



# 2023 Responsabilidad Social Empresarial





Informe de  
Responsabilidad  
Social Empresarial  
**2023**

---

The logo consists of a green rounded square containing the letters "BNB" in white, bold, sans-serif font.

**BNB**

## DATOS DE CONTACTO

### **Banco Nacional de Bolivia S.A.**

Tel: (591-2) 2332323 – Fax int. 1850. Casilla N° 360, La Paz-Bolivia.

Email: [info@bnb.com.bo](mailto:info@bnb.com.bo), [bnbrse@bnb.com.bo](mailto:bnbrse@bnb.com.bo)

Web: <http://www.bnb.com.bo>

## RESPONSABLES

Patricio Garrett Mendieta

Carmen Zamora Ramírez

# Contenido

---

<b>I. Presentación</b> .....	5
Alcance.....	7
Carta del Vicepresidente Ejecutivo.....	9
<b>II. Carta del Presidente del Directorio</b> .....	11
<b>III. Perfil del Banco Nacional de Bolivia S.A.</b> .....	15
BNB, un banco sólido, transparente y comprometido .....	17
BNB Corporación S.A. ....	18
BNB en cifras, principales indicadores .....	19
Misión, visión y valores .....	20
Gobierno corporativo .....	21
Estructura organizacional .....	27
Gestión de riesgos .....	28
Cumplimiento.....	29
Código de ética.....	30
Asociaciones y membresías .....	31
Reconocimientos, distinciones y menciones.....	31
<b>IV. BNB Responsabilidad Social Empresarial</b> .....	35
Descripción de la incorporación de la RSE en la planificación estratégica de la entidad .....	37
Resultado de la implementación y mantenimiento del sistema de gestión de la RSE en el BNB .....	38
<b>V. Materialidad</b> .....	47
Proceso para la determinación de la materialidad .....	49
Identificación de los aspectos materiales .....	50
Diálogo y creación de valor con los grupos de interés del BNB.....	51

<b>VI. Desempeño social</b> .....	53
<b>VII. Desempeño ambiental</b> .....	133
<b>VIII. Desempeño económico</b> .....	143
<b>IX. Pacto Global</b> .....	149
<b>X. Opinión externa</b> .....	157
Carta de opinión externa .....	159
<b>XI. Red de sucursales y agencias</b> .....	161



# Presentación



# Alcance

---

El Banco Nacional de Bolivia S.A. (BNB) presenta de manera pública el Informe de Responsabilidad Social Empresarial 2023 (IRSE), que detalla la gestión organizacional, económica, social y ambiental realizada durante el periodo comprendido entre el 1º de enero y el 31 de diciembre de 2023.

El propósito del IRSE 2023 es destacar la generación de valor para los diversos grupos de interés. Para lograr esto, el contenido del informe se estructura en once capítulos, abordando el perfil del banco, su compromiso con la Responsabilidad Social Empresarial (RSE), el desempeño en los ámbitos social, ambiental y económico, así como la exposición detallada de la estructura de gobierno corporativo, ética, transparencia y gestión de riesgos.

A lo largo de este informe, se expone detalladamente el modelo de negocio y la trayectoria del banco, destacando su compromiso en fomentar un diálogo constructivo con diversos grupos de interés. Este enfoque tiene como objetivo reforzar las buenas prácticas en la gestión ambiental, social y de gobierno, asegurando así la continuidad sostenible del negocio. Durante la elaboración de este informe, se ha dado estricto cumplimiento a la normativa vigente emitida por la Autoridad de Supervisión del Sistema Financiero (ASFI), así como a los principios del Pacto Global, los Objetivos de Desarrollo Sostenible de las Naciones Unidas, y a la visión, misión, principios y valores del banco.

Cabe destacar que el banco ha publicado el IRSE 2023 en formato físico y digital. El portal [www.bnb.com.bo](http://www.bnb.com.bo) alberga toda la información contenida en este documento, así como otros detalles relacionados con la actividad comercial y la Responsabilidad Social Empresarial de la institución.





## Carta del Vicepresidente Ejecutivo

---

Estimados colaboradores, clientes, accionistas y público en general:

Me complace dirigirme a ustedes con motivo de la publicación del Informe de Responsabilidad Social Empresarial en este primer año de mi gestión como Vicepresidente Ejecutivo del banco. El año 2023 trajo consigo una serie de desafíos que los sorteamos con criterio y trabajo, pero también nos enriqueció con valiosos aprendizajes y alcanzamos logros significativos que muchos de ellos los exponemos en este documento.

Durante este período, hemos consolidado nuestra visión de la Responsabilidad Social Empresarial (RSE) como un cimiento importante en la toma de decisiones y en la ejecución de nuestras acciones a nivel transversal de la organización. Hemos trabajado para fortalecer nuestro compromiso con la sostenibilidad, la ética y el impacto positivo en la sociedad y el medio ambiente.

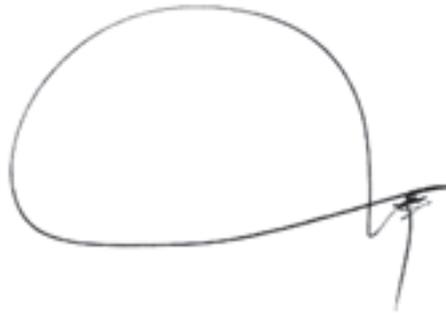
Nos hemos ocupado de implementar iniciativas innovadoras que no sólo cumplen con los requisitos regulatorios, sino que, además, van más allá, en línea con los Objetivos de Desarrollo Sostenible de las Naciones Unidas y los principios del Pacto Global. Este enfoque nos ha permitido cumplir con nuestras responsabilidades e impactar positivamente en las comunidades donde operamos.

Para evaluar nuestro desempeño en materia de Responsabilidad Social Empresarial, el banco encargó a la empresa AESA Ratings una evaluación. Después de un minucioso proceso que abarcó todos los aspectos relacionados con las prácticas de RSE, conforme a la normativa vigente, la política interna del banco y la metodología aplicada por AESA Ratings, el banco recibió una calificación de Desempeño de RSE nivel 1, escala R1+, con una puntuación de 9,9 sobre 10, lo que representa la calificación más alta en la escala establecida por esa empresa. Esta calificación corrobora los altos estándares que la institución impuso en los últimos diez años en la administración de la RSE.

Tenemos previsto que el próximo año trabajaremos en las diversas materias de RSE para elevar aún más nuestras prácticas como buen ciudadano corporativo, explorar nuevas oportunidades y contribuir de manera significativa al bienestar de las personas y del planeta en el que habitamos.

Valga esta oportunidad para expresar mi agradecimiento a los directores, ejecutivos y a todos nuestros colaboradores por su apoyo incondicional y su concurso en todas las actividades de RSE.

Atentamente,

A handwritten signature in black ink, consisting of a large, rounded loop followed by a smaller, more intricate flourish.

Gonzalo Abastoflor Sauma  
**Vicepresidente Ejecutivo**  
**Banco Nacional de Bolivia S.A.**



# Carta del Presidente del Directorio





## Carta del Presidente del Directorio

---

Constituye un privilegio para mi persona como Presidente del Directorio del banco el presentar el Informe de Responsabilidad Social Empresarial (IRSE 2023). En este documento compartimos con todos los grupos de interés del BNB los acontecimientos más relevantes en cuanto a la Responsabilidad Social Empresarial (RSE) y la función social de los servicios financieros, en el período del 1° de enero al 31 de diciembre de 2023.

El compromiso institucional con el Pacto Global de las Naciones Unidas y la contribución a la consecución de los Objetivos de Desarrollo Sostenible (ODS) y la Agenda 2030 fueron cultivados por el banco desde su adhesión en 2006. Permanentemente profundizamos la integración de los principios del Pacto en la estrategia de negocios, cultura y operaciones diarias del banco e informamos sobre nuestro actuar en aras de la transparencia y el compromiso con la comunidad y todos los grupos de interés.

La eficiente prestación de servicios financieros favorece grandemente al desarrollo económico de una nación. La labor bancaria de ofrecer servicios de intermediación financiera y otros y productos bancarios de alta calidad reporta una alta responsabilidad institucional, que la hemos asumido desde hace 151 años con la máxima consideración y dedicación. Aportamos mucha energía y procuramos la más especial atención a asuntos que tienen un impacto significativo para nuestros clientes y para la sociedad, tales como la inclusión y la educación financiera, el apoyo a las comunidades y la preservación del medio ambiente. Paralelamente, trabajamos en impulsar entornos laborales seguros y amigables, promoviendo la salud integral de nuestros colaboradores a través de diferentes iniciativas, como, por ejemplo, el programa "Primero tu salud" que tiene la finalidad de facilitar información y proponer actividades relacionadas con el cuidado de la salud física y emocional, tanto para colaboradores como para sus familias.

En el ámbito educativo, el programa "Aprendiendo con el BNB" ha llegado a todo el país y a lugares recónditos, acercando la educación financiera a barrios y comunidades, así como proporcionando sesiones de capacitación en finanzas personales a miles de estudiantes de unidades educativas de todo el país.

Con nuestros programas sociales hemos llevado alivio a comunidades vulnerables con iniciativas propias, como la de salud visual "Veo Veo" que consiste en dotar de lentes con medida a las personas más necesitadas y de escasos recursos, o el programa "Agua, Valoramos la Vida" para implementar sistemas de agua segura en comunidades en extrema pobreza. Las alianzas con fundaciones y ONGs han sido fundamentales para garantizar la sostenibilidad de estos programas, asegurando un impacto positivo a largo plazo.

Comprometidos con el cuidado y la protección del medio ambiente, en línea con los enfoques y criterios ESG hemos explorado las finanzas verdes con el apoyo de la Corporación Andina de Fomento (CAF), marcando un camino promisorio a medio plazo en esa materia.

Nos enorgullece compartir con ustedes que, por quinto año consecutivo, hemos sido certificados como un Gran Lugar para Trabajar, destacando un 87% de satisfacción promedio entre nuestros colaboradores. Además, hemos sido reconocidos como un gran lugar para trabajar para las mujeres, reafirmando nuestro compromiso con la Igualdad, Diversidad e Inclusión (IDI).

En la órbita financiera, el banco ha sido elegido como "El banco del año 2023" por la prestigiosa revista británica The Banker.

Los invito a sumergirse en las páginas de este informe para explorar más a fondo la estrategia de RSE del banco, apreciar su alcance y conocer nuestro accionar.

Agradezco sinceramente a los miembros del directorio, a los ejecutivos y a todo nuestro talentoso equipo de colaboradores por el arduo trabajo desempeñado en 2023. Juntos, continuaremos construyendo un futuro más sostenible y responsable.

Atentamente,



Pablo Bedoya Sáenz  
**Presidente del Directorio**  
**Banco Nacional de Bolivia S.A.**



# Perfil del Banco Nacional de Bolivia S.A.



# BNB, un banco sólido, transparente y comprometido

---

Desde su fundación en 1872, el Banco Nacional de Bolivia S.A. forjó una sólida trayectoria, consolidándose como una entidad financiera de referencia en el medio. Durante sus 151 años de vida institucional, ha demostrado una destacada fortaleza caracterizada por la recurrencia de resultados positivos, resistencia estructural en cualquier entorno y la constante generación de valor para todos sus grupos de interés.

Este éxito es el fruto del compromiso de una administración basada en la transparencia, lo que da forma a la marca BNB, reconocida por atributos fundamentales como solidez, confianza y credibilidad. La rendición de cuentas oportuna, la equidad y la responsabilidad social empresarial son ejes fundamentales, respaldados por un robusto Gobierno Corporativo que alinea la operatividad de la institución con los intereses de sus diversos grupos de interés.

Con un enfoque claro en la excelencia y en la experiencia del cliente, el banco prioriza la constante innovación tecnológica para facilitar el uso de los canales de atención, optimizar procesos y fortalecer el relacionamiento con sus usuarios.

Los principios, normas y políticas que rigen al banco garantizan un sólido Gobierno Corporativo y respaldan una estrategia firme en Responsabilidad Social Empresarial. Estos elementos son esenciales para un modelo de negocio más sostenible y responsable, contribuyendo al desarrollo y prosperidad de personas y empresas.

Con una presencia nacional, el BNB cuenta con sucursales y agencias en todo el país, ofreciendo en 2023 una extensa red de 644 puntos de atención financiera para clientes y usuarios. Además, mantiene acuerdos con 214 instituciones financieras en el exterior, actuando como corresponsales en 46 países durante el periodo reportado.

La propuesta comercial del BNB se compone de cuatro bancas que brindan a los usuarios financieros una amplia variedad de productos y servicios, consolidando así su compromiso con la satisfacción y el bienestar de sus clientes.

- Banca de negocios y préstamos.
- Banca de servicios, inversiones y cuentas.
- Banca internacional.
- Banca digital.

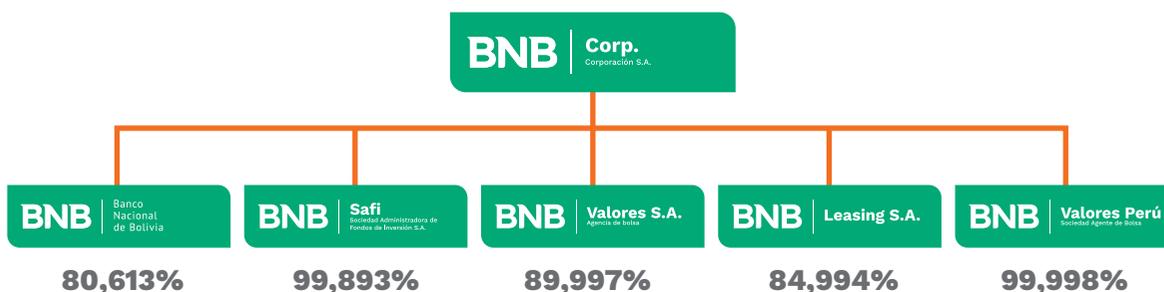
## BNB Corporación S.A.

BNB Corporación S.A. es la Sociedad Controladora del Grupo Financiero BNB desde 2017. Las empresas que forman parte de este son de propiedad mayoritaria de BNB Corp., actualmente integrada por:

- Banco Nacional de Bolivia S.A.
- BNB SAFI S.A. Sociedad Administradora de Fondos de Inversión.
- BNB Valores S.A. Agencia de Bolsa.
- BNB Leasing S.A.
- BNB Valores Perú S.A. Sociedad Agente de Bolsa.

La actual estructura del Grupo Financiero BNB y el porcentaje de participación se refleja a continuación:

Composición grupo financiero BNB:



Fuente: Informe BNB Corporación S.A.

# BNB en cifras, principales indicadores

---

<b>Indicador</b>	<b>31/12/2023</b>
Número de empleados	2.007
<b>Cantidad de:</b>	
Cuentas corrientes	32.914
Cajas de ahorro	1.543.544
Depósitos a plazo fijo	3.346
Créditos empresariales	976
Créditos PyME	3.232
Créditos microempresa	9.375
Créditos de vivienda	15.925
Créditos personales	48.497
	<b>Expresado en miles de USD</b>
Patrimonio	332.502
Activos	5.054.911
Obligaciones con el público	3.603.777
Utilidades netas	30.719

Fuente: Elaboración propia con base en registros internos.

# Misión, visión y valores

## Misión

La Misión del banco es **“Generar Valor”** para clientes, accionistas, comunidad y colaboradores.

---

Para clientes: Brindándoles apoyo y asistencia financiera para hacer realidad sus emprendimientos.



---

Para accionistas: Velando por la rentabilidad, solvencia y valor del banco.



---

Para la comunidad: Contribuyendo activamente al desarrollo, reactivación y progreso del país, en el marco de la función social de los servicios financieros.



---

Para colaboradores: Ofreciéndoles oportunidades para su desarrollo y crecimiento, convirtiendo al BNB en el mejor lugar para trabajar.



## Visión del BNB

La Visión del BNB se constituye en el enunciado que guía el rumbo de la organización hacia el futuro:

**“Ser un banco solvente, capaz de adaptarse rápidamente a entornos complejos y cambiantes, enfocado en la transformación digital para brindar una excelente experiencia al cliente en el marco de la función social de los servicios financieros”.**

## Valores del BNB

Los valores institucionales que guían el funcionamiento y la forma de comportarse de cada uno de los miembros dentro de la institución son los siguientes:

- **Integridad:** Actuamos bajo principios éticos y morales que rigen el accionar de los empleados y del Banco.
- **Transparencia:** Actuamos con claridad.
- **Responsabilidad:** Somos responsables por nuestros actos con los recursos utilizados, con el medio ambiente y por los resultados emergentes en el desempeño de las funciones desarrolladas.
- **Respeto a las personas:** Respetamos la dignidad, la equidad, la diversidad y los derechos de los seres humanos.

## Gobierno corporativo

---

En apego a los principios fundamentales de transparencia, rendición de cuentas, equidad y responsabilidad corporativa, el Banco Nacional de Bolivia S.A. ha consolidado un robusto Gobierno Corporativo que orienta las políticas y procedimientos para generar valor a todos los grupos de interés: accionistas, clientes, colaboradores, proveedores y la sociedad en su conjunto.

La gestión del Gobierno Corporativo posibilita establecer compromisos a corto, mediano y largo plazo, supervisando el desempeño del negocio y realizando análisis estratégicos de las líneas de negocio y productos del banco. Esto facilita la toma de decisiones que refuerzan la oferta de valor, centrándose en proporcionar un servicio de calidad al cliente.

El modelo organizativo que dirige la institución se enmarca en principios y normas que regulan su estructura y funcionalidad. A través de acciones eficientes, transparentes, justas y éticas, el banco respeta y cumple las leyes, garantizando coherencia con su visión, misión, valores y ética empresarial.

Los mecanismos y herramientas de Gobierno Corporativo son objeto de revisión constante para consolidar las mejores prácticas, asegurando la equidad de los derechos de los accionistas, transparencia en la gestión y rendición de cuentas, ética en las relaciones con diversos grupos de interés y la continuidad del negocio.

El modelo de Responsabilidad Social Empresarial del banco se fundamenta en la cultura, principios y valores que regulan su estructura y funcionalidad, siendo el sólido Gobierno Corporativo el elemento esencial que garantiza la integración de la RSE en la estrategia del negocio.

La política de Gobierno Corporativo del Banco Nacional de Bolivia S.A. se sustenta en un conjunto de códigos y reglamentos que sirven como marco para el ejercicio transparente, ético, justo, veraz y de altos estándares de conducta para todos los integrantes de la sociedad. Estos documentos normativos se detallan a continuación:

- Código de Gobierno Corporativo
- Código de Ética

**Los reglamentos que aportan al cumplimiento de buenas prácticas del Gobierno Corporativo del banco son:**

- Reglamento de Gobierno Corporativo.
- Reglamento de Directorio.
- Reglamento de Resolución de Conflictos.
- Reglamento de Revelación de Información.
- Reglamento Electoral.

**Reglamentos de comités de Directorio:**

- Reglamento del Comité de Gobierno Corporativo.
- Reglamento del Comité de Resolución de Conflictos.
- Reglamento del Comité de Revelación de Información.
- Reglamento del Comité Electoral.

El modelo organizativo del BNB tiene dos áreas de responsabilidad: la estructura directiva y la estructura operativa.

### a. Estructura directiva

La Junta General Ordinaria de Accionistas, como el máximo órgano deliberativo y de gobierno de la Sociedad, tiene la responsabilidad de designar a los miembros del Directorio para un período de un año, con la posibilidad de ser reelegidos.

La estructura directiva del banco está compuesta por el Directorio, los comités de Directorio y los comités gerenciales. Estas instancias desempeñan roles clave en la toma de decisiones y el liderazgo de la institución.

## – Directorio

Como el máximo órgano administrativo, el Directorio del BNB representa los intereses de los accionistas y desempeña funciones clave relacionadas con la estrategia y orientación del banco. Estas funciones incluyen la toma de decisiones estratégicas, la vigilancia, el seguimiento y la supervisión de la implementación de dichas decisiones. Además, el Directorio brinda asesoramiento a la alta gerencia, establece políticas para la correcta administración del negocio y define los lineamientos relativos a la política y estrategia de responsabilidad social del banco. También se encarga de vigilar las acciones, mecanismos y procedimientos adoptados por la Institución.

El máximo órgano deliberativo y de gobierno de la Sociedad es la Junta General de Accionistas, responsable de designar a los miembros del Directorio para cada gestión administrativa. En la gestión 2023-2024, los miembros del Directorio designados fueron:

### Composición del Directorio del Banco Nacional de Bolivia S.A.

<b>Presidente</b>	Pablo Marcelo Bedoya Sáenz
<b>Primer Vicepresidente</b>	Gonzalo Argandoña Fernández de Córdova
<b>Segundo Vicepresidente</b>	Mario Solares Sánchez
<b>Director Secretario</b>	Jorge Mauricio Galindo Canedo
<b>Director Vocal</b>	Carla Andrea Würth Pino Ichazo
<b>Director Vocal</b>	Jorge Alejandro Escobari Urday
<b>Director Suplente</b>	Arturo Bedoya Bayá
<b>Director Suplente</b>	Milton Careaga Alurralde
<b>Síndico Titular</b>	Rolando Hernán Kempff Bacigalupo
<b>Síndico Suplente</b>	Carlos Fernando de la Rocha Cardozo

## – Comités de Directorio

Los Comités de Directorio se constituyen como órganos internos especializados cuya principal función radica en asesorar y respaldar al Directorio en su gestión. La designación de sus miembros recae en el propio Directorio, conformándose con ejecutivos de la alta gerencia y directores. Estos comités desempeñan un papel crucial al proporcionar orientación y conocimientos especializados, contribuyendo así a la toma de decisiones informadas y efectivas dentro de la institución.

**Los Comités de Directorio son:**

- Comité de Gobierno Corporativo.
- Comité Electoral.
- Comité de Ética.
- Comité de Resolución de Conflictos.
- Comité de Revelación de Información.
- Comité de Auditoría.
- Comité Comercial.
- Comité de Activos y Pasivos.
- Comité de Cumplimiento.
- Comité de Directorio y de Créditos de Directorio.
- Comité de Seguridad Física.
- Comité de Tecnología e Innovación.
- Comité de Gestión Integral de Riesgos.
- Comité Nacional de Responsabilidad Social Empresarial.

**– Comités gerenciales**

Los Comités Gerenciales, integrados por niveles gerenciales y ejecutivos, constituyen órganos diseñados principalmente para gestionar, coordinar y poner en práctica los lineamientos operativos establecidos por el Directorio. Su función principal es asegurar la ejecución efectiva de las directrices estratégicas, facilitando así una gestión fluida y alineada con los objetivos definidos por la dirección superior.

- Comité Nacional de Créditos.
- Comité de Planeación y Acciones Correctivas (COPAC) – Comercial y Riesgos.
- Comité de Planeación y Acciones Correctivas (COPAC) – Operaciones, Legal y Sistemas.
- Comité Operativo de Tecnología de la Información.
- Comité de Presuntos Hechos Delictivos.
- Comité de Ciberseguridad.
- Comité de Inversiones FOGAVISP.
- Comité de Inversiones FOGACP.
- Comité de Inversiones FOGAGRE.
- Comité de Calidad y Experiencia del Cliente.
- Comité de Gobierno de Datos.
- Comité de Inversiones FOCREMI.

## b. Estructura operativa

La estructura operativa del banco se articula mediante vicepresidencias, cuyas funciones se despliegan mediante la ejecución de políticas, procedimientos, procesos, controles e innovación. Estos elementos permiten al banco llevar a cabo sus operaciones de manera eficiente, transparente y honesta, asegurando una gestión integral y alineada con los estándares de excelencia y responsabilidad.

### Personal Ejecutivo de Oficina Nacional

#### Vicepresidentes

Gonzalo Abastoflor Sauma	<b>Vicepresidente Ejecutivo</b> (desde el 1 de enero de 2023)
Patricio Garrett Mendieta	<b>Vicepresidente Finanzas e Internacional</b>
Álvaro Espinoza Wieler	<b>Vicepresidente Negocios Banca Corporativa y Empresas</b>
Jorge Ortuño Thames	<b>Vicepresidente Gestión de Activos Improductivos</b>
Jorge Orías Vargas	<b>Vicepresidente Asuntos Jurídicos</b>
Rolando Achá Lemaitre	<b>Vicepresidente Negocios Banca Masiva</b>
Carlos Mojica Ribera	<b>Vicepresidente Innovación y Transformación Digital</b>
Freddy Rubín de Celis Monroy	<b>Vicepresidente Gestión de Riesgos</b>
Alejandro Calbimonte Gutierrez	<b>Vicepresidente Operaciones</b> (hasta el 21 mayo de 2023)
	<b>Vicepresidente Encargado de Adquisición de Activos y Pasivos</b> (hasta el 18 de diciembre de 2023)
	<b>Vicepresidente Operaciones</b> (desde el 19 de diciembre de 2023)

**Gerentes**

Araceli Valentina Fardella Del Castillo

Gonzalo Díaz Villamil Gómez

Erick Grundner Echeverria

José Luis Zalles Espinoza

Nicolás Klapp Ramírez

Antonio Plata Maldonado

Rony Rojas Belaunde

Mayti Torres Salvador

Jaime Jaldín Calvo

Mauricio Telleria Espinoza

Stella Álvarez Monasterios

Pamela Giacoman Alborta

Edgar Morales Cabrera

Erlan Vargas Eduardo

Hugo Lahore Manríquez

Seiji Patrick Martinez Gutierrez

Manuel Rodrigo Patzi Martinez

Delia Elena Zea O'phelan Salvatierra

**Gerente Desarrollo Humano a.i.**

(desde el 18 de diciembre de 2023)

**Gerente Operaciones Centralizadas**

**Gerente de Tesorería e Inversiones**

**Gerente Organización y Métodos**

**Gerente de Marketing y Comunicaciones**

**Gerente de Tecnología**

**Gerente Analítica de Datos**

**Gerente Auditoría**

**Gerente Gestión Activos Improductivos**

**Gerente Banca Microcrédito**

**Gerente de Cumplimiento**

**Gerente Banca Personas**

**Gerente de Administración y Contabilidad**

(hasta el 21 mayo de 2023)

**Vicepresidente Operaciones a.i.**

(hasta el 18 de diciembre de 2023)

**Gerente de Administración y Contabilidad**

(desde el 19 de diciembre de 2023)

**Gerente de Gestión Financiera**

**Gerente de Procesos Centrales**

**Gerente Centro de Innovación**

**Gerente de Operaciones**

(desde el 01 de febrero de 2023)

**Gerente de Gestión de Riesgos Región**

**Oriente**

(hasta el 26 de noviembre de 2023)

**Gerente de Normalización de Cartera**

(desde el 27 de noviembre de 2023)



# Gestión de riesgos

---

El BNB implementa una robusta Política de Gestión Integral de Riesgos respaldada por una amplia base normativa, en línea con los objetivos estratégicos del banco. Esta política permite la aplicación de un modelo específico de perfil para cada tipo de riesgo, respaldado por un proceso de control integral y un sistema de comunicación basado en las mejores prácticas internacionales y la normativa del regulador.

