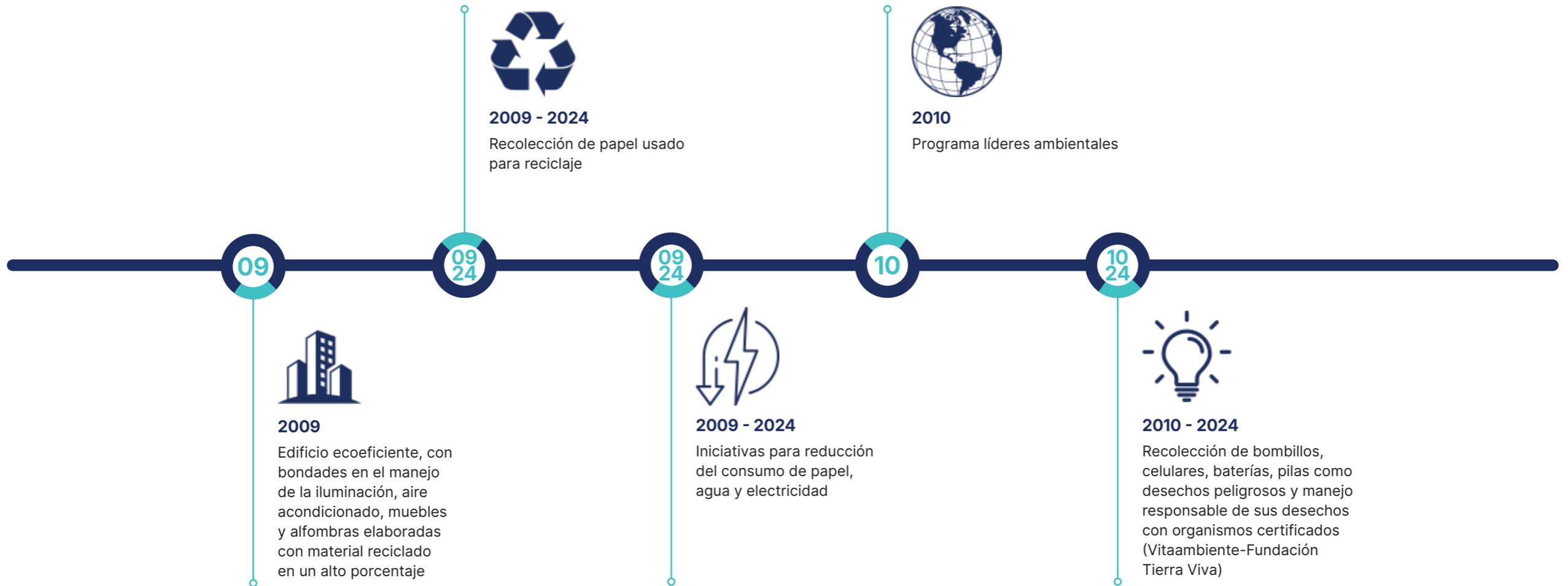
* Escala de Madurez Digital: Modelo de I&W Consultores basados en Forrester, Deloitte y MIT

