

II semestre 2025
(Julio-Diciembre)

Informe de Responsabilidad Social Corporativa



Responsabilidad Social Corporativa

Este reporte se basa en los estándares reconocidos internacionalmente como el GRI (*Global Reporting Initiative*).



Este documento describe la gestión de Bancaribe con relación a sus posibles impactos en el entorno económico, social y ambiental, además de abordar su contribución al desarrollo sostenible. El propósito de este documento es el de informar de manera clara, transparente y estructurada sobre el desempeño y los compromisos del banco en esas tres dimensiones, y reflejar su compromiso con los Objetivos de Desarrollo Sostenible (ODS), la responsabilidad social corporativa (RSC) y los criterios ASG (Ambiental, Social y Gobernanza).

Más allá de una obligación legal que representa el Informe Financiero para la banca, Bancaribe ha implementado desde hace ya muchos años, acompañar el reporte financiero de la memoria semestral en materia de Responsabilidad Social Corporativa, oportunidad para fortalecer la reputación corporativa y consolidar la confianza de los grupos de interés. Además, permite identificar riesgos, definir estrategias a largo plazo y convertir la sostenibilidad en una verdadera ventaja competitiva.

Se destaca para el período el aumento de intentos de suplantación de identidad, enlaces falsos, correos fraudulentos y ofertas engañosas, por lo que Bancaribe publicó en su canal oficial de [YouTube](#), los eventos de Bancaribe Digital realizados en 2025, año en el que se consolidó como clave para reafirmar su posicionamiento como el banco que está verdaderamente "Conectado con la vida" de sus clientes y usuarios. A través de una visión digital clara, la institución transformó sus servicios para ofrecer soluciones más humanas, sostenibles y eficientes.

A través de 11 ediciones del Bancaribe Digital durante el año 2025, alcanzó a 745 asistentes presenciales, 3.773 participantes vía videoconferencia y 12.583 conexiones en Instagram Live, ampliando el acceso al conocimiento mediante canales digitales.

Estos espacios contribuyen al eje Social, fortaleciendo las capacidades financieras de clientes y comunidades; al eje Gobernanza, mediante la concienciación sobre ciberseguridad y gestión responsable de la información; y al eje Ambiental, al priorizar formatos digitales que reducen la huella operativa. De esta manera, Bancaribe ratifica

su compromiso con la sostenibilidad, la innovación y la creación de valor a largo plazo para sus grupos de interés.

Por otra parte, el lanzamiento de la nueva Mastercard Debit marcó un antes y un después en materia de inclusión y sostenibilidad. Este instrumento no solo destaca por estar fabricado con plástico 100% PVC reciclado, sino por su innovadora tecnología Touch Card, que le permite a las personas con discapacidad visual identificar su tarjeta táctilmente mediante una muesca en el lateral. De igual forma, este año Bancaribe renovó su App Conexión

Digital, para lograr así una interfaz mucho más amigable y fluida, esto solo fue posible gracias a la integración activa de las sugerencias de los usuarios en la transformación, señalando que para la organización los clientes y los usuarios son verdaderamente escuchados.

Este enfoque centrado en el cliente ha tenido un impacto contundente en la presencia digital de la marca. El Banco alcanzó una comunidad de 730 mil seguidores en redes sociales, lo que representa un impresionante crecimiento del 189% desde 2022.





Bancaribe también resalta su desempeño en el 2025 consolidando una marca empleadora competitiva y es a través de la Vicepresidencia de Conexión del Talento que fortalece su estrategia de atracción y desarrollo de talento, durante el año, Bancaribe generó oportunidades de empleo y aprendizaje para 121 personas, incluyendo contrataciones locales y remotas en Latinoamérica. Asimismo, 35 empleados avanzaron en procesos de movilidad interna, potenciando sus capacidades en nuevos roles. El banco ha optimizado los procesos de selección con la incorporación de nuevas pruebas psicométricas a la batería de evaluación psicológica, elevando la objetividad y calidad de las decisiones de contratación. Por otra parte, dio cumplimiento de las actividades recreativas laborales ejecutadas en el año 2025 en donde se destaca que el Banco figura como una de las organizaciones de



referencia a nivel nacional ante el INCRET (Instituto para la Capacitación y Recreación de los Trabajadores) por cabal cumplimiento en materia de Recreación Laboral.