La Vicepresidencia de Gestión de Riesgos asume la responsabilidad de administrar de manera eficiente, prudente y oportuna los riesgos crediticio, operativo, legal, seguridad de la información, riesgos de grupo, de liquidez y de mercado del banco. Además, realiza el análisis y evaluación de variables que podrían representar amenazas para el negocio, contribuyendo al crecimiento y aprovechamiento de oportunidades.

El banco ha desarrollado herramientas y procesos para identificar y validar los riesgos, estableciendo un perfil de riesgo aceptable. La evaluación del riesgo de crédito es realizada por analistas de riesgo independientes, especializados en diferentes tipos de evaluación de riesgos y sectores económicos.

La calificación de riesgo del 100% de la cartera de créditos está centralizada en la Vicepresidencia de Gestión de Riesgos, reflejando la eficacia de la estructura organizacional y políticas adoptadas. La gestión de riesgos aplica criterios de riesgo máximo por cliente, grupo económico, sector económico, moneda, región y concentración de garantías, manteniendo así una cartera equilibrada.

Para la evaluación de la cartera de banca masiva, se aplican modelos de score, fortaleciendo la gestión de riesgos con prácticas y metodologías internacionales. La gestión de riesgo operativo sigue la metodología de evaluación de riesgos en procesos y nuevos productos y servicios, además de la administración de la base de eventos de pérdida por riesgo operativo conforme a las directrices establecidas.

En cuanto a la gestión de riesgos de liquidez y mercado, el banco monitorea el cumplimiento de límites normativos y políticas, no identificándose aspectos significativos en la gestión reportada.

# Cumplimiento

---

El Banco Nacional de Bolivia S.A. estableció objetivos estratégicos para prevenir y controlar los riesgos de legitimación de ganancias ilícitas, financiamiento del terrorismo, financiamiento de la proliferación de armas de destrucción masiva y otros delitos conexos. El banco cuenta con un área encargada de ejecutar todas las tareas relacionadas, asegurando el cumplimiento de la legislación nacional vigente y los estándares y mejores prácticas internacionales en la materia.

Hasta la fecha, se ha consolidado un modelo de gestión de riesgo de LGI/FT y FPADM, el cual se revisa, ajusta y calibra periódicamente para prevenir que los productos y servicios del banco sean utilizados en actividades ilícitas.

El BNB cuenta con un equipo técnico en constante capacitación sobre prevención y nuevas tipologías de LGI/FT y FPADM. Entre sus tareas se encuentra el monitoreo constante y la realización de procesos de debida diligencia conforme al perfil de riesgo de los clientes. Además, se establecieron puntos focales para el control previo de operaciones, que requieren un análisis y revisión por parte del equipo designado, todo ello alineado al perfil de riesgo de la entidad y en pleno cumplimiento de las políticas aprobadas por el Directorio del banco.

Estas acciones, junto con el cumplimiento de disposiciones regulatorias y procesos continuos de análisis e investigación, promueven una acción conjunta, coordinada y eficiente para prevenir y controlar estos riesgos.

Asimismo, es importante destacar que el banco contrató los servicios de una empresa de prestigio internacional para validar la metodología de gestión de riesgo de LGI/FT y FPADM e identificar oportunidades de mejora. Como resultado, se cuenta con una metodología de gestión de riesgo validada por una instancia independiente.

# Código de ética

---

La integridad y la ética son valores fundamentales en el Grupo BNB, siendo prioritario reforzar estos principios entre el personal mediante capacitaciones y comunicados periódicos. Se promueven y refuerzan los principios éticos y las normas de conducta que deben guiar el desempeño de los colaboradores dentro del BNB.

Las normas de conducta para los funcionarios del Grupo BNB están detalladas en el Código de Ética y en el Reglamento Interno. Ambos documentos establecen prácticas fundamentadas en la igualdad de oportunidades, la no discriminación, el respeto a las personas, la conciliación entre el trabajo y la vida personal, la prevención de riesgos laborales, la protección del medio ambiente y el cumplimiento de las políticas del banco. Estas normas se difunden de manera regular entre los funcionarios y están siempre disponibles para su consulta en la Intranet de la institución.

El BNB cree necesario reafirmar los valores que conforman el patrimonio moral de la Institución basado en una cultura que reconoce y valora la conducta ética.

El Código de Ética del BNB establece los valores y principios éticos, así como también establece las reglas generales que regirán la conducta de sus integrantes, y el trato equitativo y uniforme para todos sus miembros.



El Código de Ética subraya los cimientos sobre los que se construyen las relaciones del banco basadas en el cumplimiento de la normativa vigente y en los derechos humanos.

El Código de Ética garantiza la transparencia, equidad, integridad, respeto a las personas, responsabilidad y cumplimiento de las leyes.

## Asociaciones y membresías

El Banco Nacional de Bolivia S.A. es miembro activo de las siguientes instituciones:

- Asociación de Bancos Privados de Bolivia (ASOBAN).
- American Chamber of Commerce (AMCHAM) o Cámara de Comercio Boliviana Americana.
- Federación Latinoamericana de Bancos (Felaban).
- Pacto Global de las Naciones Unidas (PG).
- Red local Bolivia del Pacto Global de las Naciones Unidas.



**Pacto Global**  
Red Bolivia



## Reconocimientos, distinciones y menciones

En el transcurso del año 2023, el Banco Nacional de Bolivia S.A. recibió varios reconocimientos en mérito a su destacada trayectoria. Estos galardones no sólo celebran los logros financieros, sino que también subrayan el compromiso continuo y el impacto positivo derivado de las diversas acciones y campañas llevadas a cabo en el marco de la Responsabilidad Social Empresarial. Estos premios refuerzan el compromiso inquebrantable del BNB con la excelencia y su contribución significativa al bienestar social a través de prácticas empresariales responsables. Entre muchos destacan los siguientes:

- Ranking “CAMEL + de Evaluación Financiera” realizado por el medio de comunicación Nueva Economía, posicionó al Banco Nacional de Bolivia S.A. en el puesto N°1 del ranking, marzo 2023.
- Reconocimiento al Banco Nacional de Bolivia S.A. por el Programa de RSE “Veo Veo”, enfocado en mejorar la salud visual de niños, niñas, jóvenes y adultos mayores con y sin discapacidad. Otorgado por La Revista Cosas, La Unión Europea y el Banco Mundial, en marzo 2023.
- Premio País otorgado por Fintech Américas con el primer lugar en la categoría Innovación Estratégica con la estrategia Customer Centric BNB, reconocidos como un banco Innovador a nivel mundial por sexto año consecutivo en abril de 2023.
- Ranking GPTW “Las Mejores Empresas para Trabajar” posicionó al Banco Nacional de Bolivia S.A. en el puesto N°5 del ranking, otorgado por Great Place To Work (GPTW) en marzo 2023.
- Máxima Calificación de Desempeño de RSE: Nivel R1+, según la escala de la calificadora AESA Ratings, en mayo 2023.
- Puesto N°7 del Ranking de “Empresas de Mayor Reputación de Bolivia”. Otorgado por MERCO, en julio de 2023.
- Puesto N°3 en el ranking Líder de Mayor Reputación de Bolivia. Otorgado a Pablo Bedoya, Presidente de Directorio, por MERCO, en julio 2023.
- Puesto N°6 en el Ranking Merco Responsabilidad ESG (Environment, Social y Governance). Otorgado por MERCO, en agosto 2023.





- Reconocimiento al BNB por la destacada labor realizada en beneficio del adulto mayor, exaltando el servicio y solidaridad con las personas de la tercera edad, en el marco del programa Veo Veo, otorgado por el Hogar de Ancianos Santa Cruz, agosto de 2023.
- Certificado de agradecimiento al BNB por el valioso aporte al primer estudio "acción por los ODS" sobre la contribución de las empresas a la Agenda 2030, otorgado por el Pacto Global Red Bolivia de las Naciones Unidas, octubre de 2023.
- Reconocimiento al BNB por el apoyo a Aldeas Infantiles con el programa Veo Veo, Cochabamba noviembre de 2023.
- Reconocimiento al BNB por beneficiar con el programa Veo Veo a la población estudiantil de los centros de educación especial Heroínas de la Coronilla, Juan-cito Pinto, Eustaquio Méndez Arenas, Apoyo Escolar Nuestra Casa, Cochabamba, noviembre de 2023.



- Distinción Empresarial Paceña 2023 en reconocimiento a su excelente trayectoria financiera en más de 150 años y los importantes servicios que apoyan el crecimiento y el desarrollo empresarial, otorgada por la Federación de Empresarios Privados de La Paz FEPLP, en noviembre 2023.
- Reconocimiento a la Resiliencia 2023 al Banco Nacional de Bolivia S.A. por su contribución al desarrollo de Bolivia. Otorgado por Unión Europea, la Cámara Nacional de Industrias, la revista Gente Motivando Gente e INFORSE, en noviembre 2023.
- Premio Bruno Racua como “Entidad Financiera Destacada” al Banco Nacional de Bolivia S.A., otorgado por Universal de Comunicaciones Pando (Unitel), noviembre 2023.
- Premio Innovatic otorgado por Fund@tic con el primer lugar en la categoría e-Banco con el proyecto Video Banca BNB, en noviembre de 2023.
- Distinción al Banco Nacional de Bolivia S.A. por parte de la Fundación Ayuda Social San Ignacio de Velasco FASSIV, por el apoyo a niños, niñas y jóvenes con discapacidad con el programa de salud visual Veo Veo. San Ignacio de Velasco, diciembre de 2023.
- Reconocimiento al Banco Nacional de Bolivia S.A. como “Banco del Año” por la revista británica “The Banker”, en diciembre 2023.
- El Presidente del Directorio, Sr. Pablo Bedoya, fue distinguido en el Puesto N°3 en el ranking Líder de Mayor Reputación de Bolivia. Merco. Julio de 2023.



# IV



## Responsabilidad Social Empresarial



# Descripción de la incorporación de la RSE en la planificación estratégica de la entidad

---

El Plan Estratégico del BNB aborda de manera transversal los principios fundamentales de Responsabilidad Social Empresarial, delineados en la "Política de RSE". Esta política establece los lineamientos estratégicos y las directrices de actuación tanto para el presente como para el futuro. Asimismo, define la estructura organizativa encargada de administrar el sistema de gestión de RSE, formaliza el funcionamiento del Comité Nacional de RSE, en el cual participan los principales ejecutivos del banco, y establece un sistema de gestión que asegura su aplicación de manera integral, con monitoreo, mantenimiento, mejora continua y sostenibilidad en el tiempo. Además, se alinea con la normativa vigente y sigue los lineamientos internacionales.

Es importante destacar que la integración formal y voluntaria de la RSE en el modelo de gestión del BNB tuvo lugar en 2006, cuando la alta dirección asumió este componente como crucial en la estrategia de la organización. En este contexto, formalizó su adhesión al Pacto Global de las Naciones Unidas y sus 10 principios. Actualmente, el compromiso se mantiene con la contribución a la consecución de los Objetivos de Desarrollo Sostenible y la agenda 2030.

# Resultado de la implementación y mantenimiento del sistema de gestión de la RSE en el BNB

---

## 1. Marco de actuación

### **Alcance de la RSE**

En el Banco Nacional de Bolivia S.A., la Responsabilidad Social Empresarial es un componente transversal en la gestión de negocios y procesos, comprometiéndose con el desafío de equilibrar la competitividad empresarial y la construcción de una sociedad más justa e inclusiva. Este compromiso implica la generación de valor para cada grupo de interés que interactúa con el banco.

En este contexto, el banco entiende la integración de la responsabilidad social empresarial en sus acciones como una columna estratégica que añade valor a la empresa y como un elemento fundamental para cumplir con su misión y valores institucionales establecidos.

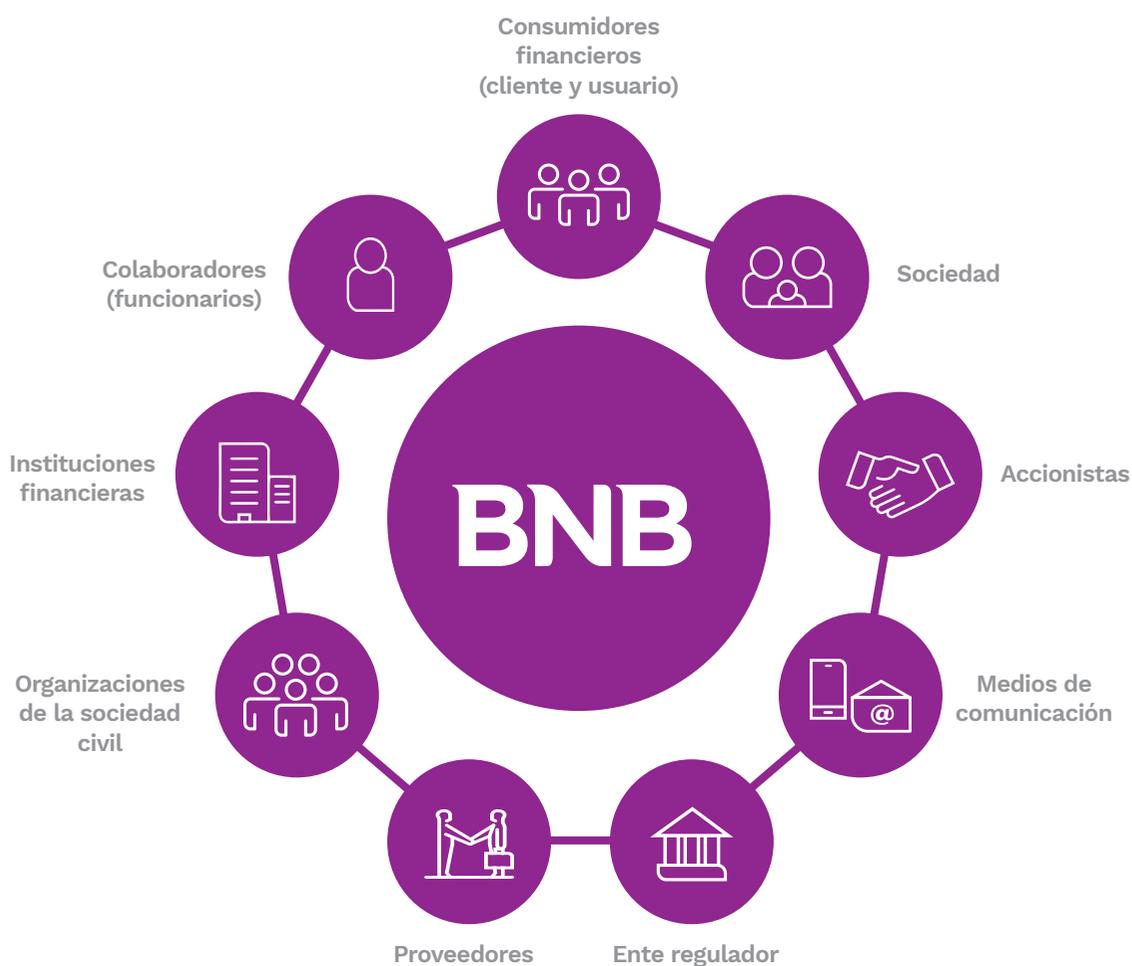
Para el BNB, la Responsabilidad Social Empresarial se define como "...un modelo de gestión estratégico para contribuir al bienestar económico, ambiental y social de la comunidad. La RSE interviene activa y voluntariamente en el desarrollo de los distintos grupos de interés de la organización y de toda la sociedad en su conjunto, procurando que la empresa administre sus actividades de forma responsable, respetando los derechos fundamentales del ser humano y de su entorno".

Considerando los grupos de interés y las áreas de actuación definidas, el BNB establece el alcance de su responsabilidad social empresarial y las prioridades de gestión, abordando diversos aspectos.

## Grupos de interés

Los grupos de interés, también conocidos como stakeholders, son entidades estratégicas para la Institución, compuestas por individuos y colectivos específicos cuyas vidas se ven afectadas por las decisiones y acciones del banco, y que a su vez ejercen influencia en el comportamiento de la entidad.

El banco identificó diversos grupos de interés, tanto internos como externos, que incluyen:



Un grupo de interés se define como un grupo de personas, tanto actuales como futuras, que tienen expectativas con respecto a las acciones de la entidad y sobre los cuales la empresa debe asumir responsabilidad, fundamentando su compromiso con la responsabilidad social empresarial. Aunque, en el contexto de la actividad principal, el BNB debe gestionar su relación con todos los grupos de interés presentes en su esfera de influencia, los proyectos específicos impulsados, gestionados o identificados por el área de RSE deben estar principalmente orientados a atender a los grupos de interés prioritarios.

En ese marco, los grupos de interés prioritarios para el BNB son:

- Colaboradores (funcionarios).
- Consumidores financieros (clientes y usuarios).
- Sociedad:
  - Desde el negocio, el sector productivo, vivienda social.
  - Desde la acción social, las personas en riesgo de vulnerabilidad.

## Áreas de actuación

El enfoque transversal de la gestión de la RSE en la Institución está definido en la Política de RSE, lo que implica abordar las siguientes áreas:

	<b>Prácticas de Gobierno Corporativo</b>
	<b>Prácticas de servicio al cliente</b>
	<b>Prácticas laborales</b>
	<b>Prácticas de respeto al medioambiente</b>
	<b>Prácticas de desarrollo de la comunidad</b>
	<b>Prácticas de contratación, compras y adquisiciones</b>
	<b>Relación con las entidades reguladoras y de supervisión</b>

## 2. Sistema de gestión

El BNB implementó un Sistema de Gestión de RSE que refleja un compromiso explícito en su relación con cada grupo de interés. Este sistema incorpora normativas, políticas, directrices del Pacto Global, como los Objetivos de Desarrollo Sostenible y sus procesos. Su ejecución se lleva a cabo a través de una estructura organizacional que facilita su gestión continua, desarrollo constante y monitoreo regular. Estas acciones buscan una mejora progresiva para cumplir con los lineamientos estratégicos establecidos.

El modelo de gestión de RSE se compone de cuatro dimensiones y diez áreas temáticas, todas vinculadas con los grupos de interés y áreas de actuación. Los indicadores de cada área temática permiten identificar las necesidades y expectativas de los grupos de interés, estableciendo la relevancia o materialidad de estas en concordancia con la naturaleza del negocio. Para abordar estas necesidades identificadas, el banco desarrolla, ejecuta y evalúa acciones, planes, proyectos y programas que respondan a los intereses específicos de cada grupo de interés.



### 3. Descripción de la evaluación del cumplimiento del banco con relación a los lineamientos de responsabilidad social empresarial

#### **Calificación de Desempeño de RSE**

La empresa AESA Ratings llevó a cabo la Calificación de Desempeño de RSE para el año 2023 mediante la utilización de una herramienta que combina indicadores de la normativa vigente con indicadores desarrollados por la propia entidad calificadora. Estos indicadores evalúan el desempeño de la empresa en cuatro dimensiones fundamentales: gestión organizacional, gestión económica, gestión social y gestión ambiental, abarcando además diez áreas temáticas clave, que incluyen análisis estratégico, gestión integral de riesgos, gobierno corporativo, desempeño económico, recursos humanos, productos y servicios, proveedores, clientes, comunidad y gestión del impacto ambiental.

La evaluación del Desempeño de Responsabilidad Social Empresarial se basa en información actualizada hasta el 31 de diciembre de 2023, focalizándose en el análisis de los siguientes elementos:

- i. Estados financieros auditados 2023.
- ii. Documentos de gestión de desempeño de Responsabilidad Social Empresarial.
- iii. Informe de Calificación de Riesgo 2023.
- iv. Entrevista a profundidad a personal ejecutivo, mandos medios y personal operativo.

Además, el proceso de calificación incluye el análisis de la estrategia de RSE del banco en relación con los marcos normativos vigentes, como el Reglamento de RSE y la Ley N° 393, así como los lineamientos del Pacto Global de las Naciones Unidas. Para llevar a cabo esta evaluación, la empresa calificadora emplea una herramienta que considera diversos aspectos, tales como la integración de la RSE con la actividad principal del negocio, la evaluación integral de la estrategia en relación con los Objetivos de Desarrollo Sostenible (ODS), la alineación con estándares internacionales, la gestión de relaciones con grupos de interés, y las fortalezas y debilidades en la gestión.

Una vez completado el proceso de calificación, AESA RATINGS emitió un informe detallado que resume la calificación global obtenida por la entidad evaluada, destacando los aspectos más relevantes identificados durante el proceso.

## Factores Relevantes de la Calificación:

- **Evaluación Marco – Muy Fuerte.** Banco Nacional de Bolivia S.A. es un banco universal que cuenta con una larga trayectoria en el sistema bancario boliviano y es parte de un grupo financiero. Cuenta con una participación en depósitos de 11,4% del sistema a diciembre de 2023. De perfil de riesgos conservador, mantiene una sólida franquicia y un posicionamiento a nivel nacional. Asimismo, tiene órganos de gobierno corporativo con amplia experiencia. Su calificación de riesgo de emisor es de AAA con Perspectiva Negativa.
- **Marco Estratégico Social y Gestión de Desempeño de RSE – Muy Fuerte.** AESA Ratings considera que la misión refleja alto grado de madurez de las intenciones sociales y orienta los esfuerzos estratégicos de RSE de manera sólida y transparente. La formalización del marco estratégico social se refuerza con el análisis de materialidad del banco y la incorporación de la RSE en la Planificación Estratégica Institucional de manera integrada a todas las áreas del banco con la inclusión de indicadores de cumplimiento. Se puede verificar consistencia y coherencia con la Misión y el modelo de negocios. Adicionalmente, BNB cuenta con políticas, normas de RSE y lineamientos medio ambientales. Se evidencia una institucionalización sólida, consecuencia de la incorporación del modelo estratégico de RSE de manera transversal a toda la organización, con seguimiento y monitoreo constante. Se percibe un importante compromiso social del personal, por lo que se puede afirmar que existe un enfoque transversal de RSE.

El Personal Ejecutivo muestra un muy fuerte compromiso con el cumplimiento de objetivos sociales estratégicos y realiza un seguimiento periódico y oportuno al cumplimiento de metas de RSE. Existe una arquitectura de control sólida y consistentes.

- **Relación con Cliente – Muy Fuerte.** BNB tiene una clientela meta claramente definida; y muestra una sólida segmentación de mercado y un conocimiento profundo del perfil del cliente. Cuenta con una red muy amplia de servicios financieros a nivel nacional, en áreas urbanas y periurbanas. BNB adopta un enfoque de RSE que cumple con aspectos de carácter ético, responsabilidad, transparencia, integridad y protección al cliente. La estrategia de RSE prioriza programas de inclusión financiera a través del acceso a servicios financieros y de crédito a personas con dificultad de acceso a la banca convencional. BNB provee servicios financieros diversos y atención de alta calidad en productos financieros y muestra una frecuente medición de atributos de calidad que retroalimenta el diseño de productos. Muestra una gestión orientada hacia la mejora continua.

BNB implementa consistentemente prácticas muy fuertes en prevención del sobreendeudamiento, precios responsables, privacidad de los datos del cliente, prácticas en transparencia, cobranza de deuda y mecanismos de resolución de reclamos.

- **Relación con Otros Grupos de Interés – Muy Fuerte.** BNB fortalece la equidad de género a través de su autoevaluación con las Herramientas WEP del Pacto Global de las Naciones Unidas, la que permite implementar políticas para el empoderamiento de las mujeres dentro del banco; Asimismo, BNB promueve un ambiente de no discriminación y equidad de género, con políticas transparentes de igualdad de oportunidades. Para la gestión 2023, BNB introduce dentro de sus colaboradores el programa IDI, definido por la OIT. BNB implementa sólidas prácticas de desarrollo humano, mantiene una política de compensaciones, promueve un ambiente de trabajo seguro, saludable, igualdad y equidad de género. Sin embargo, aún no incluye personal con capacidades diferentes a su planilla. Por otra parte, BNB mantiene un programa de compensaciones no monetarias que promueve el bienestar de sus trabajadores; implementa un sistema robusto de evaluación de desempeño y medición de clima laboral; desarrolla un programa de capacitación sólido con capacitaciones obligatorias y relacionadas al cargo; identifica potenciales trabajadores a los que se les otorga herramientas adicionales; y cuenta con un plan de sucesión, así como un plan de carrera.

Las acciones con la comunidad se priorizan en un modelo estratégico para contribuir con el bienestar económico, ambiental y social. BNB interviene activa y voluntariamente en el desarrollo de los distintos grupos de interés y de la sociedad en su conjunto. BNB tiene presencia con programas canalizados a través de alianzas estratégicas con terceros, aportes en carácter de donación y seguimiento a su impacto. BNB mantiene un diálogo constante con otros grupos de interés para conocer aquellos temas que les preocupan, En el marco de su desempeño y RSE, el banco prioriza el fortalecimiento de su sistema de gestión, buscando su integración tangible y transversal a toda la organización

- **Medio Ambiente – Muy Fuerte.** BNB cuenta con lineamientos medio ambientales robustos, define acciones y actividades concretas con los respectivos responsables, realiza la medición de su huella de carbono y cuenta con indicadores de monitoreo de resultados medioambientales. BNB realiza gestiones para el reciclaje de papel y residuos electrónicos a fin de mitigar los resultados que generaron la medición de su huella de carbono. Adicionalmente, BNB introduce en su evaluación crediticia la ficha ambiental, que incluye diferentes propuestas para todas las líneas de negocio en las que opera el banco; y cuenta con una lista exhaustiva de exclusiones de actividades que impactan el medio ambiente.

## Calificación general de RSE – Resultados 2022 - 2023

<b>CALIFICACIÓN DRSE - Nivel 1</b>		<b>Escala: R1+</b>	<b>Puntaje: 9,9</b>
<b>ÁREA DE EVALUACIÓN</b>		<b>GESTIÓN 2022</b>	<b>GESTIÓN 2023</b>
	<b>Evaluación Marco</b>	10 MUY FUERTE	10 MUY FUERTE
	<b>Marco Estratégico Social y Gestión de RSE</b>	10 MUY FUERTE	10 MUY FUERTE
	<b>Relación con el cliente</b>	9,7 MUY FUERTE	9,9 MUY FUERTE
	<b>Relación con otros grupos de interés</b>	9,9 MUY FUERTE	10 MUY FUERTE
	<b>Medioambiente</b>	9,5 MUY FUERTE	9,9 MUY FUERTE

Fuente: Elaboración propia con base en el informe de Calificación emitido por AESA Ratings.



Esta entidad es supervisada por ASFI.

# Lideramos el camino en RSE

Reflejando nuestro compromiso continuo con prácticas empresariales sostenibles y éticas.

Programa Agua Valoramos la Vida



Calificación más alta según AESA Ratings:

## Nivel 1 R1+

# BNB



**Materialidad**



# Proceso para la determinación de la materialidad

En 2023 se realizó un estudio de materialidad del banco, con el apoyo de especialistas, con el objetivo de identificar y priorizar los temas materiales más relevantes para el desarrollo de lineamientos y estrategias acordes al avance de la RSE y sostenibilidad.