Gestión ambiental

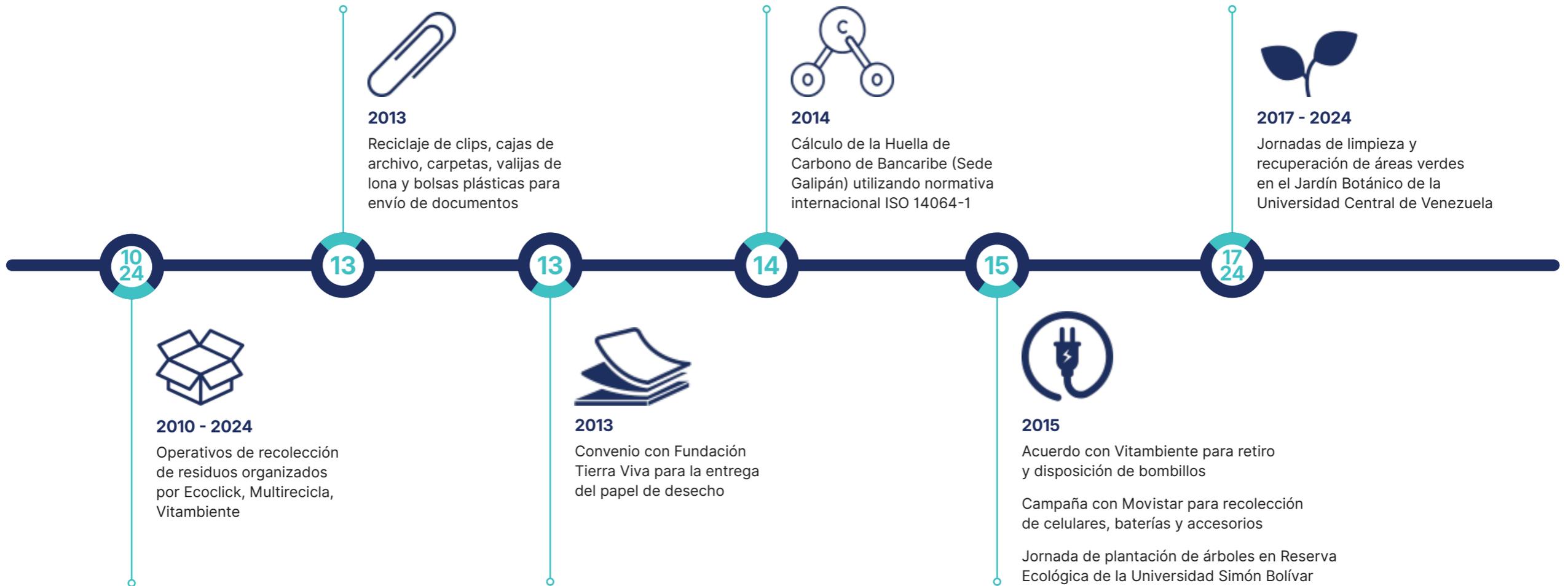
Bancaribe desarrolla sus actividades prestando una especial atención a la protección del entorno, al uso consciente y eficiente de los recursos naturales que emplea en su operatividad. El respeto al ambiente se expande más allá del cumplimiento de los requisitos normativos, representa la conducta que voluntariamente adopta la organización, involucrando a colaboradores y proveedores para fomentar una conciencia ambiental responsable. El interés de Bancaribe por la conservación del medio ambiente se remonta al año 1991, cuando comienza a publicar en los informes semestrales una serie de temas ambientales como parte de un convenio establecido con la autoridad ambiental de ese entonces sobre áreas protegidas, cuencas hidrográficas, bosques, áreas bajo régimen especial. Luego estableció alianzas con Fudena y la Sociedad Conservacionista Audubon de Venezuela para difundir textos y encartes sobre humedales, playas y bosques.



Iniciativas



Iniciativas



Edificio ecoeficiente

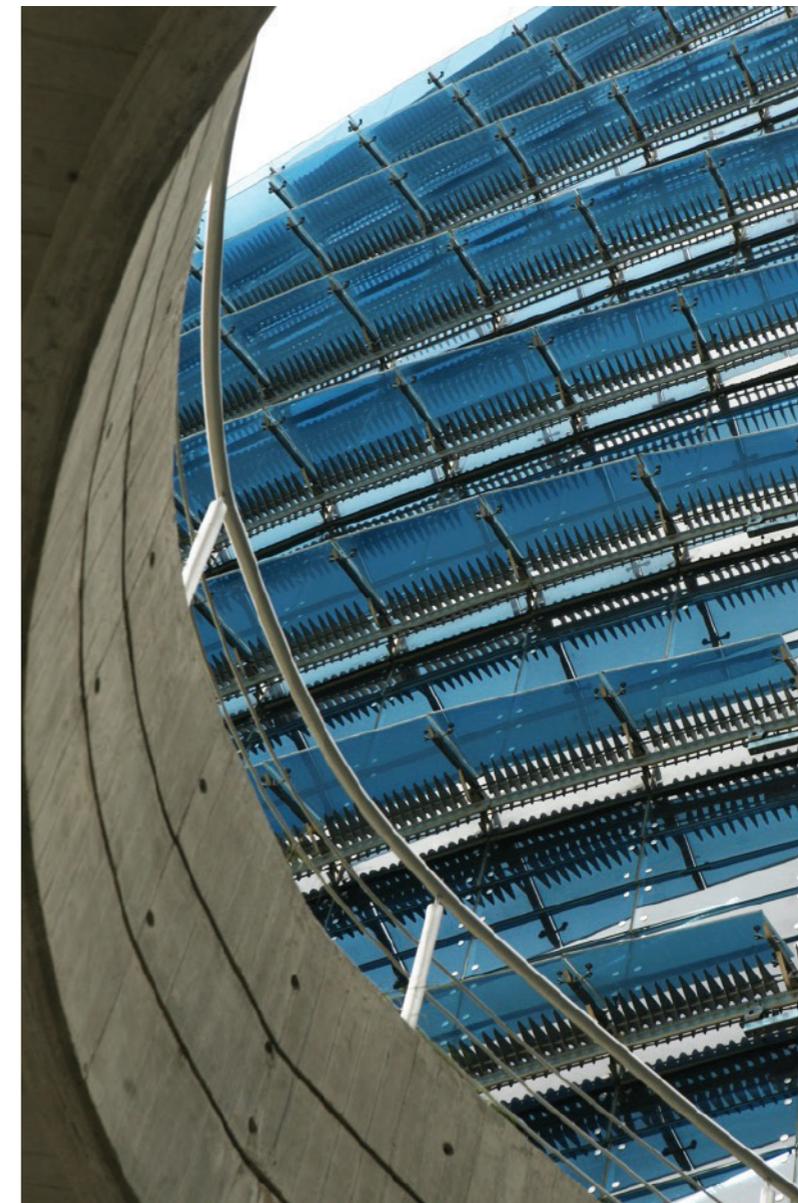
La sede central, ubicada en la urbanización El Rosal de la ciudad de Caracas, es un edificio inteligente y ambientalmente responsable y cuenta con dispositivos de ecoeficiencia: alfombras elaboradas con materiales 100% reciclables, no contaminantes y antiincendios; mobiliarios ergonómicos elaborados con materiales 90% reciclables; instalaciones sanitarias con sistemas de regulación de consumo del agua; redes eléctricas y de datos elaboradas con material ignífugo; sistema pionero de aire acondicionado bajo piso que reduce el consumo de energía en 40%; sistema de