En materia de formación y oportunidades para jóvenes talentos, el programa de prácticas profesionales benefició a 51 estudiantes, incluidos 26 estudiantes de educación técnica media, gracias a alianzas con instituciones como la Unidad Educativa Dr. Jacinto Convit y la Escuela Técnica Popular María Auxiliadora. La participación en 8 ferias de empleo permitió fortalecer vínculos con universidades como UNIMET, UCV, USM y UCAB, así como identificar y atraer talento diverso, incluyendo perfiles *silver* (mayores de 50 años). Como resultado del programa, 7 pasantes fueron incorporados como empleados, ratificando el compromiso del banco con el desarrollo de nuevas generaciones de talento.

Durante el periodo julio–diciembre de 2025, la organización fortaleció las iniciativas con la Comunidad, al otorgar aportes a nueve organizaciones sociales que beneficiaron a más de veintiún mil personas y familias. Asimismo, se llevaron a cabo cinco ediciones de Bancaribe Cooltural, realizados en el Centro Cultural Chacao, promoviendo entre los grupos de interés de la institución el acceso a actividades artísticas y culturales; por otra parte, se realizó la Expo Solidaridad Bancaribe, un espacio de intercambio y exposición donde 22 organizaciones sociales, aliadas del banco, presentaron sus iniciativas y conectaron con los grupos de interés estratégicos para fortalecer el tejido de colaboración con Bancaribe como facilitador y puente para nuevas alianzas. En Educación Financiera para los más pequeños, se realizaron talleres sobre el ahorro, dirigidos a los hijos de los trabajadores y en el marco del Día Mundial

del Ahorro, los talleres estaban dirigidos a fomentar hábitos de ahorro en los más pequeños, los beneficiarios fueron alumnos de 1.º y 4.º grado de educación básica de la Unidad Educativa Municipal Andres Bello del Municipio Chacao; por otra parte, se realizó un Taller mensual de Formación del Plan Emprendedor Bancaribe, orientados a fortalecer capacidades en los emprendedores. En Ambiente, el banco participó con 69 voluntarios en la jornada del Día Mundial de Playas, y en alianza con la Cámara de Comercio, Industria y Agricultura Venezolano-Francesa realizó una jornada de recolección de equipos electrónicos, sumando este compromiso a lo que ya viene realizando desde hace muchos años con el manejo responsable y disposición final de bombillas y baterías.

Por su parte, la Fundación Bancaribe para la Ciencia y la Cultura (FBCC) celebró en 2025 importantes desarrollos en su labor de promoción educativa y cultural, entre los cuales destacamos los siguientes. En julio, reconoció a los estudiantes y docentes más destacados en el Programa Olimpiadas de Historia en los niveles de primaria y bachillerato. Asimismo, presentó las obras ganadoras de la décima Bienal del Premio Rafael María Baralt: *Cuando la fuerza no basta para mandar. Cipriano Castro y el ocaso de su poder (1906-1908)*, de la autoría de Javier Escala, y *El Real Hospital de San Lázaro de Caracas*, de Roberto Sanchez Cabello, por otra parte, publico 32 obras en su [Biblioteca Digital](#) para un total de 114 títulos. Dio continuidad

a la distribución de sus publicaciones y participó en ferias de libros y en diversas actividades divulgativas.

Al cierre del periodo, en noviembre la revista P&M otorgó a Bancaribe el reconocimiento como Mejor Campaña Bancaria del Año, validando el éxito de la estrategia *Conectados con tu vida* y consolidando al Banco como un referente de innovación y cercanía en el sector financiero.



Informe RSC/IIS2025 **Dimensión Económica**



Gobierno Corporativo y *actuación responsable hacia los accionistas*

Accionistas

N° de Accionistas		N° de Accionistas Minoritarios		N° de Reuniones de Asamblea	
I Sem	II Sem	I Sem	II Sem	I Sem	II Sem
2.662	3.455	2.660	3.453	2	1

Comité Ejecutivo

N° de Integrantes		Participación Femenina (%)		N° de Reuniones	
I Sem	II Sem	I Sem	II Sem	I Sem	II Sem
9	9	22	22	20	20