Para llevar a cabo un proceso de identificación y evaluación de los temas materiales de manera sistemática y ordenada, se siguieron los pasos que se muestran a continuación:



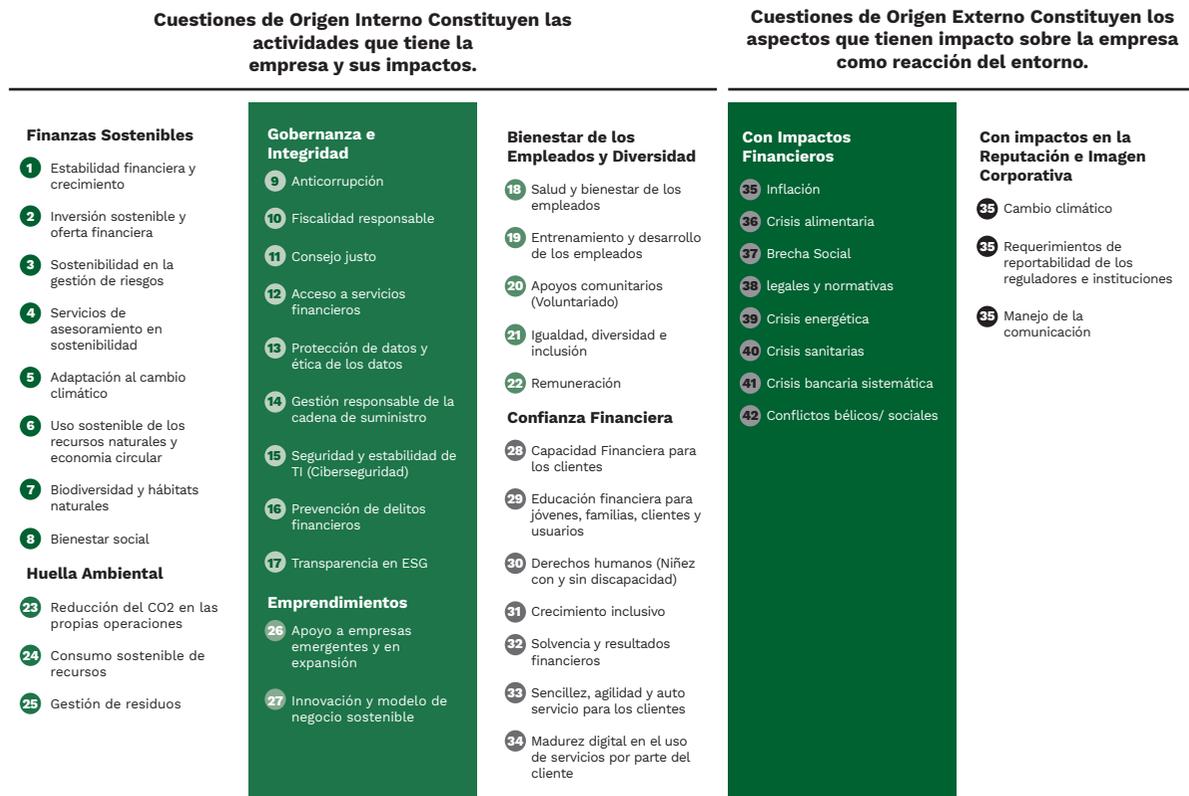
- Como paso inicial se realizaron talleres virtuales de construcción de materialidad y distintas reuniones con un grupo de trabajo, donde por medio de varias actividades se registraron actores e impactos considerados por las distintas áreas de la organización.
- Por medio de la consulta de reportes de sostenibilidad de otras organizaciones se conocieron las mejores prácticas de sostenibilidad y sus enfoques en materialidad.

- Se entrevistó a distintos representantes de organizaciones seleccionadas para proporcionar información valiosa sobre qué áreas están funcionando y oportunidades de trabajo.
- Finalmente con la información recolectada, se procede a evaluar el impacto para la organización y para las partes interesadas de cada asunto material.

# Identificación de los aspectos materiales

Considerando los resultados del análisis de materialidad, se elaboró el gráfico de Matriz de Materialidad, para visualizar los asuntos que deben ser priorizados por el banco, al ser relevantes o muy relevantes.

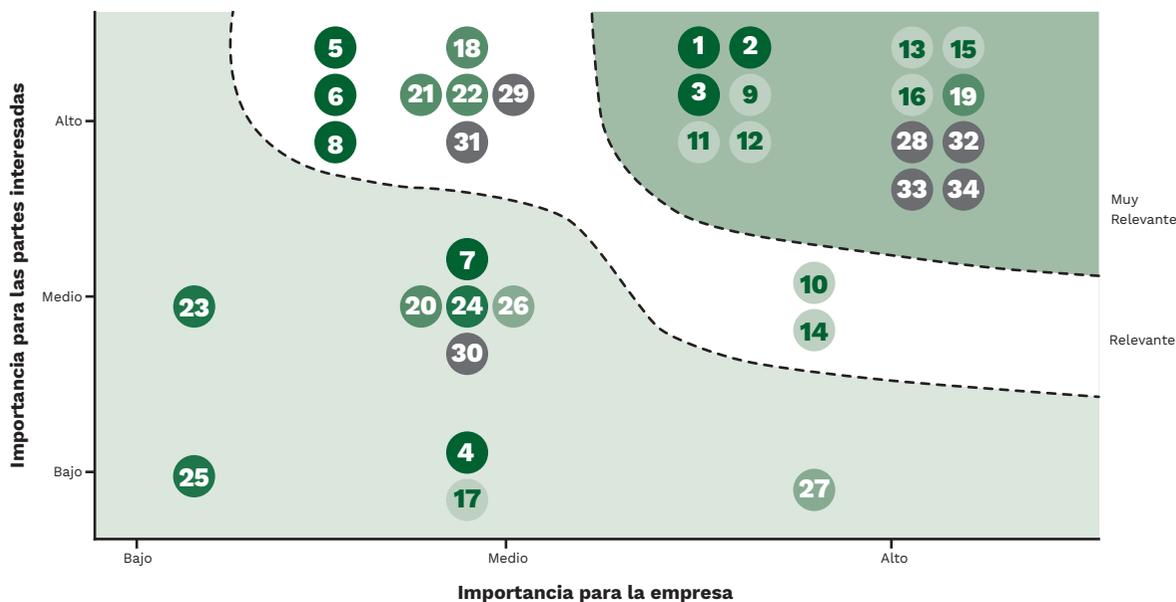
## Identificación de cuestiones materiales



Fuente: Elaboración Fika Group.

El resultado del análisis de las cuestiones materiales, generó la siguiente matriz:

Matriz de materialidad de origen interno



Fuente: Elaboración Fika Group.

## Diálogo y creación de valor con los grupos de interés del BNB

La Política de Responsabilidad Social Empresarial y la Política de Relacionamiento con los Grupos de Interés delimitan e identifican los aspectos clave de las relaciones del banco con estos grupos. En este sentido, el mantenimiento de un diálogo con los grupos de interés se posiciona como una de las estrategias fundamentales para comprender las expectativas derivadas de dichas relaciones.

Para llevar a cabo esta tarea, el BNB cuenta con diversos canales que le permiten conocer las expectativas y necesidades de sus grupos de interés, así como brindar respuestas adecuadas a las mismas.

Los canales de consulta y diálogo que el banco emplea para recoger las demandas de los distintos grupos de interés se detallan en el siguiente cuadro:

Canales de información y diálogo

¿Cómo dialoga el BNB con sus grupos de interés?

Grupos de interés

Canales	Accionistas	Colaboradores (funcionarios)	Consumidor financiero (cliente y usuario)	Proveedores	Sociedad	ONG	Medios de comunicación	Instituciones financieras	Reguladoras
App BNB móvil		●	●	●					
Centro de atención al cliente			●						
Chat bot Carlitos BNB			●						
Comunicados		●						●	
Contact Center: 78787272			●						
Correo BNRSE@bnb.com.bo	●	●	●	●	●	●	●	●	●
Correo info@bnb.com.bo	●	●	●	●	●	●	●	●	●
Correspondencia (electrónica o física)		●	●	●		●		●	●
Encuestas		●	●						
Entrevistas						●	●		
Estudios de satisfacción		●	●						
Facebook institucional	●	●	●	●	●		●		
Informe de RSE	●	●	●	●	●	●	●	●	●
Instagram			●		●				
Intranet		●							
Juntas extraordinarias	●								
Juntas ordinarias	●								
Línea Directa BNB		●							
LinkedIn			●	●	●		●		
Mailing externo			●						
Memoria financiera	●	●	●	●	●	●	●	●	●
Notas de prensa y comunicados			●		●		●		
Portal www.bnb.com.bo	●	●	●	●	●	●	●	●	●
Punto de reclamo			●		●				
Red de oficinas en todo el país			●						
Representación sindical		●							
Reuniones presenciales		●		●		●			●
Twitter			●		●		●		
WhatsApp empresarial e interno		●	●						
Youtube			●		●		●		

Permanente ● Según se requiera ● Anual ●

Fuente: Elaboración propia con base en registros internos.

# VI



Descripción del cumplimiento de los objetivos y de la política de RSE

## Desempeño Social



# 1. Colaboradores

---

Durante el año 2023, el banco enfocó sus esfuerzos en mejorar la experiencia de los funcionarios. Como socio estratégico se acompañó el logro de resultados a través de la gestión de talentos e iniciativas que permiten consolidar al banco como un excelente lugar para trabajar.

La gestión concluyó con 2.007 colaboradores, distribuidos en diez ciudades del país. En los números se observa una mayor cantidad de mujeres y una evidente diversidad en torno a edad, formación y tiempo de permanencia en el banco, una realidad que nutre el entorno de trabajo enriqueciendo las distintas dinámicas de equipo, experiencias, contextos e historias.



## Gestión del talento

En la gestión del talento se trabajó de manera integral en el desarrollo de los colaboradores con el fin maximizar su potencial y contribuir al éxito del BNB, a partir de contar con personal calificado en todas las áreas y asegurar el mejor desempeño a través de acciones de capacitación, bienestar y comunicación.

Los principales desafíos se concentraron en:

- **Atracción y selección de personal:** para generar estrategias que permitan atraer, evaluar y ubicar a las personas de acuerdo con las necesidades del negocio y las características personales a través de procesos transparentes, justos y ágiles.
- **Capacitación y desarrollo:** a través de programas de entrenamiento, para mejorar las habilidades y competencias técnicas de las y los colaboradores asegurando así un mejor desempeño en sus puestos de trabajo y cargos relacionados a su plan de carrera y expectativas de desarrollo.
- **Bienestar y clima laboral:** diseñando programas y acompañando iniciativas para promover un ambiente de trabajo positivo y saludable.
- **Comunicación interna:** facilitando canales que permitan difundir información de manera simple y oportuna sobre diversos temas.

## Dotación de personal de calidad

En el BNB, la selección de personal se basa en los principios de meritocracia, transparencia y objetividad, garantizando oportunidades equitativas para todos. La política de gestión de personas es clara respecto a la igualdad de oportunidades, asegurando la no discriminación por género, edad o raza, y priorizando siempre la contratación del mejor talento.

Uno de los objetivos del proceso de reclutamiento es ofrecer a las y los candidatos una experiencia memorable de principio a fin. En la gestión 2023, se renovó el sistema de reclutamiento y selección de personal, incorporando pruebas psicométricas actualizadas, la posibilidad de grabar video entrevistas en línea y la facilidad de registro de datos. Esta actualización se complementó con el relanzamiento del portal "Trabaja con nosotros", mejorando la información disponible para las y los candidatos sobre las características de las áreas de trabajo, la cultura del banco, acciones de bienestar, programas para jóvenes talentos, información estadística relevante y testimonios de personal que ha desarrollado su carrera en la institución.

En cuanto a la dotación de personal, se concluyó la gestión habiendo realizado 375 procesos de selección, de los cuales 140 fueron a través de convocatorias internas y 235 convocatorias externas (principalmente para cargos de entrada a la institución). Se tuvo la oportunidad de conectar y llegar hasta la instancia final del proceso con 989 personas, de las cuales 404 fueron contratadas.

## Pasaporte BNB

En 2023 se reactivó el programa “Pasaporte BNB”, orientado a jóvenes talentos. Este programa ofrece una experiencia única a personas que están concluyendo sus estudios universitarios, permitiéndoles conocer el giro del negocio, aprender con guías de gran trayectoria y proponer sus ideas para seguir consolidando la innovación permanente en el BNB.

La experiencia se consolidó en el eje central del país y reunió esfuerzos de las principales áreas del banco para transmitir conocimientos técnicos y la cultura de trabajo.

La acogida fue significativa, con más de 500 postulaciones recibidas. Durante 60 días, los participantes conocieron y aprendieron de las principales áreas del negocio junto a funcionarios de amplia trayectoria y asistieron a conferencias con los líderes de la institución. Al cierre de la gestión, ocho de ellos se encuentran trabajando en cargos del banco.

De manera continua, el banco busca ser un aliado estratégico de las universidades del país para consolidar el puente entre la academia y la empresa. Con este objetivo, se concretaron varias activaciones a nivel nacional, a través de las cuales más de 1.000 alumnos tuvieron acceso a charlas de empleabilidad y conversaciones que posicionan al banco como un empleador aspiracional para los jóvenes profesionales.



**¡Tú podrías ser el siguiente!**  
**Pasaporte BNB**  
Programa de Prácticas Pre Profesionales 2023

**BNB**

Esta entidad es supervisada por ASFI.



## Formación oportuna, integral y permanente

Para el banco, la formación de colaboradores es fundamental para alcanzar los objetivos de la mejor manera. En 2023 se ofrecieron mayores oportunidades de capacitación, aprovechando además las ventajas de la educación a distancia.

Con el objetivo de optimizar los resultados en las áreas comercial y operativa, se concluyeron las capacitaciones orientadas a consolidar rutinas y hábitos de liderazgo. La formación contempló además capacitación específica para los líderes sobre gestión de equipos, uso de aplicativos, seguimiento a indicadores y retroalimentación personalizada, entrenando habilidades relacionadas a generar confianza, escuchar y brindar un servicio de calidad.

Continuando con la adopción de nuevas tecnologías de formación; la capacitación en modalidad virtual desde la plataforma Crehana, permitió romper barreras geográficas y habilitar la capacitación en temas diversos a colaboradores en todo el país, concretando la realización de 1.544 cursos.

Los resultados del plan anual de capacitación fueron los siguientes:

	<b>Formato presencial</b>	<b>A distancia</b>	<b>A través de Moodle</b>	<b>Capacitadores externos</b>
<b>Cursos</b>	471	163	412	118
<b>Personas</b>	1.509	1.732	2.134	1.513

## Gestión del Bienestar: celebraciones, beneficios y salud

El banco mantiene un sólido compromiso con el bienestar de sus colaboradores, promoviendo un entorno laboral saludable y equilibrado, con ese cometido, se implementaron actividades enfocadas en el cuidado físico y emocional del equipo.

Pensando en las y los colaboradores y sus familias se organizaron sesiones para ayudar a reducir el estrés y mejorar la concentración, charlas sobre alimentación saludable, crianza consciente de los hijos y concursos para celebrar a los papás, mamás, mascotas y ocasiones especiales.

La camaradería fue el factor común en los festejos del Día del Bancario que se realizaron en todas las sucursales, celebrando a las y los colaboradores y reconociendo la trayectoria de quienes cumplieron 5, 10, 15, 20, 25 y 30 años trabajando en el banco.

Además, se promovieron junto a los clubes deportivos, eventos deportivos, competencias amistosas y un rally que promovió el trabajo en equipo y la sana competencia.

Durante la gestión se dio continuidad al programa ¡Vive la Experiencia! que pone a disposición de las y los colaboradores y sus familias, descuentos y promociones en comercios de todo el país.

Estas iniciativas fortalecen la satisfacción y el compromiso de las y los colaboradores, reconociendo el bienestar como pilar fundamental para el éxito de la empresa.



## Igualdad, Diversidad e Inclusión - IDI

El BNB se distingue por su firme compromiso con el desarrollo y el crecimiento de su equipo humano, convirtiéndose así en un excelente lugar para trabajar. Este compromiso se refleja en su constante búsqueda de conocimientos y herramientas para enriquecer el bagaje intelectual y cultural de su personal. Con una visión institucional orientada hacia la excelencia, el BNB implementa nuevas estrategias y procesos para concretar sus metas. La generación de valor es el pilar fundamental que impulsa su misión, beneficiando a sus clientes, accionistas, colaboradores y a la sociedad en general. En este contexto, el BNB se ha propuesto el desafío de construir una cultura organizacional sólida y potenciar un equipo de trabajo capaz de mejorar su desempeño e innovación en el presente, garantizando su sostenibilidad y bienestar futuro. Con este propósito, en 2023 se sentaron las bases para alinear la gestión a un enfoque de igualdad, diversidad e inclusión, con el apoyo de la consultora Futurlab. Estas actividades buscan impulsar las actuales prácticas desde una perspectiva de igualdad, diversidad e inclusión (IDI), como valores fundamentales que inspiran el liderazgo y guían el propósito institucional. La cultura IDI incorpora acciones estratégicas que tienen el objetivo de llevar al banco a una gestión empresarial con visión de futuro, que apunta a la sostenibilidad a través de la mejora de las relaciones dentro del grupo humano interno y las oportunidades de desarrollo para todos sin importar edad, género, procedencia u otro.





### ¡BNB, un gran lugar para trabajar!

Por quinto año consecutivo se realizó la evaluación del clima laboral con la plataforma **Great Place to Work®**, obteniendo, una vez más, la certificación con una participación del 96% de los funcionarios a nivel nacional. El índice de satisfacción, evaluado con la premisa "Este es un gran lugar para trabajar", alcanzó el 89%, superando en 7 puntos porcentuales los resultados de 2022. Entre las fortalezas destacadas se encuentran la imagen corporativa, orgullo, equipo, justicia y trabajo personal.

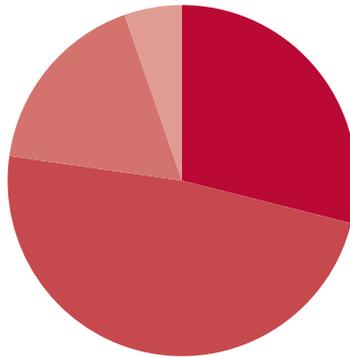
El reconocimiento de las y los colaboradores, sumado al interés del banco por medir y superar continuamente sus resultados motivan a la institución a alcanzar cada año nuevos hitos en gestión de personas y así mantener al personal seguro, satisfecho y motivado por seguir aportando al banco con su compromiso y talento.



## Personal por rango de edad

Desglose por Grupo Etario		2023
Entre 18 a 30		580
Entre 31 a 40		970
Entre 41 a 50		350
Mayor de 50		107
<b>Total</b>		<b>2.007</b>

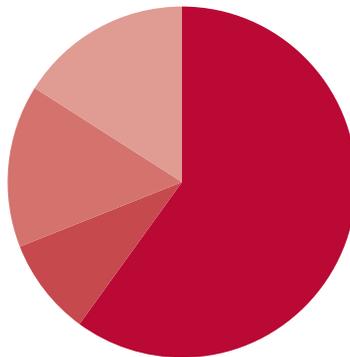
Elaboración propia con base en registros internos.



## Personal por tiempo de servicio

Antigüedad del personal		2023
Personal con antigüedad mayor a 5 años (%)		60%
Personal con antigüedad entre 3 a 5 años (%)		9%
Personal con antigüedad entre 1 a 3 años (%)		15%
Personal con antigüedad menor a 1 año (%)		16%

Elaboración propia con base en registros internos.



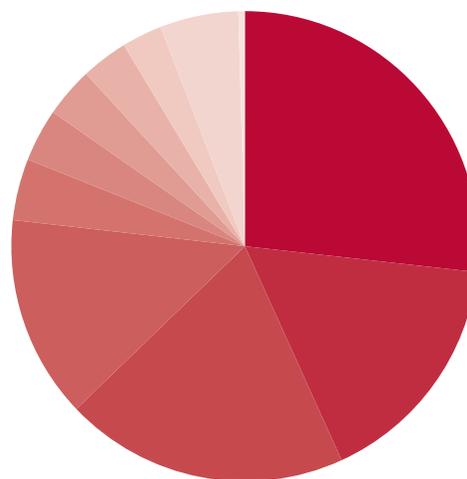
Composición de los órganos de gobierno y plantilla,  
desglosada por género y grupo de edad

	PERSONAL 2023	DIRECTORIO 2023
<b>GRUPO ETÁREO</b>		
Entre 18 a 30	580	
Entre 31 a 40	970	1
Entre 41 a 50	350	2
Mayor de 50	107	7
<b>GÉNERO</b>		
FEMENINO	1.135	1
MASCULINO	872	9

Fuente: Elaboración propia con base en registros internos.

Composición de la plantilla por ubicación geográfica

SUCURSAL	PERSONAL 2023	
DIRECTORIO	10	
OFICINA NACIONAL	537	■
LA PAZ	330	■
SANTA CRUZ	394	■
COCHABAMBA	280	■
SUCRE	85	■
ORURO	73	■
POTOSÍ	69	■
TARIJA	65	■
TRINIDAD	56	■
EL ALTO	109	■
PANDO	9	■
<b>DICIEMBRE 2023</b>	<b>2.007</b>	<b>10</b>



Fuente: Elaboración propia con base en registros internos.

## Tasa de contratación del personal 2023

**GRUPO ETAREO**

ENTRE 18 A 30	52%
ENTRE 31 A 40	9%
ENTRE 41 A 50	4%
MAYOR DE 50	0%

**GÉNERO**

FEMENINO	21%
MASCULINO	20%

**SUCURSAL**

OFICINA NACIONAL	18%
LA PAZ	20%
SANTA CRUZ	29%
COCHABAMBA	23%
SUCRE	13%
ORURO	15%
POTOSÍ	22%
TARIJA	11%
TRINIDAD	9%
EL ALTO	16%
PANDO	0%

<b>CONTRATACIONES 2023</b>	<b>20%</b>
----------------------------	------------

Fuente: Elaboración propia con base en registros internos.

## Tasa de rotación del personal 2023

<b>GRUPO ETÁREO</b>	
ENTRE 18 A 30	21%
ENTRE 31 A 40	10%
ENTRE 41 A 50	7%
MAYOR DE 50	4%
<b>GÉNERO</b>	
FEMENINO	12%
MASCULINO	12%
<b>SUCURSAL</b>	
OFICINA NACIONAL	16%
LA PAZ	9%
SANTA CRUZ	13%
COCHABAMBA	14%
SUCRE	6%
ORURO	11%
POTOSÍ	14%
TARIJA	5%
TRINIDAD	4%
EL ALTO	7%
PANDO	0%
<b>ROTACION 2023</b>	<b>12%</b>

Fuente: Elaboración propia con base en registros internos.

## Remuneración

La Política de Remuneración salarial del BNB tiene el fin de establecer retribuciones adecuadas de acuerdo a la función, puesto de trabajo y el desempeño de los colaboradores.

El BNB determina el nivel salarial aplicando un modelo de remuneración variable, que consiste en el pago adicional al salario base o fijo, que se encuentra asociado al cumplimiento de metas determinadas por un conjunto de indicadores de gestión, que miden el grado de cumplimiento de los objetivos.

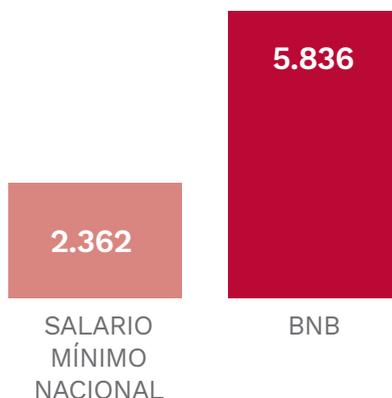
Este modelo de remuneración variable está concebido como un elemento motivador tendiente a contribuir al cumplimiento de la estrategia BNB, y se aplica a los siguientes cargos: supervisor operativo y de servicios, supervisor de caja, oficial de cuenta, asistente operativo, cajero, subgerente de agencia, asistente y analista/supervisor de procesos centrales, oficial de negocios (banca corporativa, premium, empresas, microcrédito, personas, video banca, volante, corporativa y de desarrollo), subgerente (banca microcrédito y personas), asistente mesa de dinero, subgerente mesa de dinero, oficial de negocios mesa de dinero, oficial de ventas dirigidas, gestor de cobranzas y oficial de normalización de cartera.

Asimismo, el BNB promueve la igualdad de oportunidades para todos los colaboradores, manteniendo una representación equilibrada de hombres y mujeres en su plantilla, garantizando un trato igualitario a todos sus funcionarios, sin diferenciación de género.

El haber básico promedio pagado por el BNB a diciembre de 2023 alcanza a Bs. 5.836,06 que corresponde a 2,47 veces el salario mínimo nacional establecido por el gobierno del Estado Plurinacional de Bolivia (Decreto Supremo N° 4928, de 1 de mayo de 2023).



Comparación del salario mínimo nacional vs. salario BNB  
(Expresado en bolivianos)



**Salario promedio BNB** | Bs5.836,06

**Salario mínimo nacional** | Bs2.362

Decreto supremo N° 4928, de 1 de mayo de 2023

**Relación** | 2,47 veces

Fuente: Elaboración propia con base en registros internos.

## Bienestar laboral

El compromiso del banco con el bienestar laboral de sus colaboradores se manifiesta a través de la creación de espacios de convivencia y desarrollo, los cuales contribuyen a cultivar un entorno de trabajo óptimo. Este enfoque se fundamenta en el respeto a los derechos humanos y laborales, la promoción de la salud y el bienestar, la igualdad de oportunidades, así como en la seguridad y el desarrollo tanto profesional como personal. Estas iniciativas están alineadas con los principios del Pacto Global de las Naciones Unidas y los Objetivos de Desarrollo Sostenible (ODS), en particular con el ODS 3 sobre salud y bienestar, el ODS 4 sobre educación de calidad, el ODS 5 sobre igualdad de oportunidades y el ODS 8 sobre trabajo decente y crecimiento económico.

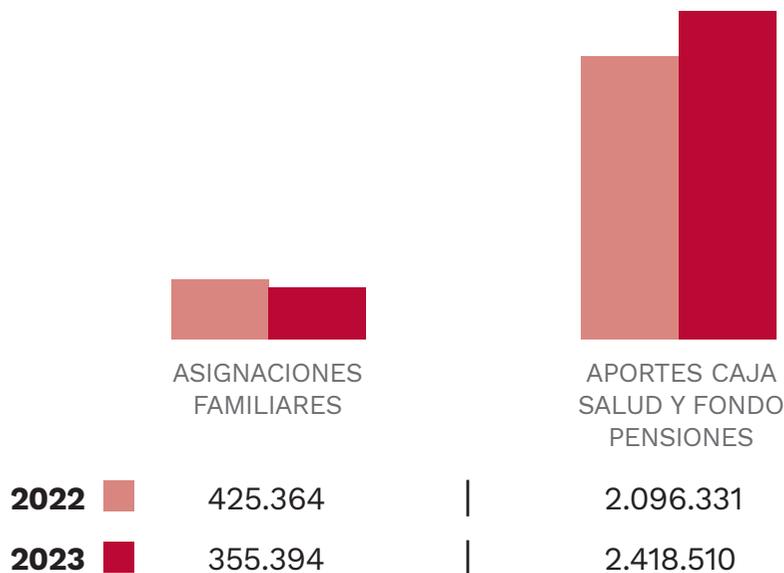
La Política de Higiene, Seguridad Ocupacional, Salud y Bienestar del banco establece el marco para lograr el bienestar laboral mediante la implementación de un "Sistema integral de gestión de higiene, seguridad ocupacional, salud y bienestar". Este sistema se enfoca en la promoción y prevención de riesgos profesionales, así como en el control de los riesgos para la salud, con el objetivo primordial de preservar, mantener y mejorar la salud integral de los colaboradores del BNB.