enfriamiento con agua helada que solo demanda la energía necesaria y utiliza gases ecológicamente seguros que protegen la capa de ozono; tonalidad de los vidrios de la fachada con control solar que favorece el paso de iluminación natural; sistema de iluminación bajo modalidad de encendido automático de las luces; sensores que detectan el movimiento para regular las luces; luminarias de bajo consumo energético; cableado de electricidad, data y aire acondicionado bajo piso, reduciendo el uso de materiales de construcción y generación de desperdicios.

Programa de reciclaje

Han sido incorporados contenedores para el desecho de plástico, vidrio, papel y cartón en las instalaciones del banco. El papel de los expedientes de clientes desincorporados se recolecta en la sede principal y del depósito Mercabar (Barquisimeto). Continúa la correcta disposición de

las luminarias y baterías desechadas para mitigar la contaminación al ambiente. Fueron promovidas las charlas "Vamos a reciclar y cuidar el ambiente" y "Basura, desechos y residuos, ¿son lo mismo?" junto a Multirecicla y Fundación Tierra Viva, aliados en el programa de reciclaje.





Limpieza de playas

Bancaribe retomó la limpieza de playas en alianza con el Dividendo Voluntario para la Comunidad y la Fundación Desarrollo Sustentable de Venezuela en el marco del Día Mundial de las Playas que se celebra el tercer sábado de septiembre de cada año, con el propósito de sensibilizar y crear conciencia sobre la conservación de las playas y el cuidado de los ecosistemas marinos. Los Voluntarios Bancaribe se reunieron para recolectar, clasificar y cuantificar desechos en el estado La Guaira.

Indicadores

	2019	2020	2021	2022	2023	2024
Cantidad de impresiones (sedes)	1.076.370	766.135	359.277	377.112	452.131	499.213
Toneladas de papel recolectadas	32	83.4	16.4	10.8	18.1	24.85
Consumo de agua (m3)⁽⁵⁾	5.413	5.635	5.545	5.835	8.138	10.113
Consumo eléctrico (kwh)⁽⁵⁾	1.931.040	4.506.732	4.287.290	4.201.692	5.750.999	5.193.561
Luminarias retiradas sede Bancaribe (Galipán)	600	856	525	1.049	399	861

Sedes: Galipán, Altamira, Centro

(5) El consumo de agua y electricidad aumenta por concentración de los empleados en la sede.

Acerca del reporte

Como referencia para este reporte Bancaribe utilizó la Guía para Elaboración de Memorias de Sostenibilidad del Global Reporting Initiative (GRI). La información presentada en este reporte proviene de los informes semestrales publicados por el banco y de las solicitudes de data específica a todas las unidades operacionales. El informe presenta los datos en los distintos cuadros al cierre del 31 de diciembre de los años 2019, 2020, 2021, 2022, 2023 y 2024. Cuando se realiza comparación entre los datos 2019-2024, se toman las cifras al cierre del primer semestre de 2019 versus las cifras del segundo semestre de 2024. En el caso de las actividades señaladas con relación a Banca Responsable se extiende el período hasta diciembre de 2024. Los datos han sido contrastados, en los casos que aplica, por la Dirección de Auditoría Interna de Bancaribe con la información contenida en las memorias semestrales. El reporte fue revisado por el Comité de Responsabilidad Corporativa de Bancaribe.

Punto de contacto:

Elide Silva. Dirección Asociada de Responsabilidad Corporativa Bancaribe

Teléfono: 58-212-954.6066

Correo electrónico: elsilva@bancaribe.com.ve