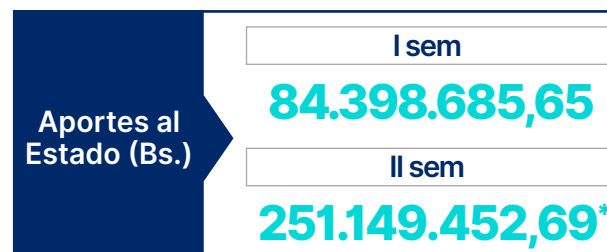
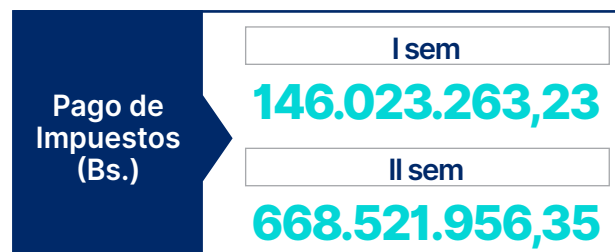
Junta Directiva

N° de Directores		Participación Femenina (%)		N° de Reuniones	
I Sem	II Sem	I Sem	II Sem	I Sem	II Sem
14	14	7	7	12	12

Comité de Responsabilidad Corporativa

N° de Integrantes		Participación Femenina (%)		N° de Reuniones	
I Sem	II Sem	I Sem	II Sem	I Sem	II Sem
8	8	13	13	1	1

Cumplimiento normativo y *actuación responsable hacia las autoridades*

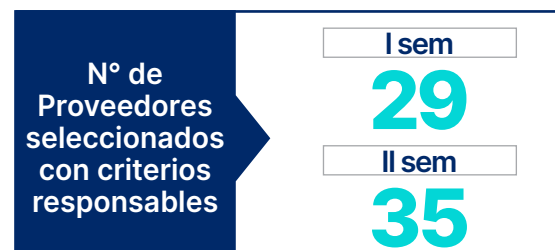
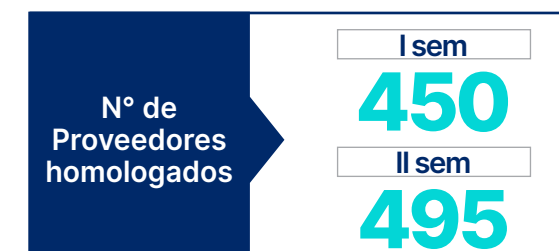
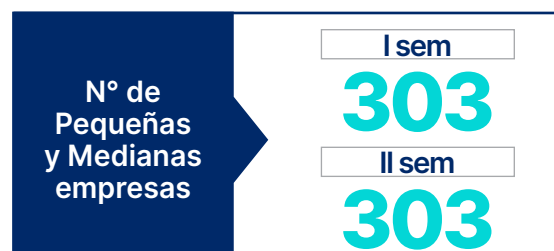
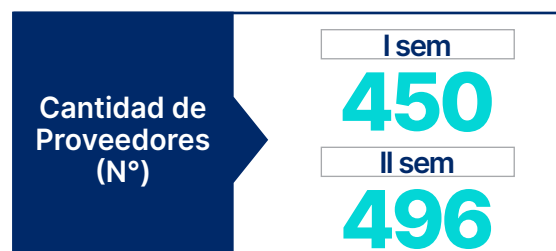


* Crecimiento por la utilidad del ejercicio, calculada según % del resultado neto de los impuestos



** Multa: sanción administrativa o penal que consiste en la obligación de pagar una cantidad determinada de dinero.

Procura y *actuación responsable hacia los proveedores*



Informe RSC/IIS2025

Dimensión Social



Actuación responsable *hacia los empleados*



Bienestar

Iniciativas (N°)		Participantes (N°)	
I Sem	II Sem	I Sem	II Sem
800	711	11.249	15.113

Los programas de aprendizaje, desarrollo y bienestar se han consolidado como pilares estratégicos para fomentar un entorno laboral saludable, potenciar el crecimiento profesional y el compromiso de los equipos. Al invertir en estas iniciativas, no solo impulsamos la productividad, sino que fortalecemos nuestra cultura organizacional y optimizamos la retención de talento clave, posicionamos en un mercado cada vez más exigente y en constante cambio.