A continuación, se describen algunos de los beneficios disponibles para los colaboradores del banco:

- **Seguro Social de Corto Plazo.** El banco afilia a todos sus colaboradores a la Caja de Salud de la Banca Privada (CSBP) para que reciban prestaciones médicas y farmacéuticas; este beneficio es otorgado desde el primer día de trabajo e incluye la posibilidad de asegurar a los dependientes directos en primer grado de cada funcionario. Asimismo, el banco realiza los aportes respectivos para que el personal femenino en período de gestación reciba los subsidios de maternidad en las etapas de prenatal, natal y de lactancia.

Durante 2023 el banco aportó al seguro social de corto plazo un equivalente a USD2.418.510, como se puede apreciar en el gráfico adjunto:

Aportes al Seguro Social de Corto Plazo  
(Expresado en USD)

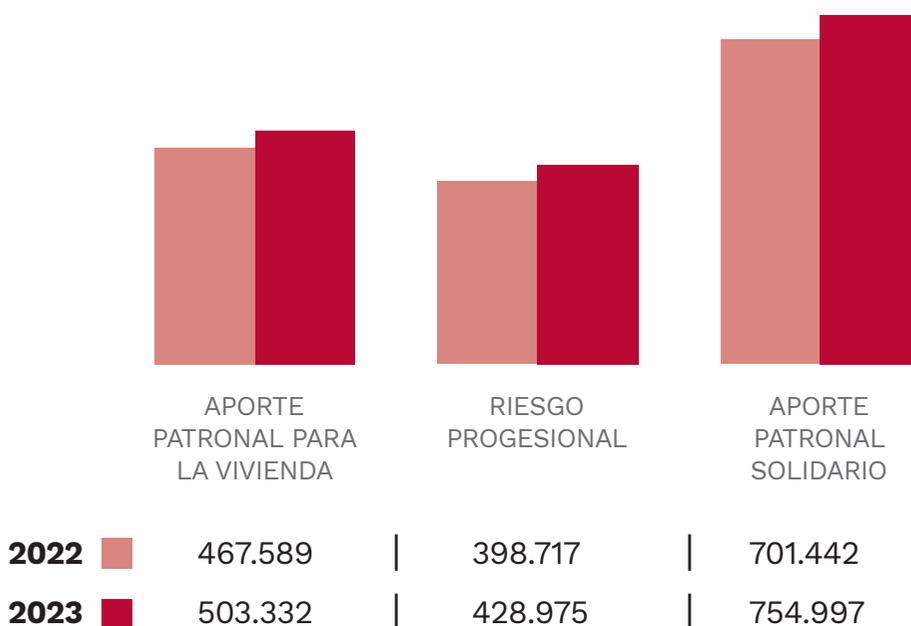


Fuente: Elaboración propia con base en registros internos.

- Seguro Social de Largo Plazo.** En cumplimiento a lo dispuesto en las leyes bolivianas, el banco actúa puntualmente como agente de retención de los aportes de los funcionarios destinados a su cuenta de jubilación, prima de riesgo común y fondo solidario del asegurado; por otro lado, con sus propios recursos asume los aportes a la prima de riesgo profesional, aporte patronal para la vivienda y aporte al Fondo Patronal Solidario.

Durante 2023 el banco realizó un aporte de USD1.687.304 al Seguro Social de Largo Plazo.

Aportes al Seguro Social de Largo Plazo  
(Expresado en USD)

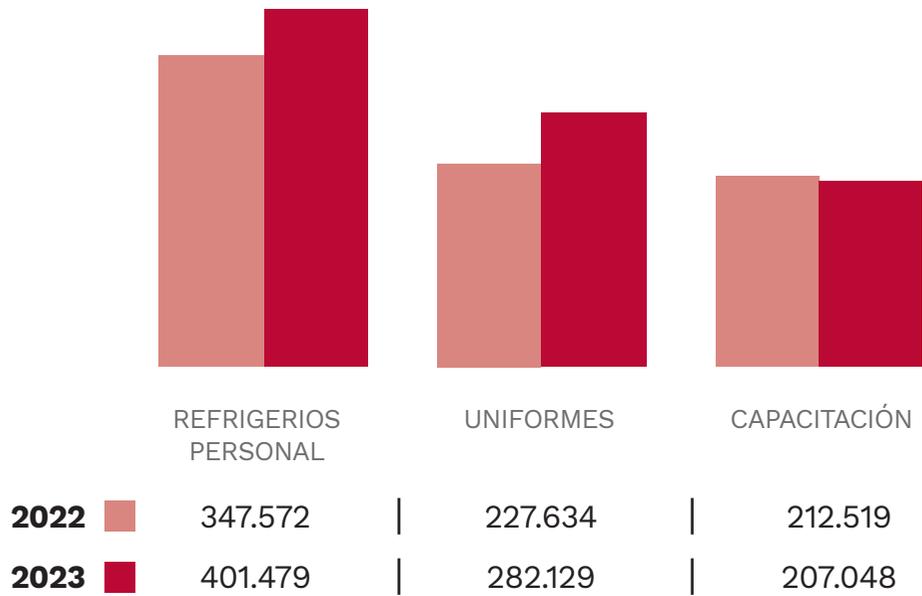


Fuente: Elaboración propia con base en registros internos.

- Otros beneficios sociales.** El BNB también ofrece a sus colaboradores beneficios adicionales, como los refrigerios otorgados en especies y la provisión de uniformes para el personal del nivel operativo y de servicios; también se debe destacar la constante capacitación brindada al personal en temas relacionados con su actividad cotidiana, exámenes de salud y asesoramiento especializado en salud integral, así como la obtención de descuentos y promociones exclusivas para los funcionarios en comercios seleccionados.

Durante 2023 se destinaron USD890.656 para proveer estos beneficios, según se puede apreciar en el gráfico adjunto:

Refrigerio del personal, uniformes y capacitación  
(Expresado en USD)



Fuente: Elaboración propia con base en registros internos.



## Niveles de reincorporación al trabajo y de retención tras la baja por maternidad

Según lo dispuesto por la normativa actual, se emitieron certificados prenatal y postnatal, ambos con una duración máxima de 45 días, para las mujeres en estado de gestación. Durante el año 2023, un total de 47 funcionarias optaron por tomar la licencia por maternidad, como se detalla a continuación:

### Distribución geográfica de bajas por maternidad

Sucursal	Bajas por maternidad
Santa Cruz	10
Cochabamba	15
La Paz	4
Oficina Nacional	7
Beni	3
El Alto	2
Potosí	2
Sucre	0
Tarija	3
Oruro	1
Pando	0
<b>Total</b>	<b>47</b>

Fuente: Elaboración propia con base en registros internos.



Del total de funcionarias que disfrutaron de este beneficio, el 100% se reincorporó al trabajo después de finalizar su baja por maternidad, tal como se aprecia en el siguiente cuadro:

	<b>Cantidad</b>	<b>%</b>
<b>Total</b>	47	100%
<b>No</b>	0	0%
<b>Sí</b>	47	100%

Fuente: Elaboración propia con base en registros internos.

Durante 2023 del total de las funcionarias que tuvieron baja por maternidad fueron 46 las que se reincorporaron al trabajo y permanecieron en los meses posteriores a dicha baja; siendo un 2% el porcentaje de personal retirado luego de tener este beneficio conforme a lo detallado en el siguiente cuadro:

<b>SUCURSAL</b>	<b>PERSONAL RETIRADO</b>
SANTA CRUZ	-
LA PAZ	-
OFICINA NACIONAL	-
EL ALTO	-
BENI	-
COCHABAMBA	1
ORURO	-
PANDO	-
POTOSÍ	-
SUCRE	-
TARIJA	-
<b>TOTAL GENERAL</b>	<b>1</b>

Fuente: Elaboración propia con base en registros internos.

Nota: En los cuatro casos la desvinculación fue voluntaria.

Considerando los datos expuestos, el nivel de reincorporación y de retención de las colaboradoras que volvieron al trabajo después de finalizada la baja por maternidad para la gestión 2023 fue del 98%.

	<b>Cantidad</b>	<b>%</b>
<b>Total</b>	47	100%
<b>Retirado</b>	1	2,13%
<b>Permaneció</b>	46	97,87%

Fuente: Elaboración propia con base en registros internos.

## Libertad de asociación

El Banco Nacional de Bolivia S.A. reconoce y garantiza el derecho de sindicalización de sus trabajadores como un recurso fundamental que abarca la defensa, representación, asistencia, educación y cultura, de acuerdo con lo establecido por la Ley General del Trabajo y en concordancia con el Reglamento Interno del banco.

En su papel de empleador, el banco fomenta una relación laboral dinámica, positiva y constructiva con el sindicato, promoviendo un flujo constante de comunicación con los representantes de los trabajadores en un ambiente de respeto y progreso. Ambas instancias participan activamente en la negociación anual, bajo la modalidad de convenio colectivo, abordando aspectos como el incremento anual de salarios, entre otros.

A diciembre de 2023 el 32% del total de trabajadores forma parte del sindicato del banco, de acuerdo a los datos expresados en el siguiente cuadro:

	<b>Cantidad</b>	<b>%</b>
<b>Total</b>	2.007	100%
<b>No afiliados al sindicato</b>	1.363	68%
<b>Afiliados al sindicato</b>	644	32%

Fuente: Elaboración propia con base en registros internos.

## Higiene y seguridad ocupacional

El Banco Nacional de Bolivia S.A. se rige por una Política de Higiene, Seguridad Ocupacional, Salud y Bienestar, la cual es implementada a través del Comité Mixto de Higiene y Seguridad Ocupacional. Este comité, con la representación del 100% de los funcionarios del banco a nivel nacional, desempeña funciones cruciales, como la autorización y aval de las prácticas y las instalaciones relacionadas con estos temas. Su tarea principal consiste en supervisar el cumplimiento de las medidas de prevención de riesgos profesionales en la institución.

En concordancia con la Política de Higiene, Seguridad Ocupacional, Salud y Bienestar y la Política de RSE, el BNB promueve un entorno saludable entre sus equipos de profesionales, priorizando la prevención de riesgos laborales y la promoción de la salud, más allá de las obligaciones normativas vigentes.

### Indicadores de salud y seguridad ocupacional

Indicador	Femenino	Masculino	2023
Tasa de accidentes IR	0,97	1,03	1,00
Tasa de días perdidos IDR	1,23	21,56	10,06
Tasa de absentismo AR	0,01	0,01	0,01

Fuente: Elaboración propia con base en registros internos.

**Nota:** IR es igual al número total de accidentes/total horas trabajadas x 200.000; IDR es igual al número total de días perdidos/total horas trabajadas x 200.000; AR es igual al número total de días perdidos (por ausencia) durante el período/número total de días trabajados por el colectivo de trabajadores durante el mismo período x 200.000.

### Desglose de indicadores de salud y seguridad ocupacional

Sucursal	FEMENINO				TASA DE ACCIDENTES	TASA DE DÍAS PERDIDOS	TASA DE ABSENTISMO
	Total empleados	Nº de accidentes de trabajo	Días de ausentismo justificado (NATURALES)	Días de ausentismo injustificado (HÁBILES DE TRABAJO)	IR*	IDR**	AR***
Oficina Nacional	276	1	-	-	0,36	-	-
La Paz	193	3	2	5	1,55	1,04	0,03
Santa Cruz	232	1	2	-	0,43	0,86	-
Cochabamba	172	5	9	0,5	2,91	5,23	-
Sucre	36	-	-	-	-	-	-
Oruro	51	-	-	0,5	-	-	0,01
Potosí	40	-	-	-	-	-	-
Tarija	35	1	1	-	2,86	2,86	-
Trinidad	34	-	-	-	-	-	-
El Alto	64	-	-	1	-	-	0,02
Pando	2						
<b>Totales</b>	<b>1.135</b>	<b>11</b>	<b>14</b>	<b>7,00</b>	<b>0,97</b>	<b>1,23</b>	<b>0,01</b>

Sucursal	MASCULINO				TASA DE ACCIDENTES	TASA DE DÍAS PERDIDOS	TASA DE ABSENTISMO
	Total empleados	Nº de accidentes de trabajo	Días de ausentismo justificado (NATURALES)	Días de ausentismo injustificado (HÁBILES DE TRABAJO)	IR*	IDR**	AR***
Oficina Nacional	261	2	78	-	0,77	29,89	-
La Paz	137	3	70	1	2,19	51,09	0,01
Santa Cruz	162	2	29	1	1,23	17,90	0,01
Cochabamba	108	2	11	2,5	1,85	10,19	0,02
Sucre	49	-	-	-	-	-	-
Oruro	22	-	-	-	-	-	-
Potosí	29	-	-	-	-	-	-
Tarija	30	-	-	0,5	0	0	0,02
Trinidad	22	-	-	-	-	-	-
El Alto	45	-	-	-	-	-	-
Pando	7	-	-	-	-	-	-
<b>Totales</b>	<b>872</b>	<b>9</b>	<b>188</b>	<b>5</b>	<b>1,03</b>	<b>21,56</b>	<b>0,01</b>

Sucursal	2023				TASA DE ACCIDENTES	TASA DE DÍAS PERDIDOS	TASA DE ABSENTISMO
	Total empleados	Nº de accidentes de trabajo	Días de ausentismo justificado (NATURALES)	Días de ausentismo injustificado (HÁBILES DE TRABAJO)	IR*	IDR**	AR***
Oficina Nacional	537	3	78	-	0,56	14,53	-
La Paz	330	6	72	6	1,82	21,82	0,02
Santa Cruz	394	3	31	1	0,76	7,87	-
Cochabamba	280	7	20	3	2,50	7,14	0,01
Sucre	85	-	-	-	-	-	-
Oruro	73	-	-	0,5	-	-	0,01
Potosí	69	-	-	-	-	-	-
Tarija	65	1	1	0,5	1,54	1,54	0,01
Trinidad	56	-	-	-	-	-	-
El Alto	109	-	-	1	-	-	0,01
Pando	9	-	-	-	-	-	-
<b>Totales</b>	<b>2.007</b>	<b>20</b>	<b>220</b>	<b>12</b>	<b>1,00</b>	<b>10,06</b>	<b>0,01</b>

\*IR = Nº total de accidentes/total horas trabajadas\*200.000

\*\*IDR = Nº total de días perdidos/total de horas trabajadas\*200.000

\*\*\*AR = Nº total de días perdidos (por ausencia) durante el período/Nº total de días trabajados por el colectivo de trabajadores durante el mismo período\*200.000

Fuente: Elaboración propia con base en registros internos.

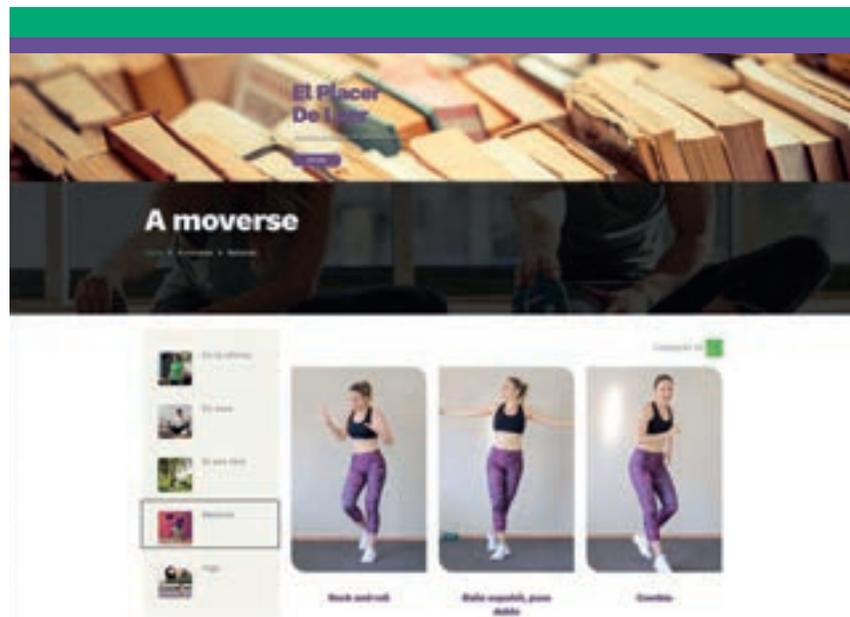
De acuerdo a los datos expresados en los cuadros anteriores, en 2023 no se registraron accidentes que incluyan lesiones graves y/o víctimas mortales, tampoco fueron reportadas enfermedades profesionales.

Por cada 200.000 horas trabajadas, la tasa de accidentes del BNB el 2023 fue de 1,00, asimismo, por cada 200.000 horas trabajadas, se perdieron 10,06 días. El 2023 la tasa de absentismo fue de 0,01.

## Salud integral

El Banco Nacional de Bolivia S.A. prioriza la promoción de la salud integral de su personal interno, dedicando esfuerzos para establecer una cultura organizacional que favorezca el equilibrio entre la salud física y emocional de sus colaboradores. En este sentido, implementa programas y beneficios específicos que buscan mejorar la calidad de vida, promoviendo el autocuidado a través del programa "Primero tu Salud".

**¡Dedica el fin de semana  
a cuidar tu salud!**



Dale tiempo a tu salud, encuentra una serie de actividades físicas para hacerlas en casa, al aire libre, en la oficina.



**HAZ CLICK AQUI**

Para ingresar al portal de salud

**BNB**

## Programa Primero tu Salud

El Banco Nacional de Bolivia S.A. se compromete de manera continua con la promoción de estilos de vida saludables, buscando alcanzar un estado completo de bienestar físico, emocional y social para sus colaboradores. Este compromiso implica fomentar hábitos personales que generen cambios de comportamiento relacionados con la salud integral, abarcando aspectos tanto físicos como emocionales.

La estrategia de salud integral del banco no solo se limita a crear ambientes de trabajo agradables y seguros, sino que también incluye la oferta de beneficios institucionales y personales. Además, se implementa una estrategia de salud individual que capacita a los colaboradores para tomar el control de su bienestar, utilizando las herramientas proporcionadas por la institución. Estas estrategias se basan en evaluaciones de salud que permiten establecer el perfil de salud de los trabajadores del BNB.

## Portal Primero tu Salud

El portal "Primero tu salud" se erige como una plataforma informativa cuidadosamente seleccionada, destinada a cultivar hábitos saludables. Su objetivo es proporcionar de manera accesible y a un solo clic una amplia variedad de temas que abarcan desde recetas nutritivas, sugerencias de profesionales, videos educativos, calculadoras de parámetros de salud, hasta contenido de concientización y educación sobre la protección y cuidado de la salud tanto física como emocional.



## Resultados de las actividades relativas al portal

<b>Número de visitas</b>	11.835	Personas
<b>Número de páginas vistas</b>	47.658	Páginas
<b>Promedio de visitas por día</b>	306,73	Hits
<b>Promedio de páginas vistas por día</b>	1.540,02	Páginas
<b>Ancho de banda transferido</b>	1.534,87	GB
<b>CÁLCULOS ADICIONALES</b>		
<b>Promedio de tráfico por día</b>	6.290,43	MB

Fuente: Informe EZsource.

## Bienestar emocional

Con el objetivo de promover estilos de vida activos y saludables entre los colaboradores del BNB, el bienestar emocional se destaca como un factor determinante en este enfoque. En este contexto, el programa "Primero tu Salud" ha diseñado diversas actividades destinadas a tener un impacto positivo en la vida de los funcionarios, abordando la difusión de información a través del portal de salud.



## Salas de lactancia

En apoyo a la maternidad, el BNB cuenta con salas de lactancia en todas sus sucursales, estas salas proporcionan un espacio seguro y cómodo para que las madres lactantes puedan extraer leche materna durante su jornada laboral. Esto permite que las madres continúen con la lactancia materna exclusiva o complementaria, lo que es fundamental para la salud y el bienestar tanto del bebé como de la madre.

Proporcionar un espacio adecuado para la lactancia contribuye a mejorar el bienestar general de las colaboradoras. Al poder extraer leche de manera cómoda y sin interrupciones, las madres pueden concentrarse mejor en sus tareas laborales, reduciendo el estrés y mejorando su calidad de vida y la de su bebé.

Centrándose en los derechos de la niñez y los derechos humanos, desde hace cinco años, el banco ha implementado salas de lactancia en todas sus sucursales en el país. El propósito de estas salas es facilitar la continuidad de la lactancia materna, proporcionando un espacio asignado, digno, privado, higiénico y accesible para que las madres en periodo de lactancia puedan extraer y conservar adecuadamente su leche durante su jornada laboral.



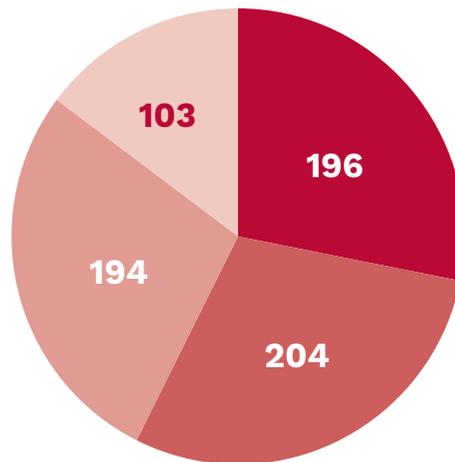
## Voluntariado corporativo

El voluntariado es una característica distintiva de la cultura del BNB. El banco cuenta con un equipo comprometido que no solo se involucra en las iniciativas desarrolladas por la entidad, sino que también identifica y propone proyectos en sus comunidades.

Con el objetivo de motivar a los colaboradores a ser agentes de transformación social, el banco fomenta su participación activa en acciones solidarias que abordan las necesidades sociales. Estas iniciativas permiten a los colaboradores experimentar de primera mano los valores promovidos por la Institución. Para respaldar estas actividades, el banco tiene una Política de Voluntariado que establece el marco de actuación, alcance y gestión del voluntariado en el BNB.

En 2023, con el apoyo de la empresa Ayhu, se desarrollaron una serie de acciones encaminadas a reactivar y fortalecer el voluntariado. Estas se iniciaron con un diagnóstico, utilizando una herramienta de Avatar Thinking, con la cual se tuvieron importantes hallazgos que permitieron implementar talleres motivacionales masivos en las ciudades de El Alto, Cochabamba, La Paz y Santa Cruz, donde participaron más de 1.000 funcionarias y funcionarios.

Luego de la encuesta aplicada, 700 personas se inscribieron a las actividades, distribuidas de acuerdo a sus preferencias, de acuerdo al siguiente gráfico:



Niñ@s y jóvenes con o sin discapacidad	<span style="color: #800000;">■</span>
Animales	<span style="color: #A52A2A;">■</span>
Medio Ambiente	<span style="color: #C06060;">■</span>
Adultos mayores	<span style="color: #E08080;">■</span>





## 2. Clientes

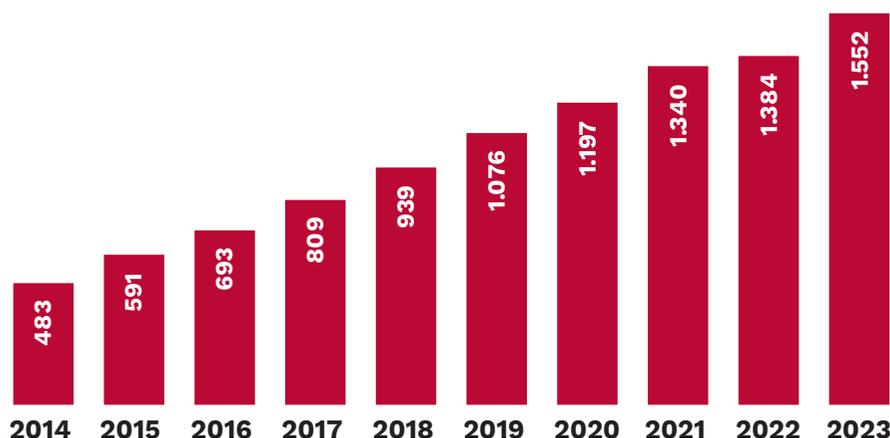
El Banco Nacional de Bolivia S.A. considera a los clientes como uno de los grupos de interés más significativos y prioriza su compromiso de proporcionarles la mejor experiencia en su interacción con la entidad. Para lograrlo, se esfuerza en ofrecer servicios y productos que satisfagan las necesidades de los diversos tipos de clientes a los que atiende.

En los últimos años, la transformación digital ha sido un elemento fundamental para ofrecer soluciones integrales, mejorar el servicio, reducir los tiempos de atención y proporcionar una amplia variedad de funcionalidades que se adaptan a las diversas necesidades de los clientes. Más adelante se detallan las novedades en materia de transformación digital.

### Evolución de la cartera de clientes

A partir de una serie de mejoras implementadas en las operaciones y servicios, así como al constante avance en la transformación digital y la innovación, el banco ha logrado fortalecer su posición en el mercado. Con una amplia variedad de productos y servicios disponibles, actualmente atiende a una base de **1.552.558 clientes activos**, que incluyen tanto personas jurídicas como naturales. Dentro de este grupo, destaca la generación "millennial", que constituye el 49% de la clientela total.

Evolución del crecimiento de clientes  
(Expresado en miles)



Fuente: Elaboración propia con base en registros internos.

## Distribución de clientes por sucursal al 31 de diciembre de 2023

Oficina/Agencia	Cantidad
La Paz	284.723
El Alto	127.315
Oruro	102.454
Santa Cruz	425.602
Beni	42.172
Pando	7.440
Cochabamba	311.131
Sucre	110.307
Tarija	68.263
Potosí	73.151
<b>Total General</b>	<b>1.552.558</b>

Fuente: Elaboración propia con base en registros internos.



## Composición de la cartera de créditos

La cartera de créditos del BNB se encuentra distribuida en todos los sectores de la economía boliviana. En el siguiente cuadro se muestra la composición de la cartera a diciembre de 2023, por sucursal y actividad económica:

Cartera al 31 de diciembre de 2023  
(Expresado en miles de USD)

GRUPO	LPB/ El Alto	SCZ	CBB	SCR	OR	PTS	TJA	BEN	PND	Total general
Actividades atípicas	-	6	6	-	-	-	-	-	-	12
Administración pública defensa y seguridad social obligatoria	10	-	2	-	-	-	-	-	-	12
Agricultura y ganadería	9	236.918	29.641	54	97	0	745	2.493	-	269.957
Caza silvicultura y pesca	-	85	-	-	-	-	-	-	-	85
Construcción	89.574	148.773	127.441	51.369	13.776	14.361	41.959	38.533	4.565	530.351
Educación	2.569	780	2.927	138	311	73	996	7	-	7.801
Extracción de petróleo crudo y gas natural	-	272	-	-	-	-	-	-	-	272
Hoteles y restaurantes	8.673	4.025	7.094	609	605	507	169	633	-	22.315
Industria manufacturera	105.082	250.997	109.172	15.92	11.726	947	4.429	7.631	-	505.904
Intermediación financiera	84.524	14.851	7.102	1.103	435	307	709	740	11	109.782
Minerales metálicos y no metálicos	1.764	188	2.523	103	69	2.647	50	36	-	7.38
Producción y distribución de energía eléctrica gas y agua	10.328	-	36.651	-	-	2.118	-	219	-	49.316
Servicios inmobiliarios empresariales y de alquiler	322.378	396.242	237.586	73.247	43.35	40.272	34.633	55.735	6.257	1.209.700
Servicios sociales comunales y personales	39.477	29.691	27.103	12.645	6.879	10.999	4.983	7.824	1.392	140.993
Transporte almacenamiento y comunicaciones	16.351	17.546	26.128	1.284	3.558	1.597	912	155	-	67.531
Venta al por mayor y menor	96.012	140.293	67.871	7.358	13.505	5.74	5.843	5.254	650	342.526
<b>Total</b>	<b>776.751</b>	<b>1.240.667</b>	<b>681.247</b>	<b>163.83</b>	<b>94.311</b>	<b>79.568</b>	<b>95.428</b>	<b>119.26</b>	<b>12.875</b>	<b>3.263.937</b>

Fuente: Elaboración propia con base en registros internos.

## Productos y servicios destacados

La amplia gama de productos y servicios ofrecidos por el Banco Nacional de Bolivia S.A. abarca diversas áreas de la banca, que incluyen la banca de negocios y préstamos, que ofrece una amplia selección de productos de crédito tanto para empresas como para particulares; la banca de servicios, inversiones y cuentas, que proporciona soluciones financieras integrales; la banca internacional, dedicada a atender las necesidades financieras en el ámbito global; y por último, la banca electrónica o digital, que ofrece una experiencia bancaria innovadora y conveniente a través de plataformas digitales.

## Líneas de negocios, productos y servicios que generan valor social

### Banca Senior BNB

En 2018, el banco introdujo una nueva iniciativa comercial llamada Banca Senior BNB, dirigida exclusivamente al segmento de clientes mayores de 60 años. Esta línea de servicios fue diseñada con el propósito de satisfacer las necesidades y el estilo de vida de este grupo demográfico específico. La oferta incluye una serie de beneficios destacados, como el "Programa de Lealtad - Banca Senior BNB", que ofrece descuentos a los clientes que mantienen una cuenta de ahorros activa en el banco y realizan compras en comercios afiliados utilizando su tarjeta de débito Banca Senior.

Además, se ofrece la posibilidad de contratar un seguro que cubre las necesidades básicas de salud, como consultas médicas generales y especializadas, análisis de laboratorio, radiografías, ecografías, entre otros servicios esenciales. Como complemento al seguro de salud, los clientes también tienen acceso al producto "Hogar 4 en 1", que proporciona cobertura para reparaciones menores en plomería, electricidad, vidriería y cerrajería, sin costo adicional, siempre que el monto de las reparaciones sea inferior a un monto pre establecido.

Desde su lanzamiento, se establecieron diversas alianzas estratégicas para promover esta línea de negocios en el segmento objetivo. Se realizaron talleres y activaciones enfocadas a fomentar la inclusión financiera digital de personas adultas mayores.

Para el año 2023, la cartera de Banca Senior contó con 141.724 clientes mayores de 60 años.



## Banca Activa BNB

Banca Activa BNB es un producto dirigido específicamente al segmento de clientes individuales con edades comprendidas entre los 36 y los 59 años. Esta iniciativa marcó el punto culminante de un proceso de segmentación basado en grupos etarios, que incluye a Banca Joven BNB, Banca Activa BNB y Banca Senior BNB.

Banca Activa BNB ofrece una amplia gama de productos y servicios diseñados exclusivamente para un segmento activo y dinámico en todos los aspectos de su vida, tanto familiar como profesional. Este grupo de clientes busca soluciones financieras adaptadas a sus necesidades, como préstamos para la compra de vivienda, vehículos u otros requerimientos propios de una etapa de vida caracterizada por la plenitud de la actividad laboral y la posible incursión en proyectos empresariales propios. Por tanto, Banca Activa BNB abarca:

- **Línea de crédito activa:** Producto que permite a los clientes acceder a múltiples financiamientos bajo una misma garantía y con la posibilidad de acceder al “Crédito Emprendedor”.
- **Crédito Emprendedor:** Dirigido a clientes asalariados y profesionales independientes, destinado al financiamiento de nuevas actividades económicas de forma paralela a su actividad actual, con condiciones favorables y flexibles para apoyar e incentivar emprendimientos.
- **Seguro Activa:** Un seguro de vida accesible y de fácil afiliación que brinda coberturas complementarias orientadas a las necesidades de este segmento, como desempleo involuntario (clientes dependientes) e incapacidad temporal por accidente (clientes independientes).
- **Tarjeta de débito:** Exclusiva para el segmento, destacada por su diseño innovador y tecnología contactless.

Además, ofrece asistencia al hogar, asistencia médica telefónica y otras prestaciones.

Los clientes pueden acceder a la caja de ahorros Banca Activa o adherirse a diferentes cajas de ahorros disponibles, así como a la gama completa de créditos ofrecidos por el banco, que incluyen tarjeta de crédito, crédito de consumo, crédito vehicular, crédito de vivienda social y crédito hipotecario de vivienda.

Para el año 2023, la cartera de Banca Activa se componía por 575.905 clientes entre los 36 y 59 años de edad.



## Banca Joven BNB

Durante 2023, el banco continuó con el desarrollo del "Programa de Lealtad Generación Banca Joven BNB", dirigido a jóvenes de entre 18 y 35 años, mediante la incorporación de nuevos establecimientos que se adaptan a las preferencias de este segmento. Se mantuvo el impulso transaccional asociado a los descuentos ofrecidos por diversos comercios.

Además, se perseveró en la estrategia de expansión e innovación para la línea de productos Banca Joven, que incluye créditos de consumo, vivienda, tarjetas de crédito y financiamiento para la compra de vehículos, con condiciones competitivas que consolidan al BNB como uno de los principales aliados del segmento.

En colaboración con las principales instituciones educativas, se continuó promoviendo el Crédito Educativo, que permite a los clientes proseguir con sus estudios de pregrado o posgrado (incluyendo diplomados y maestrías) mediante un financiamiento competitivo y términos flexibles.

Entre las opciones ofrecidas a través de Banca Joven se encuentran:

- **Tu Primera Casa:** Un crédito destinado a la compra o construcción de vivienda, ampliación, remodelación, o compra de terreno para construcción. Ofrece condiciones preferenciales como un plazo de operación de hasta 30 años, un aporte propio mínimo y una tasa de interés preferencial.

- **Tu Primer Auto:** Un préstamo diseñado para la adquisición de vehículos nuevos a tasas muy competitivas, con el beneficio de un bajo aporte propio.
- **Tu Primer Consumo:** Para créditos de consumo, Banca Joven BNB Plus ofrece un plazo diferenciado de hasta seis años, con tasas de interés muy competitivas.
- **Tu Primera Tarjeta:** Una tarjeta de crédito desarrollada específicamente para el segmento joven, con un plazo de hasta cinco años y condiciones preferenciales.

En 2023, la cartera de Banca Joven estaba compuesta por 794.141 clientes, con edades entre los 18 y 35 años, según se detalla en el siguiente cuadro:

#### Evolución de la cantidad de clientes Banca Joven BNB

Banca Joven	2014	2015	2016	2017	2018	2019	2020	2021	2022	2023
<b>Total</b>	231.512	294.793	357.916	412.795	489.919	634.556	716.566	681.895	737.760	794.141

Fuente: Elaboración propia con base en registros internos.

## Tarjetas de crédito

En 2023 se trabajó en optimizar todos los frentes del producto, para poder ofrecer al cliente una excelente experiencia integral.

Se trabajó en mejorar el nivel de aprobación de las transacciones nacionales e internacionales, así como mejorar las opciones de autoservicio que tiene el cliente con su tarjeta de crédito.

Por otro lado, se continuó posicionando el programa de lealtad BNB Puntos. En el último año se acumularon y canjearon más puntos que los años anteriores.

También se adicionaron nuevas opciones de canje para los clientes a través de la cual pueden convertir sus BNB Puntos en Lifemiles y utilizarlos en cualquier aerolínea de la alianza internacional Star Alliance.

El aumento de la cantidad de puntos acumulados muestra que los clientes están eligiendo cada vez más su tarjeta de crédito para realizar sus compras, en busca de los beneficios del programa de lealtad. Este incremento en el uso permite percibir mayores ingresos financieros y no financieros, además de continuar impulsando a los clientes a utilizar cada vez menos efectivo.

## Anticipo de sueldo

Este producto ofrece a los clientes que reciben su sueldo en el banco la posibilidad de obtener un adelanto en efectivo de una parte de su salario. Aquellos que cumplen ciertos criterios y tienen pre aprobaciones pueden contratar su línea de crédito de "Anticipo de Sueldo" de forma digital a través de internet, de manera autónoma y al instante.

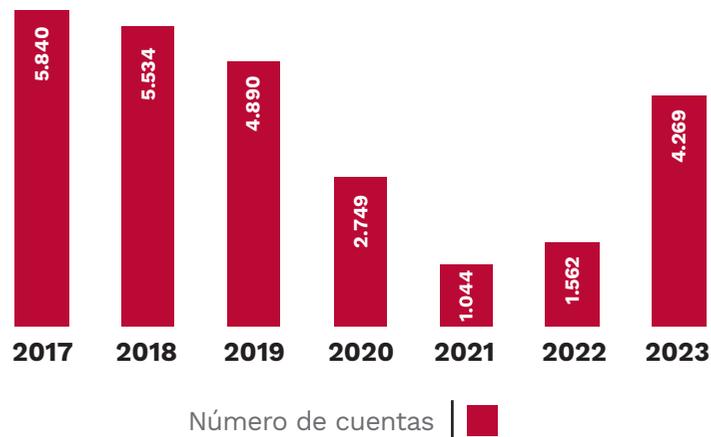
Se apoya en la baja mora en el segmento de clientes que reciben su salario en el banco y suele ser el primer producto crediticio para muchos clientes. Esto permite identificar sus necesidades y realizar ofertas de otros productos de forma más precisa.

## Cuenta de Ahorro Digital

La Cuenta de Ahorro Digital representa un avance innovador impulsado por la tecnología digital. Consiste en una cuenta de ahorro en bolivianos diseñada para individuos, con tasas de interés altamente competitivas en el sistema financiero nacional. Su principal atributo es la posibilidad de abrir la cuenta de manera conveniente desde el hogar, la oficina o cualquier ubicación preferida, evitando la necesidad de acudir físicamente al banco. Esta cuenta de ahorro en moneda nacional únicamente permite realizar retiros de fondos a través de canales electrónicos.

En 2023, se abrieron un total de 4.269 cajas de ahorro a través de Banca Digital.

Apertura de cuentas de ahorro digitales  
(Número de cuentas por gestión)



Fuente: Elaboración propia con base en registros internos.

## Créditos para la micro, pequeña y mediana empresa

### Banca Microcrédito

La inclusión financiera es un compromiso fundamental para el Banco Nacional de Bolivia S.A., que se refleja en su dedicación para facilitar el acceso al crédito a diversos grupos con diferentes perfiles socioeconómicos. Con este fin, el banco ofrece una gama de productos diseñados específicamente para apoyar actividades productivas, comerciales y de servicios de las microempresas. Estos productos crediticios incluyen:

- **Línea de Crédito**
- **Microcrédito Impulsar Plus, Avanzar y Agrandar**

Los resultados de la banca microcrédito en 2023 fueron los siguientes:

Stock cartera Microcrédito por sector al 31 de diciembre de 2023  
(Expresado en miles de USD)

<b>Cartera Microcrédito</b>	<b>Total</b>
<b>Cartera productiva</b>	73.950
<b>Cartera no productiva</b>	118.494
<b>Total</b>	<b>192.444</b>

Fuente: Elaboración propia con base en registros internos.

**.Banca  
Microempresas**

**Acompañamos tu crecimiento**

-  Plazos flexibles
-  Asesoramiento personalizado
-  Para sectores de industria, comercio y servicios

**BNB**

Esta entidad es supervisada por ASFI.

Stock cartera Microcrédito por sector económico al 31 de diciembre de 2023  
(Expresado en miles de USD)

<b>Cartera Microcrédito</b>	<b>Total</b>
Agricultura y ganadería	3.401
Caza silvicultura y pesca	85
Construcción	30.227
Extracción de petróleo crudo y gas natural	0
Industria manufacturera	28.418
Minerales metálicos y no metálicos	1.292
Producción y distribución de energía eléctrica gas y agua	175
Hoteles y restaurantes	4.989
Servicios inmobiliarios empresariales y de alquiler	664
Servicios sociales comunales y personales	133
Transporte almacenamiento y comunicaciones	4.567
<b>Cartera productiva</b>	<b>73.951</b>
Actividades atípicas	0
Administración pública defensa y seguridad social obligatoria	12
Educación	758
Hoteles y restaurantes	3.657
Intermediación financiera	217
Servicio de hogares privados que contratan servicio doméstico	0
Servicios inmobiliarios empresariales y de alquiler	24.474
Servicios sociales comunales y personales	9.539
Transporte almacenamiento y comunicaciones	17.549
Venta al por mayor y menor	62.286
<b>Cartera no productiva</b>	<b>118.492</b>
<b>Total Cartera Microcrédito</b>	<b>192.443</b>

Fuente: Elaboración propia con base en registros internos.

Stock cartera Microcrédito por sucursal al 31 de diciembre de 2023  
(Expresado en miles USD)

Sucursal	Cartera Microcrédito	Nº de Operaciones
Santa Cruz	60.002	2.948
La Paz	37.362	1.432
Cochabamba	32.289	1.681
El Alto	23.247	1.174
Oruro	9.438	481
Sucre	10.530	645
Potosí	7.396	361
Beni	6.574	304
Tarija	5.509	341
Pando	95	8
<b>Total</b>	<b>192.443</b>	<b>9.375</b>

Fuente: Elaboración propia con base en registros internos.

Stock cartera Microcrédito por sector y por sucursal al 31 de diciembre de 2023  
(Expresado en miles de USD)

Sucursal	Productivo	No Productivo	Total
Santa Cruz	24.516	35.487	60.002
La Paz	11.103	26.260	37.362
Cochabamba	12.710	19.579	32.289
El Alto	9.473	13.775	23.247
Oruro	2.693	6.745	9.438
Sucre	5.429	5.101	10.530
Potosí	3.168	4.228	7.396
Beni	2.636	3.939	6.574
Tarija	2.223	3.286	5.509
Pando	-	95	95
<b>Total</b>	<b>73.951</b>	<b>118.492</b>	<b>192.443</b>

Fuente: Elaboración propia con base en registros internos.

Evolutivo cartera y número de operaciones  
Banca Microcrédito al 31 de diciembre de 2023

Gestión	Cartera (miles USD)	Operaciones
2014	81.656	6.397
2015	134.085	15.967
2016	158.386	17.016
2017	161.006	17.899
2018	160.936	16.023
2019	156.188	12.857
2020	152.450	12.509
2021	130.061	8.874
2022	113.551	7.010
2023	192.443	9.375

Fuente: Elaboración propia con base en registros internos.

## Banca Pequeña y Mediana Empresa

Los clientes PyME cuentan con una amplia gama de productos crediticios en el banco para cubrir sus necesidades en los sectores productivo, comercial y de servicios. Estos productos incluyen:

- **Línea de crédito:** Esta opción implica un compromiso por parte del banco de proporcionar a la PyME un monto específico de dinero para llevar a cabo diversas operaciones crediticias, como financiar el capital de operación, capital de inversión y contingentes.
- **Préstamos de negocios:** Estos créditos están diseñados específicamente para pequeñas y medianas empresas y se destinan al financiamiento del capital de operación y/o de inversión. Ofrecen condiciones y tasas preferenciales adaptadas a las necesidades del sector productivo.

Además de estos productos financieros, el BNB ofrece asesoramiento directo a los clientes PyME. Este servicio tiene como objetivo guiar y respaldar a los emprendedores en el desarrollo de sus proyectos, así como en la identificación y mitigación de riesgos. El objetivo es fortalecer sus habilidades gerenciales y, por ende, mejorar la gestión exitosa de sus negocios.

Los resultados de la banca PyME en la gestión 2023 fueron los siguientes:

Stock cartera PyME por sector al 31 de diciembre de 2023  
(Expresado en miles de USD)

<b>Cartera PyME</b>	<b>Total</b>
<b>Cartera productiva</b>	404.914
<b>Cartera no productiva</b>	138.865
<b>Total</b>	543.779

Fuente: Elaboración propia con base en registros internos.

Stock cartera PyME por sector económico al 31 de diciembre de 2023  
(Expresado en miles de USD)

<b>Cartera Pyme</b>	<b>Total</b>
Agricultura y ganadería	187.117
Caza silvicultura y pesca	0
Construcción	129.812
Extracción de petróleo crudo y gas natural	272
Industria manufacturera	59.295
Minerales metálicos y no metálicos	2.961
Producción y distribución de energía eléctrica gas y agua	625
Hoteles y restaurantes	11.232
Servicios inmobiliarios empresariales y de alquiler	326
Transporte almacenamiento y comunicaciones	14.804
<b>Cartera productiva</b>	<b>406.444</b>
Actividades atípicas	0
Administración pública defensa y seguridad social obligatoria	0
Educación	2.746
Hoteles y restaurantes	1.475
Intermediación financiera	6.775
Servicios inmobiliarios empresariales y de alquiler	44.565
Servicios sociales comunales y personales	7.368
Transporte almacenamiento y comunicaciones	11.051
Venta al por mayor y menor	63.357
<b>Cartera no productiva</b>	<b>137.337</b>
<b>Total Cartera Pyme</b>	<b>543.781</b>

Fuente: Elaboración propia con base en registros internos.

Stock cartera PyME por sucursal al 31 de diciembre de 2023  
(Expresado en miles de USD)

Sucursal	Cartera PYME	Nº de Operaciones
Santa Cruz	259.286	1.010
Cochabamba	127.356	886
La Paz	77.727	605
El Alto	29.720	294
Tarija	17.259	121
Oruro	12.314	120
Beni	8.546	54
Sucre	7.091	89
Potosí	4.334	49
Pando	146	4
<b>Total</b>	<b>543.781</b>	<b>3.232</b>

Fuente: Elaboración propia con base en registros internos.

Stock cartera PyME por tipo de cartera por sucursal al 31 de diciembre de 2023  
(Expresado en miles de USD)

Sucursal	Productivo	No Productivo	Total
Santa Cruz	211.450	47.836	259.286
La Paz	45.704	32.023	77.727
Cochabamba	97.812	29.545	127.356
El Alto	7.902	21.818	29.720
Tarija	14.488	2.770	17.259
Sucre	4.836	2.255	7.091
Oruro	10.640	1.674	12.314
Potosí	3.846	488	4.334
Beni	8.236	310	8.546
Pando	0	146	146
<b>Total</b>	<b>404.914</b>	<b>138.865</b>	<b>543.781</b>

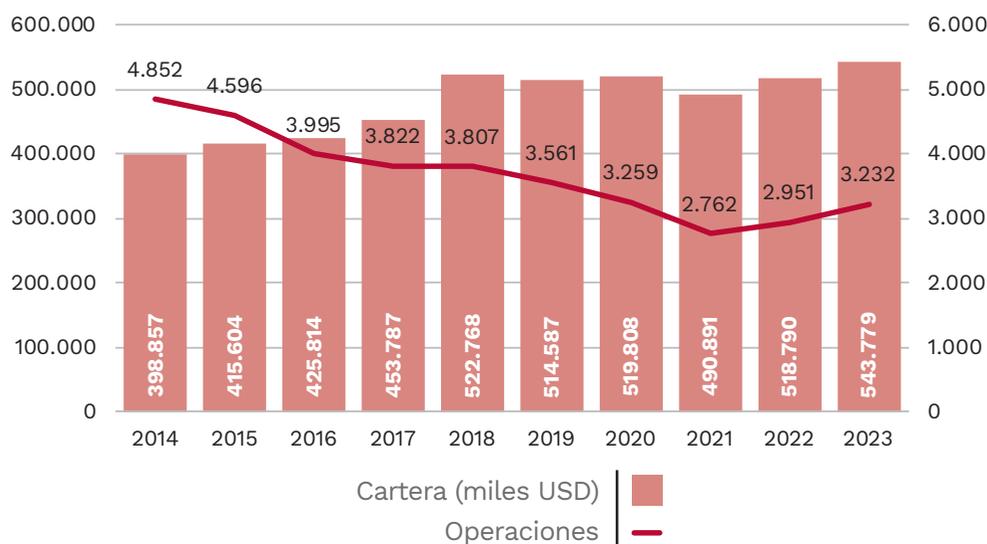
Fuente: Elaboración propia con base en registros internos.

Evolutivo cartera y número de operaciones banca PyME al 31 de diciembre de 2023

Gestión	Cartera (miles USD)	Operaciones
2014	398.857	4.852
2015	415.604	4.596
2016	425.814	3.995
2017	453.787	3.822
2018	522.768	3.807
2019	514.587	3.561
2020	519.808	3.259
2021	490.891	2.762
2022	518.790	2.951
2023	543.781	3.232

Fuente: Elaboración propia con base en registros internos.

Evolutivo cartera en miles de USD y número de operaciones – PyME



Fuente: Elaboración propia con base en registros internos.

## BNB Vivienda de interés social

En cumplimiento con las disposiciones establecidas en el Decreto Supremo N° 2137 del 9 de octubre de 2014, se desarrolló un producto específico para financiar operaciones de vivienda de interés social, dirigido a personas que desean adquirir su primera vivienda.

Durante 2023, se mantuvo la disponibilidad de este producto, promocionándolo a través de todos los canales de atención del banco. Es evidente que el crédito de vivienda social ha ganado una gran popularidad entre la ciudadanía, convirtiéndose en uno de los productos más solicitados.

Cartera vivienda de interés social al 31 de diciembre de 2023  
(Expresado en miles de USD)

<b>Sucursal</b>	<b>Cartera Vivienda Social</b>	<b>N° de Operaciones</b>
<b>Santa Cruz</b>	264.379	4.729
<b>La Paz</b>	161.245	2.566
<b>Cochabamba</b>	153.855	2.766
<b>El Alto</b>	30.027	723
<b>Sucre</b>	79.070	1.462
<b>Potosí</b>	36.733	699
<b>Oruro</b>	29.746	619
<b>Beni</b>	64.900	1.499
<b>Tarija</b>	37.574	686
<b>Pando</b>	6.571	176
<b>Total</b>	<b>864.100</b>	<b>15.925</b>

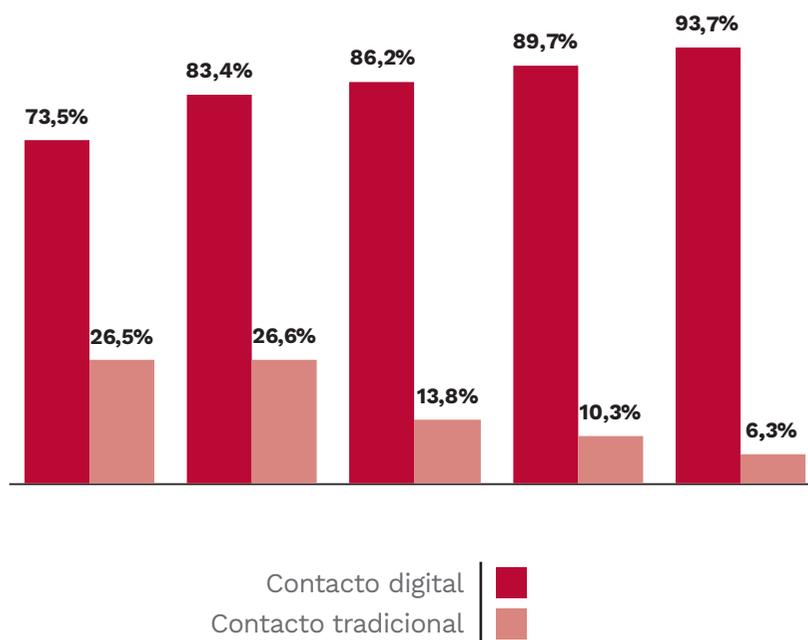
Fuente: Elaboración propia con base en registros internos.

## Tecnología e innovación

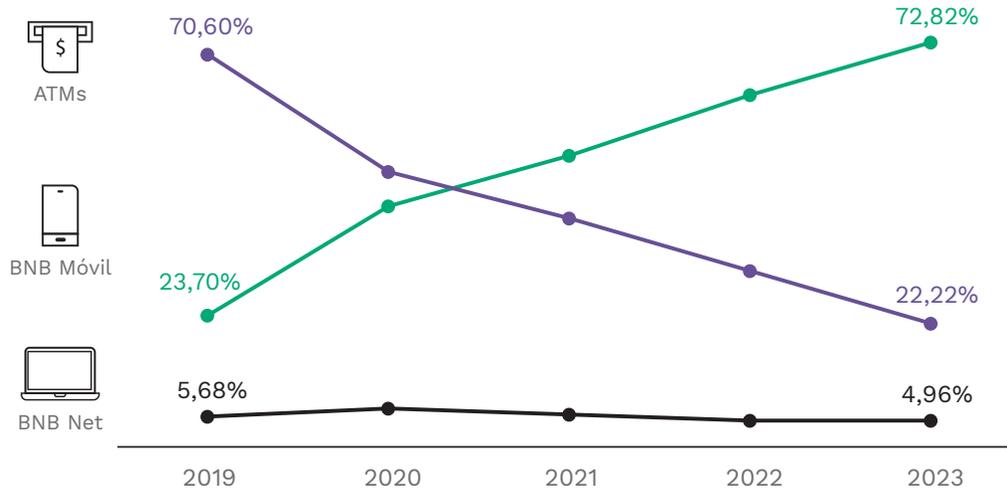
El Banco Nacional de Bolivia S.A. se encuentra inmerso en un proceso constante de evolución, fundamentado en la integración de la tecnología con la cultura organizacional. La transformación digital no solo habilita ventajas competitivas en eficiencia e innovación de servicios y productos, sino que también posiciona al banco como una entidad adaptable a entornos cambiantes y complejos.