Yaremi Semerene, Líder de la Vicepresidencia de Desarrollo del Talento y Cultura

Formación

Actividades de Formación (N°)		Participantes en actividades de formación (N°)		Horas de formación por empleado		Inversión promedio por empleado (Bs)	
I Sem	II Sem	I Sem	II Sem	I Sem	II Sem	I Sem	II Sem
842	818	1.248	1.175	19	18	9.743	32.217



Beneficios *Laborales*

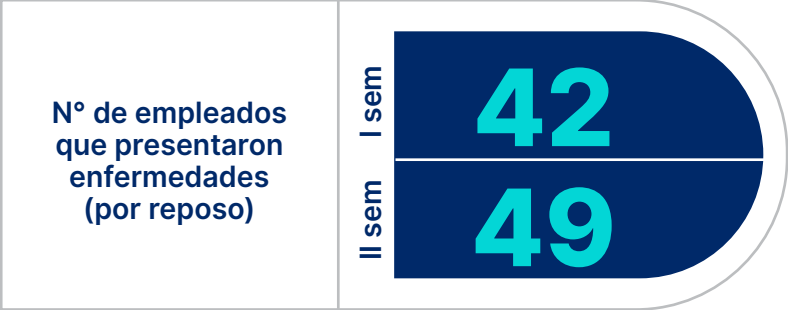
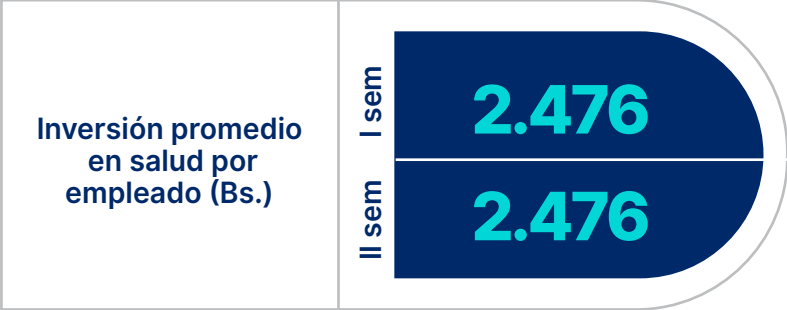


* Incremento debido al otorgamiento de créditos para vehículo

En 2025, la Vicepresidencia de Conexión del Talento fortaleció su estrategia de atracción y desarrollo de talento, consolidando una marca empleadora competitiva.

Lisette Acosta, Líder de la Vicepresidencia de Conexión del Talento

Atención Médica



* Incremento debido a la jornada anual de salud que se realiza para el 2do Semestre del año.

Procesos Administrativos



Seguridad Laboral



N° de empleados participantes en actividades recreativas-deportivas I sem 1.410 II sem 2.323*	N° de actividades recreativas y deportivas I sem 57 II sem 63	N° de actividades por eventos culturales I sem 7 II sem 8	N° de participantes en eventos culturales I sem 239 II sem 1.168	N° de actividades por atención médica o que promueven la salud a los empleados I sem 6 II sem 7	N° de iniciativas sobre protección y seguridad laboral I sem 7 II sem 5	Cantidad de accidentes laborales (Declarados al INPSASEL)** I sem 6 II sem 7
* Incremento, debido a los empleados participantes en la carrera-caminata						** INPSASEL, Instituto Nacional de Prevención, Salud y Seguridad Laborales

Reuniones gerenciales, *encuentros y reconocimientos*



N° Encuentros Gerenciales	
I Sem	II Sem
2	2

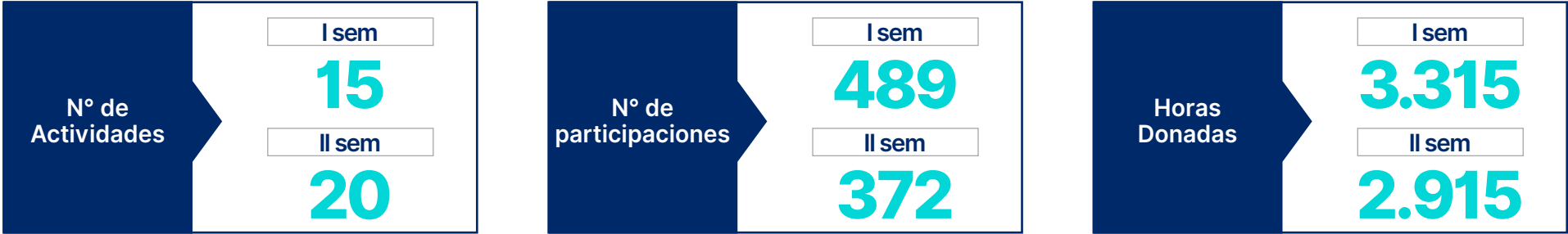
N° de empleados en encuentros gerenciales (presenciales y on-line)	
I Sem	II Sem
851	1.001

N° de empleados reconocidos	
I Sem	II Sem
276*	155**

* Premios excelencia II semestre 2024 y reconocimiento a la participación en Galipán Tecnológico.