Para ello, se implementaron facilitadores clave, como el Centro de Innovación, la expansión de metodologías de trabajo Agile en toda la organización y la adopción de un enfoque de banco abierto. El banco comparte sus capacidades tecnológicas con clientes y socios, potenciando sus sistemas a través de Open Banking, y colabora de manera conjunta en la construcción de soluciones digitales con terceros mediante Open Innovación.

El avance de la transformación digital del banco se refleja en el siguiente cuadro, que demuestra que se logró con éxito la digitalización de los clientes, aunque queda un espacio por avanzar. En 2023 la preferencia de contacto con el banco a través de canales digitales de autogestión llegó a 93,7%, siendo solo el 6,3% de contacto por canales asistidos o tradicionales.



Sobre la evolución de la adopción de los canales digitales, “BNB Móvil” ha sido el canal driver para la digitalización de los clientes. La inversión del banco en la premisa Mobile Fiesta ha permitido posicionar a “BNB Móvil” como el canal principal del banco.



## Principales iniciativas implementadas en 2023

### 1. Modernización de la infraestructura tecnológica del banco a nivel nacional

En busca de mantener altos estándares de efectividad transaccional y alta disponibilidad de sistemas, se realizó la modernización de equipamiento tecnológico de servidores, redes, comunicación e infraestructura de Centros de Procesamientos de Datos.

### 2. BNB Móvil versión 7.0

La aplicación "BNB Móvil" está transformando la manera en que los clientes del banco llevan a cabo sus transacciones financieras. Con más del 70% de las transacciones de los servicios bancarios realizándose a través de la plataforma de banca móvil del BNB, el aplicativo "BNB Móvil" se ha convertido en el principal canal de atención del banco.

Este innovador enfoque no solo ha posicionado a "BNB Móvil" como el catalizador principal para la digitalización de los clientes del banco, sino que también ha logrado una notable tracción, con un crecimiento del 39% en usuarios activos y un aumento del 98% en la usabilidad del canal.

El lanzamiento de la versión 7.0 marcó un hito significativo en esta evolución. Esta nueva entrega no solo incorpora tecnología de vanguardia, sino que también presenta una interfaz con navegación fluida, intuitiva y un mayor grado de personalización. La oferta de valor resultante ha consolidado aún más la posición de "BNB Móvil" como una solución integral y avanzada para las necesidades financieras de los clientes del banco.

### 3. Mejora de procesos y automatización

Implementación de nuevos sistemas con tendencias de última generación.

En la gestión se dedicó a la automatización del Gestor de Créditos, plataforma moderna y ya implementada a nivel nacional que permite una gestión completa del proceso crediticio desde la generación de la aplicación de crédito hasta su desembolso. La automatización de procesos con altos tiempos de atención en agencias también fue parte de las iniciativas de la gestión: ejecución de transferencias masivas, ordenes de giros al exterior, gestión unicanal de solicitudes de clientes, pago de créditos con QR "Simple", gestión de mensajería a clientes, gestión de avalúos, gestión de cartera, gestión de acciones judiciales y venta digital de seguros.

El resultado obtenido es la automatización integral de la gestión operativa y comercial, proporcionando a los clientes una eficiencia notable.



Además, como parte de las iniciativas implementadas, se llevó a cabo la automatización de procesos con tiempos de atención elevados en las agencias. Estas incluyeron la ejecución de transferencias masivas, órdenes de giros al exterior, gestión unicanal de solicitudes de clientes, pago de créditos mediante el uso de códigos QR "Simple", gestión de mensajería a clientes, manejo de avalúos, gestión de cartera, acciones judiciales y la venta digital de seguros. Estas acciones consolidaron la mejora en la eficiencia operativa y comercial, brindando un servicio más ágil y completo a los clientes.

#### 4. Organización Data Driven

El proyecto "Gobierno de Datos" se erige como un pilar fundamental para garantizar un ciclo de vida adecuado de la información. Cada dominio de datos bajo gobernanza se convierte en un facilitador clave para la generación de información, la cual es presentada de manera uniforme y conforme a estándares definidos. Este enfoque asegura una verdad única y proporciona la base necesaria para la toma de decisiones empresariales fundamentadas en datos.

Durante la actual gestión, se logró con éxito la integración de clientes con productos financieros heredados del antiguo Banco "Fassil" S.A. en los sistemas del BNB. La entidad bancaria cumplió con el compromiso de brindar a estos nuevos clientes una atención de calidad, mediante sistemas que permitieron un proceso de integración al banco en pocos minutos y sin contratiempos. El plazo establecido fue cumplido de acuerdo con el compromiso asumido por la institución financiera.



## Operaciones centralizadas

Durante 2023, se llevaron a cabo diversas iniciativas orientadas a la optimización de procesos clave, la implementación de tecnologías avanzadas y la mejora continua en la calidad de los servicios ofrecidos. A continuación, se detallan los puntos destacados de esta gestión:

Se logró la automatización de las fases iniciales del Proceso de Retenciones Judiciales, desde la descarga de cartas circulares hasta la generación de informes de resultados para las Autoridades. La eficiente digitalización de la información ha proporcionado una mayor agilidad en la manipulación de datos, mejorando la velocidad y precisión del proceso en su totalidad.

Se implementó un sistema automatizado diseñado específicamente para gestionar contratos y desembolsos de asalariados. Esta automatización redujo los tiempos de procesamiento, mejorando así la eficiencia y la experiencia del cliente.

La introducción de tecnologías de reconocimiento inteligente redujo significativamente los tiempos de respuesta en el procesamiento de formularios de transferencias al exterior. La disminución de errores y la mejora en la velocidad del proceso contribuyeron a una mayor satisfacción del cliente.

Se implementaron mecanismos de mejora continua en los procesos de soporte, especialmente en las agencias, lo que ha permitido una mayor eficacia en la plataforma de servicios, mejorando la experiencia del cliente y la eficiencia operativa.

Se desarrolló e implementó un modelo de dimensionamiento que predice con alta certeza el comportamiento de la demanda en áreas relacionadas con el proceso de crédito. Esto ha permitido una gestión más eficiente de los recursos, optimizando la capacidad de respuesta ante cambios en la demanda.

Se realizaron mejoras significativas en los procesos de conciliación contable, mediante la implementación de bases de información y procesos sistematizados. La detección de diferencias se volvió más precisa y eficiente, contribuyendo a la integridad de los estados financieros.

Se implementaron mejoras en el proceso de transferencias recibidas del exterior, reduciendo los tiempos de procesamiento y posibles errores asociados.

Se establecieron métricas periódicas que proporcionan información en tiempo real sobre la actividad en Procesos Centrales, siendo fundamentales para identificar áreas de oportunidad y mejorar los Acuerdos de Niveles de Servicio (SLAs), alcanzando un promedio del 90% en las verticales relacionadas con el proceso de crédito.

Se llevó a cabo un monitoreo periódico de los niveles de reproceso, identificando y abordando focos específicos de atención, lo que ha resultado en una significativa reducción en los niveles de reproceso y una mejora en la eficiencia operativa.

En conjunto, estas iniciativas han contribuido a una gestión eficiente, mejorando la calidad de los servicios ofrecidos y fortaleciendo la posición de la organización en el mercado.

### **Contact Center**

Durante 2023, el Contact Center atendió 646.564 llamadas, 271.805 contactos por WhatsApp y 44.025 autoservicios a través del bot de IVR. El enfoque del Contact Center se centró en la mejora de los procesos internos, logrando una atención al cliente más rápida y eficiente.

### **Centro de Asistencia al Cliente**

En 2023, el Centro de Asistencia al Cliente trabajó constantemente en revisar y optimizar los procesos de gestión operativa, haciendo hincapié en la eficiencia y la productividad. El enfoque se centró en mejorar la capacitación de los colaboradores y garantizar una experiencia integral para el cliente, proporcionando comodidad y seguridad.



## Puntos de atención financiera BNB

El Banco Nacional de Bolivia S.A. posee una extensa red de puntos de atención financiera con oficinas en todas las capitales de departamento del país, algunas ciudades intermedias y poblaciones periurbanas a lo largo del territorio nacional.

Además, la rápida evolución tecnológica, especialmente en los últimos años, permite al banco ofrecer a sus clientes un servicio 24/7 a través de la banca electrónica y digital. Esto incluye funcionalidades variadas a través de plataformas como BNB Net, BNB Móvil y la billetera móvil, junto con cajeros automáticos (ATM) que facilitan diversas transacciones.

La ubicación estratégica de los puntos fijos de atención financiera (PAF) se realizó considerando criterios de inclusión y servicio. El siguiente cuadro muestra la distribución de los PAF a diciembre de 2023.

### Puntos de atención financiera BNB

GRUPO	LPB	SCZ	CBB	CHQ	OR	PTS	TJA	BEN	PND	Total
Agencia de Entidad Financiera	17	15	8	3	2	3	3	2	-	53
Cajero Automático	131	107	75	31	25	21	17	12	3	422
Oficina Central	1	-	-	-	-	-	-	-	-	1
Punto de Atención Corresponsal No Financiero	37	22	33	22	3	6	1	2	1	127
Punto Promocional Fijo	-	2	-	-	-	-	-	-	-	2
Sucursal de Entidad Financiera	2	1	1	1	1	1	1	1	1	10
Autobanco	3	6	1	-	-	-	-	-	-	10
Caja Externa	4		1	-	-	-	-	-	-	5
Express	2	6	3	-	3	-	-	-	-	14
<b>Total general</b>	<b>197</b>	<b>159</b>	<b>122</b>	<b>57</b>	<b>34</b>	<b>31</b>	<b>22</b>	<b>17</b>	<b>5</b>	<b>644</b>

Fuente: Elaboración propia con base en registros internos.

## Personas con discapacidad: Iniciativas para mejorar la accesibilidad a los servicios financieros

El Banco Nacional de Bolivia S.A., reconociendo la diversidad de la población y las distintas necesidades de sus clientes, se compromete a proporcionar experiencias positivas y trato preferencial a segmentos poblacionales con diversas limitaciones. Este enfoque incluye, pero no se limita, a personas con discapacidad, personas con movilidad reducida, adultos mayores, mujeres embarazadas o acompañadas con niños pequeños. Estos clientes encuentran en el banco un ambiente amable, atención de calidad y calidez, así como fácil acceso a instalaciones y servicios.

Como parte de este compromiso, las instalaciones del banco han sido adaptadas para garantizar la accesibilidad y seguridad de los clientes y usuarios. Actualmente, la infraestructura en los puntos de atención está libre de barreras arquitectónicas, presentando las siguientes características:

- Rampas de hormigón armado y/o rampas metálicas, según la infraestructura y arquitectura de las edificaciones.
- Pasamanos.
- Material antideslizante en rampas con acabado en piso frío, rampas metálicas con acabado en metal puro, gradas de acceso y gradas interiores.
- Zócalos de protección en puertas de vidrio de acceso principal a oficinas y agencias fijas.
- Señalética con el Símbolo Internacional de Accesibilidad (SIA), tanto en rampas de acceso como en lugares específicos de atención, así como la delimitación de asientos para uso exclusivo de personas con discapacidad.



Adicionalmente, el banco pone a disposición cajeros automáticos (ATM) adecuados para personas con discapacidad, distribuidos en las siguientes sucursales:

<b>Cochabamba</b>	Agencia Cala Cala
<b>La Paz</b>	Agencia Obrajes
<b>La Paz</b>	Agencia Central
<b>El Alto</b>	Agencia Principal
<b>Oruro</b>	Agencia Central
<b>Oruro</b>	Agencia Mercado Bolivar
<b>Potosí</b>	Agencia Central
<b>Sucre</b>	Agencia Central
<b>Sucre</b>	Agencia Mype
<b>Sucre</b>	Agencia Central
<b>Santa Cruz</b>	Agencia Aroma
<b>Santa Cruz</b>	Agencia Sur
<b>Tarija</b>	Agencia Central
<b>Trinidad</b>	Agencia Pompeya

Fuente: Elaboración propia con base en registros internos.

El Banco Nacional de Bolivia S.A. se esfuerza por garantizar que las personas con discapacidad vivan una experiencia positiva durante su atención, implementando acciones específicas:

- Capacitación para la atención a clientes con discapacidad: El banco realiza capacitaciones anuales en lenguaje de señas y en atención con calidad y calidez para sus empleados, con el objetivo de mejorar la atención a personas con discapacidad.
- Registro y apertura de cuentas para personas invidentes y analfabetas: El banco estableció procesos para el registro de clientes invidentes y/o analfabetos, considerando criterios de seguridad y operativos. Además, promueve la apertura de cuentas de ahorro a personas invidentes y/o analfabetas, adaptándose a diversas situaciones, como aquellas que pueden o no firmar.
- Emisión de depósitos a plazo fijo para personas invidentes y analfabetas: El banco cuenta con procedimientos específicos para la emisión de Depósitos a Plazo Fijo (DPF) destinados a personas invidentes y/o analfabetas, adaptándose a las capacidades de firma de los clientes.

- Atención en plataforma de cajas para personas invidentes: El banco ofrece atención especializada en la plataforma de cajas para clientes y/o usuarios invidentes, permitiendo su atención sin necesidad de acompañantes.

Estas acciones reflejan el compromiso del banco con la inclusión y la mejora continua en la atención a personas con discapacidad.

## Gestión de calidad

El banco fortaleció sus controles de calidad para optimizar la prestación de servicios a los clientes en todos sus canales de atención.

Mediante la automatización de indicadores con periodicidad diaria y presentación de informes con una visión analítica, el control de calidad coadyuva en la toma de decisiones y acciones preventivas y correctivas para mejorar la experiencia del cliente. En ese orden de cosas, las Vicepresidencias Comercial, de Operaciones y de Innovación, se encargan de gestionar las acciones necesarias para mejorar la calidad de servicio con acceso a reportes diarios de control, obteniendo retroalimentación continua de los indicadores y monitoreando áreas de oportunidad detectadas por la Vicepresidencia de Planificación y Control.

Con el propósito de evaluar la percepción de los clientes sobre su experiencia integral en el BNB, se emplearon diversas herramientas y canales de contacto, como una plataforma para el envío de encuestas por correo electrónico, mensajes push por medio de la aplicación de los clientes, encuestas telefónicas, entre otros.

Durante 2023, buscando mejorar el plazo de obtención de información de clientes, se implementó la mensajería push para los canales: cajas, servicios y ATM's. Este último es un hito que marca el avance significativo, al medir la experiencia de los clientes en uno de los canales de mayor transaccionalidad, consolidando al banco como pionero en este enfoque en el sistema financiero nacional.

De igual manera esta gestión, se instauró el Comité de Calidad y Experiencia al Cliente, liderado por el Vicepresidente Ejecutivo y compuesto por las principales vicepresidencias del banco. Este comité tiene como objetivo analizar y priorizar acciones para mejorar la experiencia del cliente.

Adicionalmente se realizaron los trabajos necesarios en conjunto con el área de innovación, para lograr identificar y clasificar de mejor manera los errores de canales alternativos (ATM's, BNB Net, BNB Móvil, POS y compras por Internet), lo que permitió determinar responsables por canal y clasificación, y buscar alternativas de soluciones teniendo un mejor entendimiento del problema.

Finalizando la gestión, con el objetivo de mejorar el alcance de encuestas de los clientes, se incluyó comunicación en la red de agencias centrales a nivel nacional, al igual que en las redes sociales del banco, estas acciones buscan informar a los clientes y generar confianza en las encuestas.

Finalmente, por cuarta gestión, se mantuvo el estudio anual de satisfacción, utilizando la medición proveniente del monitor digital de Customer Experience, una herramienta consolidada como fuente de control y referencia en el sistema financiero en términos de la experiencia del cliente.

En el siguiente cuadro se muestran los principales resultados promedio obtenidos en la gestión 2023:

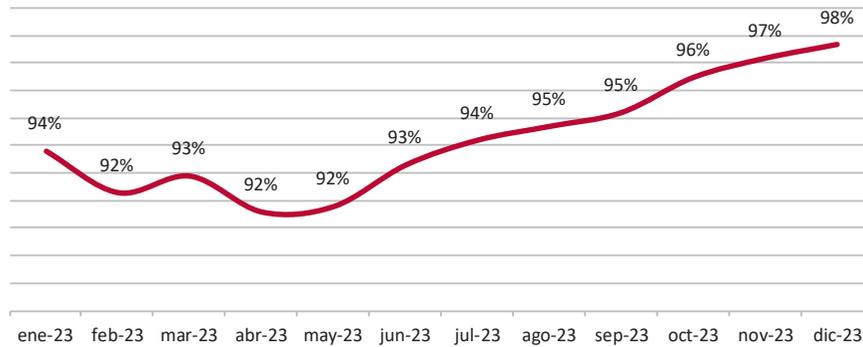
### Modelo Operativo de Calidad

Sucursal	Calidad Total 2023	Plataforma Cajas	Plataforma Servicios	ATM 'S	Plataforma Cajas		Plataforma Servicios		ATM 'S	
					Arribos	Índice de Eficiencia	Arribos	Índice de Eficiencia	Transacciones	INO*
<b>Nacional</b>	96,6	94,5	95,3	100,0	5,221,774	1,90%	1,226,750	13,29%	23,017,028	0,37%
<b>Sucre</b>	99,4	100,0	98,3	100,0	426,171	1,47%	72,722	3,07%	1,941,827	0,03%
<b>Tarija</b>	98,9	96,7	100,0	100,0	253,084	0,74%	48,106	6,58%	762,314	0,02%
<b>El Alto</b>	98,9	96,7	100,0	100,0	478,019	1,13%	99,659	1,79%	1,725,749	0,02%
<b>Oruro</b>	98,3	95,0	100,0	100,0	402,895	0,97%	60,149	9,13%	1,430,585	0,03%
<b>Cochabamba</b>	98,3	95,0	100,0	100,0	1,016,296	0,97%	241,162	16,72%	4,923,259	0,06%
<b>Potosí</b>	97,8	98,3	95,0	100,0	384,565	1,01%	63,285	5,50%	1,168,905	0,04%
<b>La Paz</b>	96,7	95,0	95,0	100,0	1,079,478	0,98%	244,676	5,73%	5,522,112	0,06%
<b>Santa Cruz</b>	94,4	85,0	98,3	100,0	971,361	5,56%	376,330	25,92%	4,870,512	0,08%

Fuente: Elaboración propia en base a registros internos.

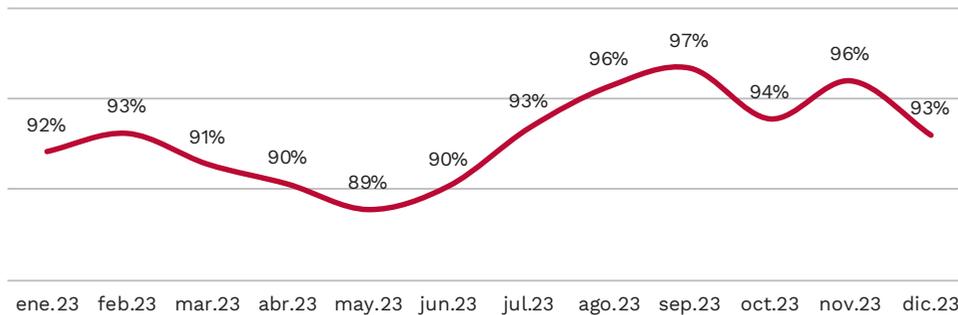
Nota: \* Indicador de No Operatividad de cajeros automáticos.

### Calidad operativa



Fuente: Elaboración propia en base a registros internos.

### Modelo Comercial de Calidad

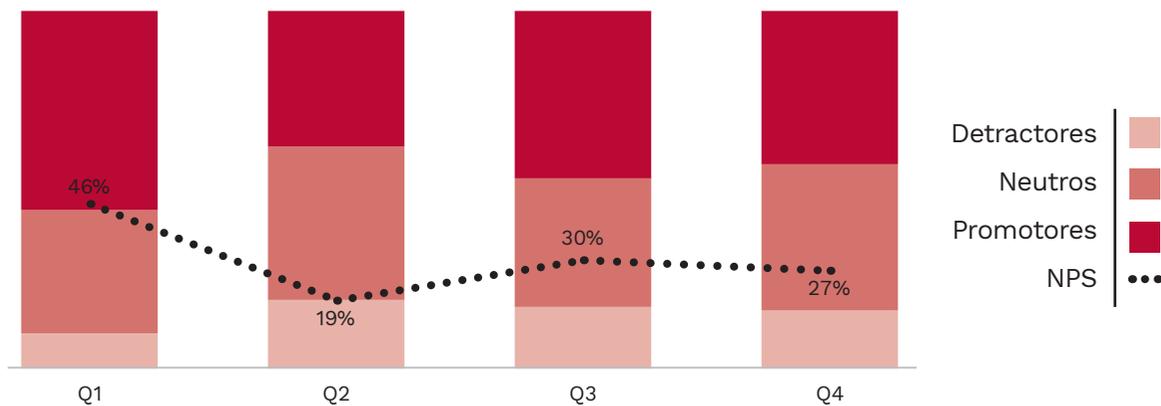


Fuente: Elaboración propia en base a registros internos.

Nota: Satisfacción General - TOP 2 BOX

En cuanto a informes externos, la empresa Captura Consulting realizó el “Dashboard del Monitor de CX BNB” correspondiente a la gestión 2023 en el que, entre otros asuntos, se identificó un “benchmark” para evaluar las fortalezas y debilidades del banco y dirigir los planes de acción en pro de mejorar la experiencia de los clientes.

### Dashboard del Monitor de CX BNB



Fuente: Elaboración Captura Consulting, base trabajo de campo.

Nota: NPS (Net Promoter Score).

## Políticas con aspectos medioambientales y sociales específicos, aplicadas a las líneas de negocio

El Banco Nacional de Bolivia S.A. asume su responsabilidad ambiental mediante la implementación de políticas y prácticas que promueven la defensa, preservación y rescate del medio ambiente. En el ámbito de las operaciones crediticias, la entidad clasifica las actividades económicas y destinos de los préstamos, detallando específicamente aquellas consideradas prohibidas o restringidas debido a su impacto ambiental y social. La Política de Gestión de Riesgo de Crédito guía estas decisiones, con actividades de alto impacto consideradas como prohibidas y aquellas de mediano impacto como restringidas.

El banco realiza evaluaciones y controles constantes para mitigar los riesgos sociales y ambientales asociados con las actividades financiadas. Se lleva a cabo un seguimiento periódico a los clientes del segmento de la banca empresarial, incluyendo visitas in situ, para verificar el cumplimiento de compromisos ambientales o sociales establecidos en el proceso de aprobación del crédito. También, se revisa la cartera de créditos periódicamente para asegurar el cumplimiento de la política, identificando y corrigiendo posibles financiamientos a sectores prohibidos o restringidos.

En la etapa de evaluación, el oficial de negocios verifica si la solicitud de financiamiento se encuentra en listas de exclusión por posibles impactos medioambientales y establece el nivel de aprobación correspondiente. Cuando el financiamiento es viable, se recopila información sobre el proceso productivo y las prácticas medioambientales del cliente. El banco aún no ha establecido cláusulas específicas relacionadas con la comunicación de oportunidades medioambientales y sociales, pero planea implementarlas a medida que desarrolle productos que reduzcan el impacto de las actividades de sus clientes.

## 3. Comunidad

---

En concordancia con los Objetivos de Desarrollo Sostenible (ODS) de las Naciones Unidas, el Banco Nacional de Bolivia S.A. lleva a cabo acciones con el propósito de contribuir al avance social y la protección del medio ambiente.

### Inclusión y educación financiera

La educación financiera se erige como una herramienta fundamental para fomentar la inclusión financiera y salvaguardar los intereses de los usuarios de servicios financieros en diversos estratos de la sociedad. Como parte integral del programa de Responsabilidad Social Empresarial, el Banco Nacional de Bolivia S.A. implementó diversas iniciativas para facilitar el acceso de la población a contenidos educativos a través del programa "Aprendiendo con el BNB".

Desde la perspectiva del BNB, la educación financiera implica capacitar a los usuarios en el manejo responsable del dinero, comprender conceptos básicos de finanzas, así como familiarizarse con el uso de plataformas digitales y adoptar medidas de seguridad para resguardar sus transacciones.

El programa de educación financiera "Aprendiendo con el BNB" se desarrolla conforme a las directrices y aprobaciones del ente regulador. A continuación, se detallan las actividades llevadas a cabo durante el año 2023 en el marco de este programa.



## Programa de educación financiera “Aprendiendo con el BNB”

### Subprograma de difusión

#### Aprendiendo con el BNB – Difusión de la información

Durante el año 2023, el subprograma de difusión de información del programa educativo "Aprendiendo con el BNB" se ejecutó con el propósito de informar de manera masiva a la población. Este subprograma se materializa mediante la divulgación de conceptos básicos de banca y finanzas a través de diversos canales de comunicación, tales como cuñas radiales, videos presentados en circuitos cerrados en las agencias del banco, redes sociales y la publicación de contenidos en el portal digital del BNB.