** : 100 - Reconocemos Tu Trayectoria (RTT) / 55 - Reconocimiento de Millas Náuticas y Principios de Actuación (programa institucional que promueve las competencias digitales en los empleados).

Voluntariado



Actuación responsable *hacia clientes y usuarios*

Clientes	Clientes (Nº)*		Clientes PYMES (Nº)		Clientes Naturales (Nº)	
	I Sem	II Sem	I Sem	II Sem	I Sem	II Sem
	950.196	970.607	46.641	48.083	900.339	919.275

* Clientes: Naturales y Jurídicos (corporativos, institucionales, pyme y empresas).

Productos	Productos (Nº)		Productos Financieros Especiales	
	I Sem	II Sem	I Sem	II Sem
	40	42	2	2

Productos:

Cuenta Corriente
Cuenta Corriente Remunerada
Cuenta Corriente Maestra
Mi Cuenta Corriente
Mi Cuenta Corriente Remunerada
Cuenta de Ahorro
Mi Cuenta de Ahorro
Cuenta de Ahorro Infantil
Mi Cuenta de Ahorro para Chamos
Mi Cuenta en Divisas (Dólar)
Mi Cuenta en Divisas (Euros)
Mi Cuenta en Divisas (Pesos Colombianos)
Mi Cuenta en Divisas Digital (Dólar)
Mi Cuenta en Divisas Digital (Euros)
Depósito con Rendimiento a la Vista

Depósito a Plazo Fijo
Crédito UVC Comercial
Crédito UVC Microcrédito
Microcrédito para Profesionales en la Salud
Crédito UVC (Cartera Productiva) Agrícola
Crédito UVC (Cartera Productiva) Manufactura
Crédito UVC (Cartera Productiva) Turismo
Crédito UVC (Cartera Productiva) Hipotecario
Línea Auto BANCARIBE UVC
Crédito Solución Multicanal
Línea de Crédito Personal
Pago a Proveedores Inmediato
Pago de Nómina
Pago Especial a Terceros
Pago Especial por Taquilla

Cobros Domiciliados
Cuentas Concentradoras
Servicio de Custodia
Estados de Cuenta vía Swift
Estados de Cuenta vía EDI - FINSTA
SAREN
SENIAT
INCES
IVSS
Banaviih
Servicio Funerario
Servicio Consultas Médicas

Productos especiales:

Crédito Emprendedores
Credimujer

A través de una visión digital clara, la institución transformó sus servicios para ofrecer soluciones más humanas, sostenibles y eficientes.

Kayawarma Rodriguez, Gerente de Mercadeo de Producto

Defensoría del Cliente	N° de solicitantes de reconsideraciones a la Defensoría del Cliente y el Usuario		N° de reclamos reconsiderados por el Defensor del Cliente y el Usuario*		
	I Sem 167	II Sem 34	I Sem 353	II Sem 100	
Atención al Cliente	N° de servicios y canales de atención		N° de reclamos. Unidad de Atención al Cliente y Usuario		
	I Sem 11	II Sem 11	I Sem 14.649	II Sem 10.557	
PCLC/FT/FPADM Prevención y Control de Legitimación de Capitales, Financiamiento al Terrorismo y Financiamiento de la Proliferación de Armas de Destrucción Masiva		Número de actividades de LC/FT/FPADM		Casos por seguimiento a debida diligencia al cliente	
		I Sem 6	II Sem 28**	I Sem 1	II Sem 8
Incidentes		Incidentes físicos (vandalismo) (N°)		Atracos o hurtos en agencias (N°)	
		I Sem 2	II Sem 2	I Sem 0	II Sem 0
		Incidentes de seguridad de información (N°)		Fraudes***	
		I Sem 0	II Sem 1	I Sem 820	II Sem 130****

Canales de atención

1. Aria
2. WhatsApp Mi Contac
3. WhatsApp Ventas Digitales
4. Twitter
5. Instagram
6. Facebook
7. Atención telefónica (operadores PN)
8. Atención telefónica (operadores PJ)
9. Atención telefónica (IVR)
10. Red de oficinas
11. Email

El esfuerzo continuo por ser el Banco digital con propósito nos permite construir una banca responsable y moderna. Al evolucionar los servicios y pagos digitales, no solo facilitamos las transacciones cotidianas, sino que impulsamos el bienestar financiero y el crecimiento de quienes confían en nosotros.

Ruben Vera, Vicepresidente de Productos & Soluciones Innovadoras

* Un cliente puede generar varios reclamos ** Las actividades de capacitación en su mayoría se realizan en el 2do semestre *** Los reclamos fueron respondidos, notificados y/o determinados como casos de phishing.

**** La cifra baja debido al fortalecimiento de los canales para la prevención del phishing.

Ediciones de Bancaribe Digital realizadas en el segundo semestre

- Seguridad Digital para mentes activas
- Planifica sin miedo. El poder de la IA en tu estrategia financiera
- Innovar con seguridad, ¿Cómo gestionar los riesgos de las nuevas tecnologías?
- Criptoactivos en Venezuela
- Triple amenaza digital
- Criptoactivos Parte 2

Educación Financiera

Nº de iniciativas de educación financiera		Nº de clientes y usuarios que recibieron educación financiera*	
I Sem	II Sem	I Sem	II Sem
5	6	5.396	10.484



Bancaribe Digital se consolidó como una plataforma de referencia en educación financiera, seguridad de la información y tecnología, alineada a los principios ESG, al promover la inclusión, el uso responsable de los servicios financieros y la protección de la información.

Isis Espinoza, Directora de Comunicaciones

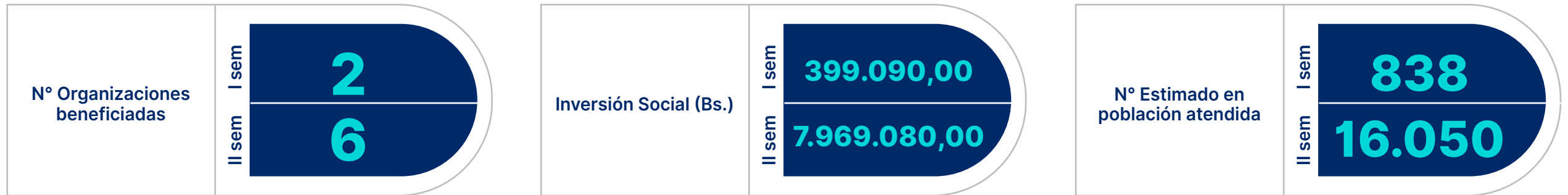
La voz del cliente nos permitió escuchar, analizar y actuar sobre la retroalimentación para mejorar productos, servicios y procesos, consolidando ofertas para clientes foco.

Odalys Torres, Vicepresidenta de Experiencia y Analítica del Cliente

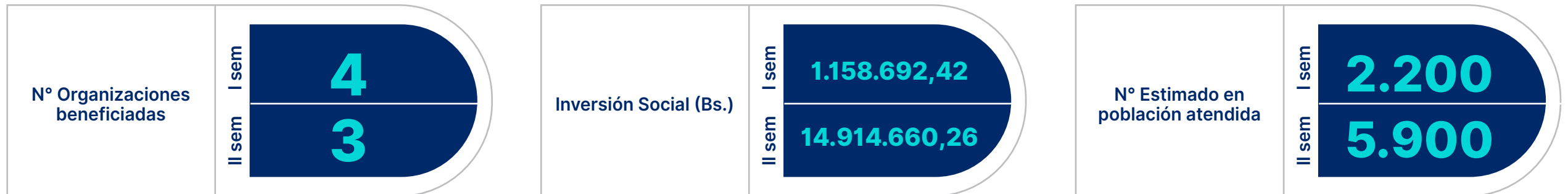
* Clientes conectados virtualmente a través de Microsoft Teams, Instagram Live y YouTube y presenciales en sala.

Actuación responsable hacia las *comunidades y sociedad venezolana*

Aportes Fundación Bancaribe RSC



Aportes Banco



Educación *Financiera*

Programa de Formación Plan Emprendedor Bancaribe



Global Money Week - GMW (Marzo)



Día Mundial del Ahorro (Octubre)



Biblioteca Digital de la **Fundación Bancaribe para la Ciencia y la Cultura (FBCC)**