En el transcurso del año mencionado, se emitieron las siguientes temáticas como parte de las iniciativas de difusión de información:



Como utilizar con eficiencia y seguridad los servicios a través de banca digital y medidas de seguridad que debe implementar el usuario.
Cuidados que debe tener el usuario financiero al utilizar tarjetas de débito
ASFI: Rol y funciones
Tarjetas de débito: beneficios, medidas de seguridad
Beneficios clientes con pleno y oportuno cumplimiento de pago
Obligaciones de la entidad financiera, reglamento de atención en cajas
Tiempo de espera en cajas, según normativa
Derechos y obligaciones de los usuarios financieros
Comunicación acciones de RSE y Función Social
Procedimiento de atención de reclamos. Función ASFI 2da instancia. Medios alternativos al Punto de Reclamo para ingresar denuncias
Puntos POS
Billetera móvil
Cajeros automáticos
Banca digital: transacciones no reconocidas
Tipos de crédito, características, requisitos, garantías, tasas, plan de pagos. Crédito de vivienda social Crédito productivo

El programa completo se encuentra disponible en el portal del banco y cuenta con la siguiente información:

<b>TEMA 1: ECONOMÍA FAMILIAR</b>	<p><b>Capítulo 1:</b> Salud financiera.  <b>Capítulo 2:</b> El presupuesto familiar.  <b>Capítulo 3:</b> La importancia del ahorro.  <b>Capítulo 4:</b> Gestión del endeudamiento.</p>
<b>TEMA 2: LA ECONOMÍA EN LAS ETAPAS DE LA VIDA</b>	<p><b>Capítulo 5:</b> Educación financiera de los hijos.  <b>Capítulo 6:</b> Finanzas en pareja.  <b>Capítulo 7:</b> Empleo o emprendimiento.  <b>Capítulo 8:</b> Preparando la jubilación.</p>
<b>TEMA 3: PRODUCTOS Y SERVICIOS BANCARIOS BÁSICOS</b>	<p><b>Capítulo 9:</b> Banca personas.  <b>Capítulo 10:</b> Banca electrónica.  <b>Capítulo 11:</b> Productos de inversión.  <b>Capítulo 12:</b> Banca empresas.</p>
<b>TEMA 4: PROTECCIÓN Y PREVENCIÓN FINANCIERA</b>	<p><b>Capítulo 13:</b> Seguro de desgravamen.  <b>Capítulo 14:</b> Seguro de protección. Tarjetas débito y crédito.  <b>Capítulo 15:</b> Seguro de garantías.  <b>Capítulo 16:</b> Seguridad en medios electrónicos I.  <b>Capítulo 17:</b> Seguridad en medios electrónicos II.  <b>Capítulo 18:</b> Legitimación de Ganancias Ilícitas (LGI)</p>
<b>TEMA 5: OTROS PRODUCTOS Y SERVICIOS FINANCIEROS</b>	<p><b>Capítulo 19:</b> Agencias de bolsa.  <b>Capítulo 20:</b> El arrendamiento financiero.  <b>Capítulo 21:</b> Depósitos a plazo fijo representados mediante anotaciones en cuenta.  <b>Capítulo 22:</b> Crédito de vivienda de interés social.  <b>Capítulo 23:</b> Remesas de dinero.  <b>Capítulo 24:</b> Responsabilidad Social Empresarial.</p>
<b>TEMA 6: DERECHOS Y OBLIGACIONES DEL USUARIO FINANCIERO</b>	<p><b>Capítulo 25:</b> Derechos del usuario financiero.  <b>Capítulo 26:</b> Transparencia de la información.  <b>Capítulo 27:</b> Mecanismos de defensa del consumidor I.  <b>Capítulo 28:</b> Mecanismos de defensa del consumidor financiero II.  <b>Capítulo 29:</b> ASFI.  <b>Capítulo 30:</b> Obligaciones del usuario financiero I.  <b>Capítulo 31:</b> Obligaciones del usuario financiero II - Conocer el sistema financiero.</p>
<b>TEMA 7: MÁS SOBRE LA BANCA</b>	<p><b>Capítulo 32:</b> Medios de pago I.  <b>Capítulo 33:</b> Medios de pago II.  <b>Capítulo 34:</b> Medios de pago para el comercio exterior I.  <b>Capítulo 35:</b> Medios de pago para el comercio exterior II.  <b>Capítulo 36:</b> Fideicomisos.  <b>Capítulo 37:</b> Mercado de valores.  <b>Capítulo 38:</b> Formalización de las PyME.  <b>Capítulo 39:</b> Financiamiento a pequeñas y medianas empresas.  <b>Capítulo 40:</b> Función social de los servicios financieros.  <b>Capítulo 41:</b> Servicios financieros complementarios I.  <b>Capítulo 42:</b> Servicios financieros complementarios II.  <b>Capítulo 43:</b> Garantías no convencionales.  <b>Capítulo 44:</b> Cyber seguridad I.  <b>Capítulo 45:</b> Cyber seguridad II.</p>

Los resultados del subprograma de difusión de la información en 2023 son los siguientes:

- **Portal [www.bnb.com.bo](http://www.bnb.com.bo).** La colección completa de capítulos de Aprendiendo con el BNB se encuentra disponible en el portal del banco.
- **Circuitos cerrados de televisión.** Se transmitieron videos animados de los diferentes capítulos de educación financiera en los mismos, ubicados en plataformas de atención y de cajas.
- **Redes sociales.** Se difundieron artes y video con el contenido de los capítulos a través de LinkedIn y Facebook del banco.
- **Radio.** Se emitieron un total de 8.000 pases en las radios más importantes y con mayor cobertura del país.

### Subprograma educación

En 2023, el programa de educación financiera del BNB se enfocó en fortalecer su impacto mediante una combinación de capacitaciones presenciales y actividades en línea. Esta estrategia permitió llegar a diversos públicos en todo el país.

Dentro de este contexto, el subprograma de Educación tiene como objetivo mejorar la cultura financiera de diferentes audiencias mediante el uso de herramientas innovadoras y accesibles. Este subprograma comprende iniciativas específicas, entre las cuales destacan:

- **Aprendiendo con el BNB en colegios/jóvenes:** Una iniciativa dirigida a instituciones educativas para brindar conocimientos financieros a jóvenes entre 16 a 21 años.
- **Aprendiendo con el Bus del BNB:** Un aula móvil que busca llegar a comunidades remotas o de difícil acceso para proporcionar educación financiera.
- **Talleres presenciales y en línea:** Sesiones formativas dirigidas a diversos públicos con el objetivo de fortalecer sus conocimientos financieros.

## Aprendiendo con el Bus del BNB

Como parte del compromiso del banco con la innovación en todas sus áreas, se implementó una herramienta única de educación financiera: el "Bus del BNB". Este vehículo de gran envergadura recorre todo el país con el objetivo de llevar la educación financiera directamente a la población. En 2023, se capacitaban 7.570 personas de diferentes edades y localidades del país. Desde su implementación en 2016, el bus visitó todos los departamentos del país y capacitó a 56.705 personas.

El éxito del Bus del BNB se atribuye a la utilización de instrumentos tecnológicos, como simuladores y materiales didácticos amigables. Además, la calidad y calidez de las intervenciones son posibles gracias al apoyo de voluntarios educadores. El vehículo cuenta con tres salas de capacitación: la primera proporciona información a través de videos educativos y un cajero automático interactivo para aprender sobre su uso práctico; la segunda sala está equipada con tecnología avanzada para enseñar sobre aspectos relacionados con la banca digital, incluyendo la Billetera Electrónica; y la tercera sala brinda información sobre derechos y obligaciones del consumidor financiero, así como detalles específicos sobre productos como el crédito de vivienda social y el crédito productivo.





### **Aprendiendo con el BNB en colegios/jóvenes**

Con el objetivo de brindar educación en conceptos esenciales para la administración de finanzas personales y el uso responsable de productos y servicios bancarios básicos, el BNB realiza intervenciones dirigidas a grupos de jóvenes de entre 16 y 20 años de edad. Estas capacitaciones se llevan a cabo en diversos entornos educativos, incluyendo colegios públicos y privados, institutos de formación técnica, primer año de universidades y otros lugares afines. Se utilizan herramientas específicamente diseñadas para abordar temáticas de interés para este segmento.

Con el respaldo de voluntarios educadores del BNB, se llevaron a cabo intervenciones en 35 unidades educativas y centros de educación superior, alcanzando a capacitar a 5.362 estudiantes a nivel nacional. Las temáticas abordadas incluyen ahorro, presupuesto, endeudamiento, banca electrónica, derechos y obligaciones del usuario financiero.

Es relevante señalar que desde la implementación de este programa en 2013, se ha capacitado a un total de 65.161 alumnos del último año de colegiatura o que inician una carrera. Estos estudiantes reciben material educativo de apoyo, como cuadernos que incorporan las temáticas desarrolladas durante la capacitación.

## Capacitación clientes PyME - Microcrédito

Desde hace más de una década se estableció un programa de apoyo destinado a fortalecer las habilidades gerenciales y administrativas de los clientes del banco, centrándose en la formación financiera dirigida al segmento de pequeñas, medianas y microempresas. Durante 2023, las capacitaciones se llevaron a cabo tanto de forma presencial como virtual, lo que resultó en un total de cinco talleres impartidos en La Paz, El Alto, Cochabamba, Santa Cruz y Sucre. El ciclo culminó con un taller virtual dirigido a clientes a nivel nacional. Con el objetivo de respaldar las ventas de los clientes Pyme, Mype y microcrédito, se abordó el tema de "Neuroventas: vender a la mente y no a la gente", proporcionando herramientas importantes para la gestión de ventas.

El ciclo de talleres del año 2023 facilitó la capacitación de 505 clientes. A continuación, se presentan los resultados obtenidos:

### Clientes Crecer PyME – Microcrédito capacitados

<b>Clientes</b>	<b>De 2008 al 2022</b>	<b>Gestión 2023</b>	<b>Acumulado desde que empezó el programa</b>
<b>Total clientes beneficiados</b>	7.888	505	8.393

Fuente: Elaboración propia con base en registros internos.



## DESCUBRE

El programa de educación financiera “DESCUBRE lo simple de las finanzas” es el resultado del trabajo colectivo de todos los bancos asociados en ASOBAN. Tiene el objetivo de promover la educación financiera de manera sencilla y accesible, a través de una plataforma virtual modular, que posibilita el aprendizaje de forma dinámica y participativa. Durante la gestión 2023 se entregaron 7.662 certificados a personas que se capacitaron a través de la plataforma interactiva.

Adicionalmente a la plataforma, a través de DESCUBRE se realizaron talleres de capacitación de manera virtual y presencial, que permitieron el acceso a la población a temáticas adecuadas a la coyuntura y necesidades de clientes y usuarios. En estos talleres se capacitaron 14.586 usuarios y clientes, a nivel nacional.

Algunos de los contenidos abordados fueron:

Banca digital/banca a distancia
Ventajas del empleo de los servicios provistos por banca digital
Manera de utilizar con eficiencia y seguridad los servicios provistos a través de banca digital.
Consideraciones para tener en cuenta para realizar transferencias correctas y el alcance de la entidad financiera cuando esto suceda
Medidas de seguridad que deben tener los usuarios de banca digital y manejo correcto del token
Manejo de token
Cajeros automáticos. Funcionalidades, medidas de seguridad
Alcance del contrato del préstamo a suscribir, cómo se realiza el cálculo de los intereses del préstamo, características del préstamo a ser otorgado y seguros relacionados con el préstamo y su cobertura.
Seguros relacionados a la contratación de servicios
Procedimiento de atención de reclamos. Función ASFI 2da instancia. Medios alternativos al Punto de Reclamo para ingresar denuncias.
Prevención de fraudes digitales y ciberseguridad.
Tipos de créditos
Requisitos y condiciones para prestamos
Punto de reclamo y tiempo de atención en cajas
Asesoramiento financiero personalizado través de inteligencia artificial: análisis de patrones de gasto y ahorro
Conducta económica resiliente
Seguridad en canales electrónicos
Fondos de garantía para adquisición de créditos
El mundo digital de los servicios financieros
Cajeros automáticos: funcionalidades
Reglamento para operaciones de crédito al sector productivo y reglamento de garantías no convencionales
Legitimación de ganancias ilícitas
Protección y defensa del consumidor de servicios financieros

Fuente: ASOBAN

## Tutoriales BNB

En el mismo sentido, el BNB desarrolló videos educativos y tutoriales para instruir a sus clientes sobre el uso de la banca digital y otros temas relevantes para fomentar una experiencia óptima para el cliente. Algunas de las temáticas abordadas fueron:

Tiempo de espera en cajas, según normativa
Procedimiento de atención de reclamos. Función ASFI 2da instancia. Medios alternativos al Punto de Reclamo para ingresar denuncias
Puntos POS
Billetera móvil
Cajeros automáticos
Banca digital: transacciones no reconocidas
Clientes con pleno y oportuno cumplimiento de pago
Tipos de crédito, características, requisitos, garantías, tasas, plan de pagos. Crédito de vivienda social. Crédito productivo
Tarjetas de débito: beneficios, medidas de seguridad
Órdenes electrónicas de transferencia de fondos

Fuente: Elaboración propia

## Puntos de educación financiera en agencias del banco

En cumplimiento de la Guía de Educación Financiera emitida por ASFI para el año 2023, el BNB implementó puntos de educación financiera en sus agencias con el objetivo de convertir los puntos de atención financiera en espacios donde los consumidores no solo realicen transacciones financieras, sino también adquieran conocimientos relacionados a la banca. Para ello, se utilizaron simuladores que brindaron educación de manera interactiva y práctica en agencias específicas del banco.

Con el fin de facilitar el acceso a los consumidores financieros, se pusieron a disposición tablets con el contenido de tutoriales, así como códigos QR por sucursal, los cuales al ser escaneados dirigían a una lista disponible.

Los tutoriales más requeridos en agencias fueron:

Cómo realizar una transferencia a otra cuenta
Navegando en la nueva versión 7.0 de BNB Móvil
Aprende para pagar con QR.
Cobrando con QR
Cómo pagar tus servicios

Fuente: Elaboración propia

## Aporte al bienestar de las personas desde la acción social

A lo largo de su trayectoria, el banco desempeñó un papel significativo en la transformación social de los bolivianos, centrándose en la atención a los segmentos más vulnerables de la sociedad tanto en áreas urbanas como rurales.

La inversión social y la movilización de voluntarios tuvo un impacto positivo en miles de personas, abordando temas como la inclusión financiera, programas dirigidos a la niñez en situación de vulnerabilidad y la protección del medio ambiente. El banco asigna recursos económicos, técnicos y humanos para garantizar el logro de los objetivos establecidos.

A continuación, se detallan los alcances de los principales programas destinados a la comunidad:

### **Programa de salud visual “Veó Veó”**

Durante los últimos 14 años, el BNB continúa comprometido activamente con las personas con discapacidad intelectual en Bolivia, llevando a cabo acciones significativas en beneficio de este grupo de la sociedad. El compromiso se manifiesta mediante iniciativas como la promoción positiva a través del deporte y la creación de guías para la detección temprana de la discapacidad, implementadas en el sistema de salud del país, entre otras.

En los últimos cuatro años, el banco ha implementado "Veó Veó", un programa de salud visual centrado en los derechos de la niñez y de las personas con discapacidad intelectual, en consonancia con el Objetivo de Desarrollo Sostenible número 10, que busca disminuir las desigualdades. Este programa ofrece evaluaciones oftalmológicas gratuitas y proporciona lentes con medida de forma gratuita a quienes lo necesitan, complementando así las acciones previas realizadas por el banco en beneficio de este segmento de la población.

"Veó Veó" se lleva a cabo mediante alianzas con instituciones especializadas en salud visual, como la Fundación Adolfo Kolping y la Fundación Ojos del Mundo. Estas instituciones aportan recursos humanos y técnicos especializados para atender a la población identificada.

Las características más destacadas del programa de salud visual "Veó Veó" son las siguientes:

- Evaluación gratuita, gracias a la alianza con las fundaciones y colegios de oftalmólogos.
- Los beneficiarios eligen la montura que más les gusta.
- La entrega de lentes, también de manera gratuita.

A continuación, se presentan en detalle los resultados del programa de salud visual "Veó Veó" en 2023:

<b>Departamento</b>	<b>Centro</b>	<b>Lentes entregados</b>
<b>Trinidad</b>	Centro de Educación Especial Trinidad	225
<b>Santa Cruz</b>	Hogar de Ancianos Santa Cruz	77
	Centro Gotita Roja	100
	Centro Juanita Pinto	122
<b>Cochabamba</b>	Aldeas Infantiles SOS	159
	Heroínas de La Coronilla	96
	Centro de Síndrome De Down	44
<b>Santa Cruz</b>	Pupdi	131
	San Ignacio de Velasco	215
<b>Total</b>		1.169



<b>Departamento</b>	<b>Municipio/institucion</b>	<b>Total</b>
<b>Oruro</b>	Belén de Andamarca	75
	Caracollo	317
	Curahuara	184
	Cercado	226
	Sabayo	135
	Uro Murato	7
<b>Tarija</b>	Cercado	189
	O'Connor	11
	Padcaya	557
<b>La Paz</b>	Penitenciaría Miraflores	5
	Penitenciaría San Pedro	109
	Penitenciaría Obrajés	17
	Instituto Nacional de Oftalmología	9
	Síndrome Down	15
<b>TOTAL</b>		<b>1.856</b>

Fuente: Elaboración propia con base en registros internos.

Durante 2023, el Banco Nacional de Bolivia S.A. entregó un total de 3.025 lentes con medida de manera gratuita. Este logro fue posible gracias a la realización de más de 6.000 evaluaciones oftalmológicas llevadas a cabo en centros de educación especial, centros de acogida y centros de atención a adultos mayores. Estas acciones se enmarcan dentro del programa de salud visual "Veó Veó", que busca beneficiar a personas con discapacidad intelectual y promover el derecho a una salud visual adecuada.

### **Programa "Agua - Valoramos la Vida"**

Este programa es fruto de la colaboración entre el Banco Nacional de Bolivia S.A. y Visión Mundial Bolivia, se estableció con el propósito de contribuir al desarrollo social y mejorar la calidad de vida de niños y niñas que residen en condiciones de extrema pobreza en comunidades rurales y periurbanas. El enfoque principal del programa se centra en la provisión de agua mediante la construcción de sistemas de agua segura.

Con nueve años de ejecución, el programa ha generado valiosos aprendizajes y resultados positivos. Su impacto se refleja en la mejora de las condiciones de salud e higiene de la niñez y las comunidades, con una reducción significativa en las tasas de enfermedades relacionadas con el consumo de agua contaminada. Este impacto positivo se traduce en la disminución de las tasas de mortalidad infantil, deserción escolar, violencia y migración de las zonas rurales a las urbanas, según datos de Visión Mundial Bolivia.

La ejecución eficiente del programa y los resultados obtenidos se basan en una estrecha coordinación entre ambas instituciones. El BNB aporta recursos económicos y moviliza a su voluntariado corporativo para participar activamente en los proyectos. Esta colaboración conjunta permite llegar a cada comunidad beneficiaria mediante la construcción de sistemas de agua segura.

Visión Mundial Bolivia desempeña un papel fundamental al diseñar, supervisar y administrar la construcción de los sistemas de agua segura. Además, coordina la participación del voluntariado corporativo, gestiona la relación con las autoridades municipales para asegurar la contraparte y la sostenibilidad del sistema, y administra y rinde cuentas de los recursos recibidos.

Las intervenciones del programa han generado un impacto positivo en las comunidades de los departamentos de La Paz, Chuquisaca, Oruro, Potosí, Santa Cruz, Tarija y Cochabamba. Los resultados obtenidos desde su implementación son alentadores: se han beneficiado un total de 97.501 personas, incluyendo 16.440 familias, 34.586 niños, niñas y adolescentes, de 88 comunidades, 24 unidades educativas y 12 centros de salud.



El Programa "Agua - Valoramos la Vida" realiza una contribución valiosa a los Objetivos de Desarrollo Sostenible (ODS). Específicamente, impacta positivamente en el ODS 6, que se enfoca en Agua limpia y saneamiento, al mejorar el acceso a sistemas de agua segura. Además, contribuye al ODS 3, relacionado con la salud y el bienestar, al reducir las tasas de enfermedades relacionadas con el consumo de agua contaminada. Asimismo, el programa apoya al ODS 4, que aborda la educación de calidad, al beneficiar a comunidades a través de la construcción de sistemas de agua segura y favorecer la escolaridad de niños, niñas y adolescentes. Finalmente, al involucrar al banco y a Visión Mundial Bolivia, el programa también contribuye al ODS 17 alianzas para lograr los objetivos, al establecer una colaboración efectiva entre ambas instituciones y las comunidades.

### Intervenciones y beneficiarios 2023

Departamento	Municipio	Pda/Pa	Comunidad
Cochabamba	Colomi	Colomi	Rodeo Alto
	Vacas	Sumay Kawsay	Challacava
	Tiraque	Koari	Koari Alto
Santa Cruz	Camiri	Camiril	Carapari Alto
			Carapari Bajo
			Yeyora
Oruro	Antequera	Luz de Vida	Antequera
Potosí	Ocurí	Nueva Promesa	Pasto Pampa
	Pocoata	Chayanta	Sikira
	San Pedro de Buena Vista	Wawas Kuisqa	Suycoma -Moscarí
	San Pedro de Buena Vista	Wawas Kuisqa	Distrito Torocari
Tarija	Entre Rios	Entre Rios	Entre Rios

Fuente: Informe Visión Mundial Bolivia 2023.

Nota: \*PDA – Punto de Desarrollo de Área.

\*\*NNA – Niños, niñas y adolescentes.

## Contribución al Instituto Oncológico del Oriente Boliviano.

La colaboración del BNB con el Instituto Oncológico del Oriente Boliviano en Santa Cruz se ha extendido por más de una década. A través de la Legión Cruceña de Combate al Cáncer, una organización de la sociedad civil compuesta por mujeres voluntarias, el banco contribuye significativamente al bienestar de niños, niñas y adolescentes que enfrentan la enfermedad y a sus familias. Los aportes del banco se destinaron a diversas iniciativas, como la remodelación de salas de espera y quirófanos, la implementación de nueva infraestructura y la ampliación de horarios de atención de terapias. Además, se brindó apoyo en la dotación gratuita de medicamentos y en la gestión de la casa de acogida para familiares, entre otras actividades.

En 2023, los fondos donados fueron destinados al proyecto de construcción de un área especializada denominada Unidad de Trasplante de Médula ósea que constará, además del espacio principal adecuado para la realización de este tratamiento, con un área para farmacia, oficinas, depósito, sala de conferencias y un snack de comida saludable. Este proyecto será ejecutado entre el 2023 y el 2025.



## Donación Fundación ECOMUNDI

El BNB y ECOMUNDI establecen una alianza para llevar adelante un proyecto de fortalecimiento institucional para OTBs en Cochabamba, cumpliendo los siguientes objetivos:

- Determinar las Organizaciones Territoriales de Base (OTBs), en el Municipio de Sacaba, Cochabamba, con las que la Fundación Ecología y Futuro (ECOMUNDI. BO) llevará a cabo un programa de Fortalecimiento Institucional para organizar y potenciar la estructura de la OTB mediante la creación y redacción de estatutos adecuados a las características particulares de cada OTB.
- Fortalecer sus Directorios y Asambleas otorgándoles herramientas para la toma de decisiones y orientar sus acciones para convertirse en OTBs amigables con el medio ambiente.
- Generar instancias de Gobernabilidad que permitan a los Directorios gestiones transparentes acorde a la ley, mediante la implementación de Comité de Vigilancia funcional, Directiva ampliada y Asamblea Magna con atribuciones y responsabilidades concretas.
- Desarrollar un plan ambiental maestro que responda a las necesidades de la OTB y contemple todas las características ambientales y sus desafíos.

## Iniciativas de los colaboradores

Durante 2023, se destacó el compromiso humanitario de los colaboradores del BNB, quienes voluntariamente dedicaron su tiempo y esfuerzo para llevar a cabo acciones en beneficio de la comunidad. Esta muestra de solidaridad confirma que los funcionarios del BNB no solo son altamente capacitados, sino también personas sensibles, proactivas y comprometidas con su entorno. A través de su constante innovación y ejecución de iniciativas creativas, durante el 2023, llevaron a cabo las siguientes actividades para apoyar a individuos, instituciones y el medio ambiente:

### Campaña adultos mayores

Todos los años, voluntarios de Oficina Cochabamba se organizan para recaudar y donar mantas para abrigar durante el invierno a personas en situación de calle.

### Plogging

Anualmente colaboradores de Cochabamba se organizan para compartir actividades recreativas y de cuidado del medio ambiente, es así que en 2023 nuevamente limpiaron los alrededores de la laguna Alalay y compartieron momentos en familia realizando actividad física, como herramienta de promoción de la salud.



### **Plantando árboles**

Voluntarios de Santa Cruz, comprometidos con el medio ambiente, en apoyo a la organización Bosques Urbanos, plantaron árboles en espacios de la urbe cruceña, fueron 225 especies nativas de árboles que fueron plantados por los voluntarios BNB

### **Espacio cultural BNB Art**

El banco cuenta con un espacio denominado BNB Art, en cuyas instalaciones se exponen desde audaces pinceladas de artistas consagrados hasta las innovadoras exploraciones de nuevos talentos. Cada exposición en el espacio BNB Art es un viaje fascinante a través de la imaginación y la habilidad artística. Los visitantes son transportados a mundos alternativos, desafiados a reflexionar sobre cuestiones profundas y, en última instancia, inspirados a ver el mundo desde una perspectiva renovada.

BNB Art tiene como objetivo principal servir como espacio para que artistas emergentes como aquellos con trayectoria exhiban sus obras, permitiendo que la sociedad tenga acceso y disfrute del arte boliviano.

BNB Art convoca y reúne a la comunidad en torno al arte, un medio que refleja la riqueza de la cultura humana y que desempeña un papel fundamental en la preservación y transmisión del patrimonio cultural de generación en generación.

Desde su implementación hace un año atrás, se han desarrollado seis muestras artísticas, individuales y colectivas, en las que se expusieron obras de Adda Donato, Erika Ewell, Gastón Ugalde, Keiko Gonzales, Jaime Tejada, Antonio Capra, Jorge Aranda, Juan Mayta, Juan Suntura, Sergio Mamani, Reinaldo Chavez, José Bernardo Torrez, Alejandro Sanz, Milka Ponce, Rocio Chuquimia, Adamo Mollericona, José Elias Huajlliri, Gonzalo Barco, Ivan Cáceres, Luis Arias, Jorge Aranda, Ruben Mamani, Yasmani Espejo, Flavio Ochoa, Oscar Condori, John Ulises Mamani, José Ballivian, Andrés Cuellar, Christian Lanza, Coco Velazco, Daniel Contreras y Ligia D´Andrea.

**En 2023 se realizaron las siguientes exposiciones:**

**Abstractos y la experiencia humana.** Esta exposición explora la conexión de la experiencia humana. En la misma se presentaron obras de Jaime Tejada, Antonio Capra y Jorge Aranda, quienes a través de su arte ofrecieron una visión única y personal de su experiencia humana.

Cada uno de los artistas maneja diferentes formas, técnicas y colores para expresar su percepción del mundo. Cada obra y escultura captura una vivencia única.



**Ensamble de fracciones**, del arquitecto y diseñador gráfico Daniel Contreras del Solar. La serie fotográfica principal de la exposición expresó el relato de dos décadas de viajes del artista, entendiendo este como una forma más de búsqueda y crecimiento espiritual. Cada fotografía extendida expresa momentos de profunda conexión con el lugar y las esencias escondidas del paisaje, secretos que se revelan en cada fragmento ensamblado. El collage panorámico le permitió capturar ciertas esencias que una fotografía focalizada no logra. Se destaca la importante perspectiva periférica, aquella que permite mirar alrededor y concede al público la posibilidad de sumergirse en la vitalidad del sitio.



**Caligrafías**, de la artista brasileña Ligia D'Andrea, quien cuenta con una prolífica obra entre pinturas, objetos e instalaciones, que expuso desde los años 90 en el país. La artista pondera la importancia que tiene la escritura y las caligrafías, que convirtió en una práctica íntima y constante para realizar obras de arte bidimensionales, tridimensionales e instalaciones, recurriendo a papeles y libros que corta y dobla. Esta muestra tuvo como columna vertebral un diccionario y libros plegados, convertidos en esculturas, así como objetos realizados en papel y tela.





## 4. Proveedores

---

La Política de Compras del BNB establece principios fundamentales para asegurar relaciones equitativas y a largo plazo con los proveedores. Estos principios incluyen la búsqueda de calidad, competencia, seriedad, confidencialidad, cumplimiento contractual y pago puntual. Además, la norma garantiza a los proveedores la oportunidad de participar en convocatorias públicas para ofrecer sus productos y servicios.