Nº Visitas al landing del sitio web*

I sem

2.132

II sem

2.682

Visitas de páginas únicas**

I sem

1.116

II sem

919

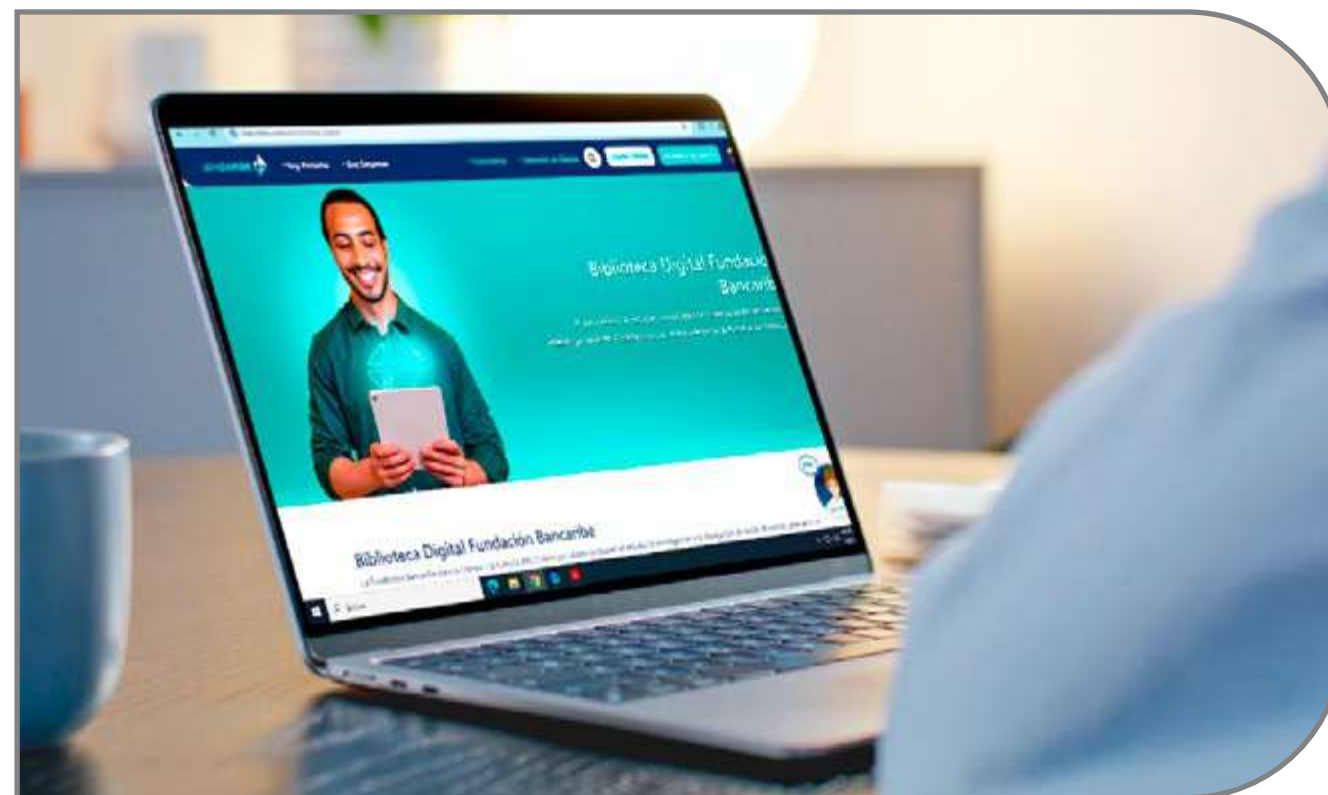
Publicaciones agregadas (Nº)

I sem

9

II sem

22



* Número total de páginas vistas por cualquier usuario, donde se cuentan las vistas repetidas de una sola página.

** Es el número de usuarios que visualizaron una página específica al menos una vez.

Informe RSC/IIS2025 *Dimensión* **Ambiental**



Gestión *Ambiental*

Manejo Responsable (Sede Galipán)

Luminarias Desincorporadas		N° de impresiones		Iniciativas Ambientales		Pilas desincorporadas (Kilos)	
I Sem	II Sem	I Sem	II Sem	I Sem	II Sem	I Sem	II Sem
188	232	267.892	279.699	2	3	43	3

* Certificado por la empresa VITAAMBIENTE

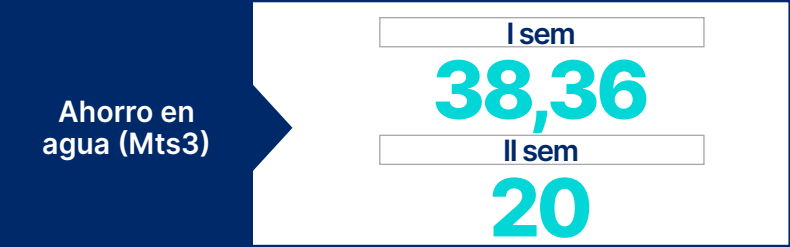
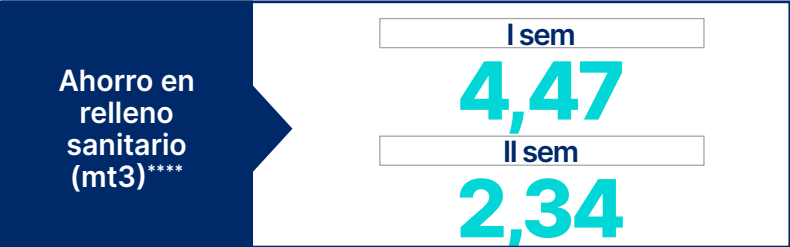
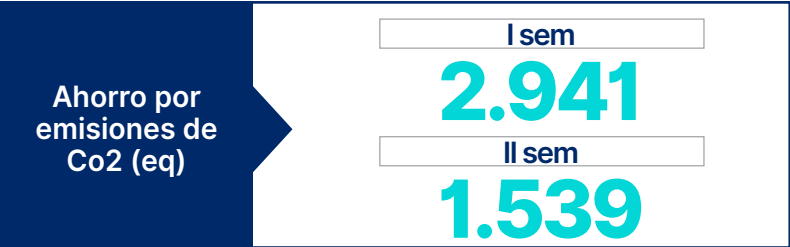


Consumo (Sede Galipán)

Electricidad (Kwh)		Agua (m3)	
I Sem	II Sem	I Sem	II Sem
1.769.946	2.575.995	5.500	3.660

Indicadores de *ahorro por reciclaje de papel**

Papel desincorporado del archivo inactivo sede Galipán



* Certificado por Fundación Tierra Viva. ** Papel desincorporado del archivo Semi-Activo e Inactivo.
*** Disminución derivada del menor consumo tras la transición a material elaborado con fibra de caña de azúcar.
**** Metros cúbicos de relleno sanitario no utilizado.

CERTIFICADO

**MultiRecicla, C.A.**
www.multirecicla.com.ve

DE DISPOSICION FINAL DE RESIDUOS RECICLABLES,
RECUPERADOS BANCARIBE SEDE GALIPAN

CERTIFICADO N° MI-0002025-94

Atención:
Sres. BANCARIBE C.A.

Por medio del presente, la empresa MultiRecicla, C.A. con RIF: J-4077340410, prestadora del servicio de recolección, clasificación y almacenamiento de residuos reciclables no peligrosos, inscritos en el Ministerio de Ecosocialismo bajo el RENMA N°03-05-T-AI-AP-2023-147 y autorizados mediante la Providencia Administrativa N° 140 de fecha 27 de Mayo del año 2025:

Certifica que ha llevado a recuperación los residuos reciclables en BANCARIBE C.A. desde el mes de JULIO hasta DICIEMBRE del 2025, los cuales fueron procesados mediante la logística de MultiRecicla, C.A. y destinados a empresas transformadoras para su aprovechamiento en nuevos productos, dando cumplimiento a los Objetivos de Desarrollo Sostenible 2030 y de Economía Circular.

A continuación, el detalle de los residuos recuperados mediante la logística de MultiRecicla, C.A.:
Origen: BANCARIBE, SEDE GALIPAN, CHACAO.

FECHA	TIPO DE RESIDUO	CANTIDAD	UNIDAD DE PESO	DISPOCISION FINAL
Julio a Dic 2025	VIDRIO	83,00	KG	PRODUVISA
	PLASTICO	59,50	KG	ECCOPLAST
	CARTON	248,00	KG	REPAVECA
	PAPEL	669,00	KG	REPAVECA

La presente certificación, se expide en Caracas, a los (30) días del mes de ENERO del año 2026.

Atentamente:
Lic. Yumaira Y. Guerrero R.
Coordinadora General de MultiRecicla, C.A.

www.multirecicla.com.ve
multirecicla.logistica@gmail.com
@multirecicla
02129598140



MultiRecicla, C.A.
RIF: J-4077340410

Firma y Sello

Informe RSC/IIS2025