En 2023, el BNB adjudicó contratos a un total de 57 proveedores locales y 2 proveedores extranjeros para cubrir sus necesidades. Es importante destacar que el banco considera como proveedores locales a aquellas empresas legalmente establecidas en el país, cuyas principales operaciones se llevan a cabo en territorio nacional. Los resultados de la gestión 2023 se presenta en el cuadro siguiente:

Compras de bienes de uso realizadas por el BNB en la gestión 2023  
(Expresado en USD)

<b>Categoría</b>	<b>Proveedor extranjero</b>	<b>Proveedor nacional</b>	<b>Total</b>
MOBILIARIO M/N	-	10,995.76	10,995.76
EQUIPOS DE INSTALACIÓN M/N	-	178,189.73	178,189.73
EQUIPOS DE COMPUTACIÓN M/N	-	351,586.26	351,586.26
VEHÍCULO M/N	-	77,639.37	77,639.37
PROG. Y APL. INFORM. M/N	-	664,134.50	664,134.50
<b>TOTAL</b>	<b>-</b>	<b>1,282,545.62</b>	<b>1,282,545.62</b>

Fuente: Elaboración propia con base en registros internos.

Pagos a proveedores 2023  
(Expresado en USD)

<b>Rubro</b>	<b>Extranjero</b>	<b>Local</b>	<b>Total general</b>
BIENES	1,282,545.62	-	1,282,545.62
INSUMOS	112,683.05	-	112,683.05
MATERIAL VALORADO	17,198.28	309,240.00	326,438.28
OBRA CIVIL	89,666.75	-	89,666.75
PAPELERÍA	82,201.87	-	82,201.87
SERVICIOS	554,933.99	-	554,933.99
<b>TOTAL</b>	<b>2,139,229.55</b>	<b>309,240.00</b>	<b>2,448,469.55</b>

Fuente: Elaboración propia con base en registros internos.

## Sistema Electrónico de Adquisiciones

El Banco Nacional de Bolivia S.A. implementó un "Sistema Electrónico de Adquisiciones y Registro de Proveedores" (SEARP), que sirve como una herramienta integral para gestionar la relación entre el banco y sus proveedores. Este sistema acompaña todo el proceso de compra, brindando transparencia y visibilidad, lo que facilita la toma de decisiones en cuanto a las adquisiciones de bienes y la contratación de servicios.

El SEARP también actúa como un repositorio de información valiosa al almacenar datos sobre una base de proveedores. Para ampliar y diversificar esta base, el banco realiza invitaciones regulares a través de medios escritos y digitales, fomentando la participación de nuevos proveedores en sus procesos de adquisición. Esta iniciativa busca fortalecer y mejorar constantemente las relaciones con los proveedores del banco.

# VII



Descripción del cumplimiento de los objetivos y de la política de RSE

## Desempeño ambiental



# 1. El BNB y su entorno

---

El Banco Nacional de Bolivia S.A. reconoce la importancia de abordar los riesgos asociados al cambio climático y se compromete a tomar medidas para proteger el hábitat y reducir la huella ambiental. En este sentido, se implementó una gestión ecoeficiente que ha logrado reducir el consumo de recursos naturales y energéticos, como agua y energía eléctrica, con el objetivo de minimizar el impacto ambiental y reducir los costos asociados a la adquisición de estos insumos.

Adicionalmente, se ha trabajado en la racionalización de emisiones de gases de efecto invernadero (GEI) y en la reducción del consumo de papel, tóner, combustible, viajes aéreos y la generación de residuos sólidos. Estas iniciativas se llevan a cabo como parte de una política integral de uso eficiente de los recursos, que busca concientizar a los colaboradores y a la comunidad sobre la corresponsabilidad en el cuidado del planeta.

# 2. Principales iniciativas ambientales

---

El BNB está firmemente comprometido con la protección del medio ambiente y la preservación del planeta para las generaciones futuras. El banco reconoce la importancia de adoptar prácticas sostenibles en todas sus operaciones y está dedicado a promover iniciativas que reduzcan la huella de carbono y fomentar la conservación de los recursos naturales. Desde la implementación de políticas internas para la gestión responsable de residuos hasta la financiación de proyectos de energía renovable, trabaja con el compromiso de contribuir positivamente al cuidado del medio ambiente y al desarrollo sostenible del país.

## Huella de Carbono - Emisiones de carbono

En el cuadro siguiente se cuantifica el tipo de emisiones que han sido contabilizadas para medir la huella de carbono del banco:

### Huella de Carbono del BNB 2023 en Ton CO2e

Año 2023	Ton. CO2e	Porcentaje
<b>Emisiones directas (Alcance 1)</b>	<b>302,09</b>	<b>8,85%</b>
<b>Combustión Estacionaria</b>	<b>29,47</b>	<b>0,86%</b>
Diésel	3.586	0,11%
Gasolina	0,000	0,00%
Gas Natural	23.988	0,70%
GLP	0,000	0,00%
<b>Emisiones fugitivas</b>	<b>1,96</b>	<b>0,06%</b>
<b>Combustión Móviles</b>	<b>272,62</b>	<b>7,98%</b>
Diésel	0,00	0,00%
Gasolina	272,62	7,98%
GNV	0,00	0,00%
<b>Emisiones indirectas (Alcance 2)</b>	<b>2.318,51</b>	<b>67,90%</b>
Energía eléctrica	2.318,51	67,90%
<b>Emisiones indirectas opcionales (Alcance 3)</b>	<b>794,05</b>	<b>23,25%</b>
Viajes del personal en transporte aéreo	392,43	11,49%
Uso de Papel	134,32	3,93%
Residuos al botadero municipal	267,30	7,83%
<b>Total</b>	<b>3.414,65</b>	<b>100%</b>

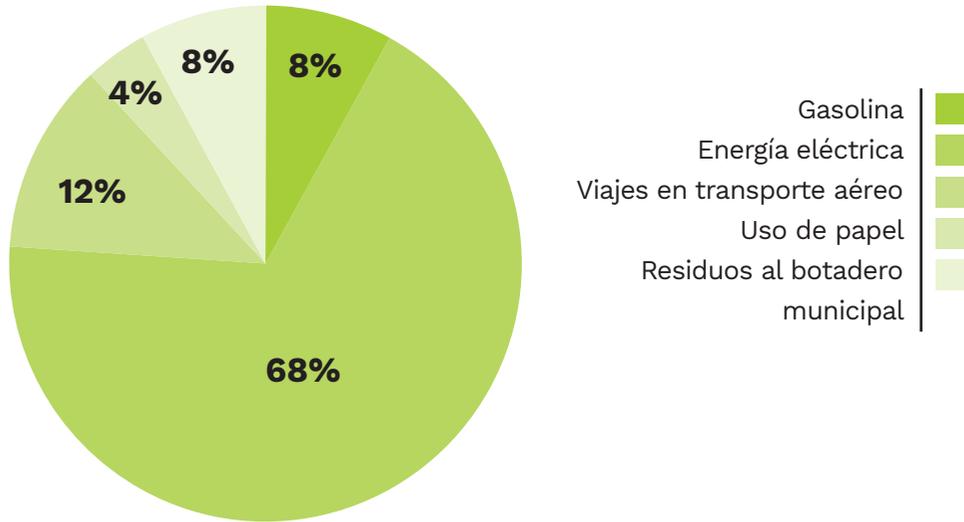
Fuente: Herramienta de Huella de Carbono 2023.

### Mitigación de huella (%)

Equivalencias	Ton. CO2e	Porcentaje
Huella de Carbono 2023 (Alcance 1,2 y3)	3.415	100%
Mitigación (Alcance 1,2 y3)	98	3%
Huella de Carbono 2024 por mitigar	3.317	97%

Fuente: Herramienta de Huella de Carbono 2023.

Huella de Carbono por emisiones



Fuente: Herramienta de Huella de Carbono 2023.

Índices de intensidad de las emisiones

Índices de intensidad de emisiones

Equivalencias	Huella de Carbono BNB en ton. de CO2e
Ton. CO2e por persona (Alcance 1 y 2)	1,31
Ton. CO2e por persona (Alcance 3)	0,40
Ton. CO2e por día trabajado (Alcance 1 y 2)	8,74

Fuente: Herramienta Huella de Carbono 2023.

## Consumo de papel

Consumo de papel por volumen y peso - 2023

Sucursal	Papel		
	Nº de resmas	Kg. de papel	Ton. CO2e
Oficina Nacional	980,00	3.136,00	6,09
La Paz	2.583,00	8.265,60	16,05
Santa Cruz	7.136,00	22.835,20	44,35
Cochabamba	4.184,00	13.388,80	26,00
Sucre	1.359,00	4.348,80	8,45
Beni	806,00	2.579,20	5,01
Pando	144,00	460,80	0,89
Potosí	857,00	2.742,40	5,33
Tarija	941,00	3.011,20	5,85
Oruro	994,00	3.180,80	6,18
El Alto	1.631,00	5.219,20	10,14
<b>Total</b>	<b>21.615,00</b>	<b>69.168,00</b>	<b>134,32</b>

Fuente: Herramienta Huella de Carbono 2023.



## Consumo de energía

## Consumo indirecto de energía desglosado por instalaciones - 2023

Sucursal	Energía eléctrica	
	kWh	GJ
Oficina Nacional	621.262,71	2.236,55
La Paz	981.261,00	3.532,54
Santa Cruz	1.508.353,00	5.430,07
Cochabamba	676.469,00	2.435,29
Sucre	220.964,10	795,47
Beni	312.211,00	1.123,96
Pando	415.176,70	1.494,64
Potosí	179.899,27	647,64
Tarija	205.029,00	738,10
Oruro	214.306,80	771,50
El Alto	291.837,00	1.050,61
<b>Total</b>	<b>5.626.769,58</b>	<b>20.256,37</b>

Fuente: Herramienta Huella de Carbono 2023.

En energía eléctrica se observa una disminución en el consumo de kWh, a raíz de la implementación de medidas como el uso de luminarias led y paneles solares.

## Emisiones de gases de efecto invernadero (GEI) directas e indirectas por peso

Sucursal	Emisiones Directas	Emisiones indirectas	Total
Oficina Nacional	67,80	255,99	323,80
La Paz	9,12	404,33	413,45
Santa Cruz	122,23	621,52	743,74
Cochabamba	16,68	278,74	295,42
Sucre	5,02	91,05	96,07
Beni	10,83	128,65	139,48
Pando	1,37	171,07	172,45
Potosí	23,05	74,13	97,18
Tarija	12,06	84,48	96,54
Oruro	22,02	88,31	110,33
El Alto	12,17	120,25	132,43
<b>Total</b>	<b>302,36</b>	<b>2.318,51</b>	<b>2.620,87</b>

Fuente: Herramienta Huella de Carbono 2023.

## Consumo de agua

Consumo de agua 2022 - 2023

Sucursal	2022		2023			
	Metros cúbicos	Consumo promedio por funcionario 1.813 funcionarios	Metros cúbicos	Consumo promedio por funcionario 2.007 funcionarios		
Oficina Nacional	1.807,17		1.856,80			
La Paz	1.164,29		2.603,20			
Santa Cruz	4.593,53		5.548,00			
Cochabamba	2.870,03		2.812,35			
Sucre	258,74	<b>8,80</b> metros cúbicos promedio por funcionario al año	635,00	<b>8,99</b> metros cúbicos promedio por funcionario al año		
Beni	804,10		563,00			
Pando	59,36		63,00			
Potosí	1.728,07		918,00			
Tarija	900,21		1.296,65			
Oruro	983,44		843,00			
El Alto	801,03		908,00			
<b>Total</b>	<b>15.969,97</b>				<b>18.047,00</b>	

Fuente: Elaboración propia con base en registros internos.



22 de Abril

# Día de la Tierra

Conoce cómo aportamos positivamente a nuestro planeta.

 +  + 

**BNB**

Esta entidad es supervisada por ASFI.

### 3. Iniciativas de promoción y cuidado del medioambiente

---

El Banco Nacional de Bolivia S.A., con base a los resultados de la Huella de Carbono, lleva a cabo actividades de concientización y promoción del cuidado del medio ambiente. Estas iniciativas buscan sensibilizar a los colaboradores y a la comunidad en general sobre la importancia de mitigar la huella de carbono y adoptar prácticas sostenibles. A continuación, se describen las actividades realizadas en este contexto:

- Promoción del uso responsable de energía eléctrica en las instalaciones del banco.
- Promoción del uso racional del agua, con lo que se busca el consumo responsable del agua por medio de acciones de concientización y la instalación de grifos ahorradores.
- Promoción y gestión del uso eficiente y ecológico de cartuchos de tóner para impresoras.
- Adquisición de papel que cuenta con certificación de elaboración con material ecológico.
- Uso de sistemas de videoconferencia, que posibilitan la comunicación en tiempo real y evitan desplazamientos y viajes aéreos.
- Reciclaje de papel.
- Reciclaje de material de promoción como lonas, vallas.
- Publicación anual del inventario de la emisión de GEI, a través de la medición de la Huella de Carbono con metodología y protocolos internacionales.
- Acciones de concientización dirigidas a los colaboradores.
- Apoyo a instituciones que promueven acciones ambientales.
- Reciclaje de Residuos de Artefactos Eléctricos y Electrónicos (RAEE), de las sucursales del BNB. De esta manera, en la gestión 2023 se reciclaron 3.499,2 Kg de equipos eléctricos y electrónicos de las oficinas Santa Cruz, Tarija, Pando, Beni y La Paz, a través de la empresa REECICLA, misma que cuenta con la certificación correspondiente relacionada al reciclaje responsable de diferentes materiales.

## La Hora del Planeta

La Hora del Planeta, el movimiento ambiental más grande del mundo, tiene como objetivo combatir el cambio climático, especialmente el excesivo consumo de energía. Iniciada en 2007 en Sydney, Australia, esta campaña simbólica ha crecido para involucrar a más de 180 países. El Banco Nacional de Bolivia S.A. se une a esta iniciativa desde hace once años, apagando las luces de sus instalaciones a nivel nacional y promoviendo la participación activa de sus colaboradores, clientes y proveedores.

En el año 2022 y 2023, el BNB respaldó institucionalmente a WWF Bolivia, recibiendo capacitación de expertos en cambio climático y acciones para la protección del medio ambiente. Además, los colaboradores del banco participaron como voluntarios digitales, difundiendo la campaña en redes sociales y apagando las luces en sus hogares. Esta participación demuestra el compromiso del BNB con la conservación de la naturaleza y su esfuerzo por crear conciencia sobre la importancia de mitigar el cambio climático.

60 LA HORA DEL PLANETA WWF

🌍 + 🕒 + ❤️

**¡Súmate a este movimiento global!**  
La Hora del Planeta

**BNB**

Esta entidad es supervisada por ASFI.

The graphic features a dark background with a glowing power button icon and a trail of orange and yellow light resembling a comet or galaxy. The WWF logo and the number 60 are in the top left. The text is in white and green. The BNB logo is in a green box in the bottom right.

# VIII



Descripción del cumplimiento de los objetivos y de la política de RSE

## Desempeño Económico



Los indicadores económicos más importantes del Banco Nacional de Bolivia S.A., correspondientes a la gestión 2023, son presentados a continuación:

# 1. Impacto económico de la actividad

Principales indicadores  
(Expresado en millones de USD y en %)

	2023
Total activos	5.055
Total depósitos del público	3.604
Patrimonio neto	332.502
Utilidades netas	30,7
ROE (retorno sobre el patrimonio)	10%
ROA (retorno sobre activos)	0,63%

Fuente: Elaboración propia con base en registros internos.

# 2. Calificaciones de riesgo

AESA RATINGS Calificadora de Riesgos asociada a Fitch Ratings

	2022	Septiembre 2023
Corto plazo moneda nacional	F1+	F1+
Corto plazo moneda extranjera	F1+	F1+
Largo plazo moneda nacional	AAA	AAA
Largo plazo moneda extranjera	AAA	AA+
Emisor	AAA	AAA
Perspectiva	En desarrollo	Negativa
Acciones ordinarias	Nivel 2	Nivel 2

Moody's Latin America Calificadora de Riesgo S.A.

Depósitos de corto plazo moneda nacional	N-1
Depósitos de corto plazo moneda extranjera	N-1
Depósitos de mediano y largo plazo moneda nacional	AAA
Depósitos de mediano y largo plazo moneda extranjera	A2
Emisor	AAA
Acciones ordinarias	Nivel II

### 3. Generación y distribución de valor

Valor económico directo - Generado y distribuido

Valor Económico Generado y Distribuido (VEG+D)	2021	2022	2023
<b>Valor económico directo creado (VEC)</b>	<b>311.488.107</b>	<b>316.448.591</b>	<b>424.239.557</b>
<b>a) Ingresos</b>	<b>311.488.107</b>	<b>316.448.591</b>	<b>424.239.557</b>
(Vtas Netas + ingr. por inver. finan. + vtas de activos)			
Ingresos financieros	214.566.621	218.929.851	240.381.370
Abonos por diferencia de cambio y mantenimiento de valor	-220.125	-124.085	182.393
Recuperaciones de activos financieros	30.260.560	31.090.151	84.207.368
Otros ingresos operativos	66.881.050	66.552.674	99.468.426
Ingresos de gestiones anteriores	-	-	-
<b>Valor económico distribuido (VED)</b>	<b>276.813.216</b>	<b>284.655.117</b>	<b>390.051.540</b>

<b>b) Costes operativos</b>	<b>177.938.889</b>	<b>192.667.343</b>	<b>297.484.490</b>
(Pagos a proveedores, royalties y pagos de facilitación)			
Cargos por obligaciones con el público	73.943.095	77.182.368	93.310.700
Cargos por otras cuentas por pagar y comisiones financieras	1.251	1.497	7.210
Cargos obligaciones con empresas con participación estatal	12.808.399	12.372.382	6.321.201
Cargos por diferencia de cambio y mantenimiento de valor	-260.914	-169.976	102.050
Cargos por incobrabilidad y desvalorización de activos financieros	35.339.077	49.762.079	109.645.024
Otros gastos operativos	36.893.401	32.452.569	64.574.196
Servicios contratados	7.840.756	7.972.190	9.130.816
Seguros	1.315.893	1.581.887	1.681.542
Comunicaciones y traslados	1.743.282	1.994.653	2.258.115
Mantenimiento y reparaciones	1.408.590	1.604.127	1.531.595
Gastos notariales y judiciales	874.875	948.544	1.182.543
Alquileres	2.742.591	2.717.422	2.935.913
Energía eléctrica, agua y calefacción	1.140.392	1.193.247	1.294.795
Papelería, útiles y materiales de servicio	1.227.572	1.367.334	1.347.169
Suscripciones y afiliaciones	52.218	52.905	53.558
Propaganda y publicidad	660.756	1.344.899	1.648.900
Gastos de representación	11.211	38.848	50.335
Aportes otras entidades Nominativo por entidad	36.221	42.740	32.287
Gastos en comunicación y publicaciones en prensa	23.942	44.883	49.674
Diversos (menos gastos de responsabilidad social empresarial)	136.279	162.746	326.867

<b>c) Salarios y beneficios sociales</b>	<b>36.583.105</b>	<b>39.004.911</b>	<b>42.397.353</b>
(Pagos tot. a los empleados y contribuciones sociales)			
Gastos de personal	36.583.105	39.004.911	42.397.353
<b>d) Pagos a proveedores de fondos</b>	<b>10.407.603</b>	<b>11.533.576</b>	<b>13.019.645</b>
(Dividendos a accionistas e intereses por préstamos)			
Dividendos a accionistas	2.187.413	2.353.991	1.826.979
Cargos por obligaciones con bancos y entidades de financiamiento	2.867.513	4.556.044	7.189.404
Cargos por valores en circulación	3.427.063	3.094.518	2.872.276
Cargos por obligaciones subordinadas	1.925.613	1.529.023	1.130.986
<b>e) Pagos a gobierno</b>	<b>51.772.314</b>	<b>41.236.168</b>	<b>36.922.791</b>
(Tasas e impuestos brutos)			
Impuestos	468.470	630.849	1.441.072
Aportes Autoridad de Supervisión del Sistema Financiero	4.820.967	4.933.484	5.131.297
Multas Autoridad de Supervisión del Sistema Financiero	1.335	5.232	13.534
Aportes al Fondo de Reestructuración Financieras (FRF) - Art. 127 LBEF	16.000.754	16.375.866	13.295.452
Impuesto sobre las utilidades de las empresas	30.480.787	19.290.737	17.041.436
<b>f) Inversiones en la comunidad</b>			
(Aportaciones, inversiones en comunidad y donaciones)			
Donaciones	111.307	213.118	227.261
Donaciones	95.653	183.539	201.501
Gastos responsabilidad social empresarial m/n	15.654	29.579	25.760
<b>Valor Económico Retenido (VER = VEC - VED)</b>	<b>34.674.890</b>	<b>31.793.474</b>	<b>34.188.016</b>

Fuente: Elaboración propia con base en registros internos.

IX



Pacto Global  
de las Naciones  
Unidas



# Pacto Global de las Naciones Unidas

---

La adhesión del Banco Nacional de Bolivia S.A. al Pacto Global de las Naciones Unidas en 2007 y su continua participación en la Red Bolivia del Pacto Global demuestran su compromiso formal con los principios establecidos por esta entidad internacional. Alinear voluntariamente las operaciones y estrategias con los 10 principios del Pacto Global refleja la orientación del banco hacia la consecución de los 17 Objetivos de Desarrollo Sostenible (ODS).

Esta alineación estratégica permite al Banco Nacional de Bolivia S.A. ampliar su impacto en áreas clave, abordando temas fundamentales como derechos humanos, estándares laborales, igualdad de género, medio ambiente y anticorrupción. Este enfoque integral contribuye al desarrollo sostenible y refleja el papel activo del banco en la promoción de prácticas empresariales responsables y socialmente comprometidas.

Durante seis años consecutivos, el Banco Nacional de Bolivia S.A. ha desempeñado un papel activo y de liderazgo al encabezar una mesa de trabajo dedicada a ejecutar acciones en beneficio de la niñez, salud y educación. Esta mesa reúne a diversas empresas de sectores como la industria, academia, tercer sector, entidades financieras, minería, entre otros. Su compromiso se centra en promover los derechos de la niñez, contribuyendo así al cumplimiento de los Objetivos de Desarrollo Sostenible (ODS). Este esfuerzo conjunto refleja la dedicación del banco en abordar temas críticos y generar un impacto positivo en la sociedad.

## Mesa de Niñez del Pacto Global

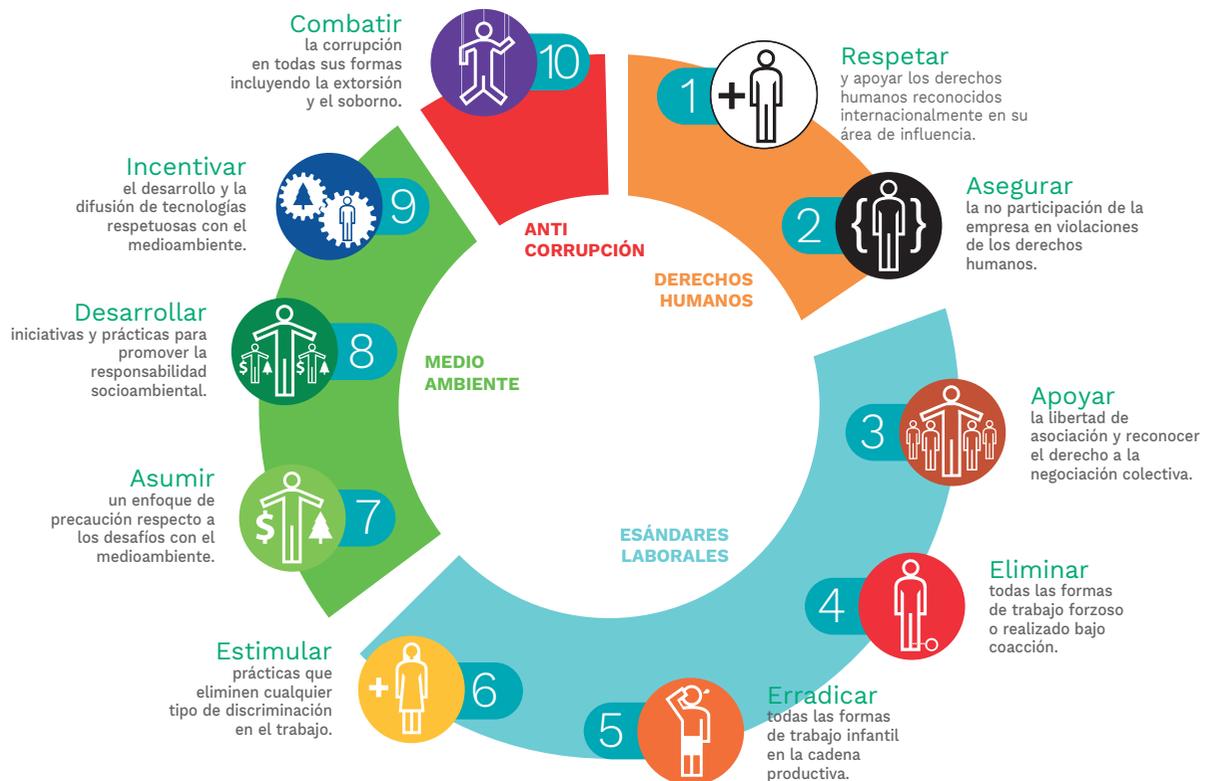
Durante 2023, el BNB colaboró estrechamente con las empresas asociadas a la mesa de niñez en el fortalecimiento de las habilidades de las familias, centrándose en temas de interés común. Estos talleres se llevaron a cabo de forma virtual, y las grabaciones de los mismos se pusieron a disposición de los usuarios a través de una página web dedicada.



- **Crianza con Ternura**
- **Cuidados Digitales**
- **Disciplina Positiva & Autoprotección**
- **Bienestar y Salud Mental**

**+8 WEBIMARS**  
**+10 HORAS DE CAPACITACIÓN**  
**+500 PARTICIPANTES**

Los 10 Principios del Pacto Global



El Banco Nacional de Bolivia S.A. actúa como promotor ante las empresas y organizaciones bolivianas para lograr la consecución de los Objetivos de Desarrollo Sostenible. Entiende que estos objetivos proporcionan una guía común a nivel mundial, permitiendo que las acciones de Responsabilidad Social Empresarial converjan hacia un lenguaje global compartido. En esta dimensión, el BNB se enfoca en el cumplimiento de indicadores relacionados con 15 de los 17 ODS, cuyos detalles se encuentran descritos en otras secciones de este informe. Este enfoque refleja el compromiso del banco en abordar desafíos globales y contribuir al desarrollo sostenible

En el siguiente cuadro se relaciona las acciones que el BNB implementa para alcanzar los Objetivos de Desarrollo Sostenible que le competen.

N° de objetivo	Acciones BNB	Metas
	<p>El BNB promueve servicios que fomentan la inclusión financiera como herramienta para superar la pobreza y mejorar la calidad de vida; brinda apoyo institucional a organizaciones que trabajan para poner fin a la pobreza.</p>	<p>Programas sociales.</p> <p><b>1.1</b> Productos simples y accesibles.</p> <p><b>1.4</b> Acceso a los servicios financieros (microcrédito, billetera móvil, crédito productivo, vivienda de interés social).</p> <p><b>1.5</b> Programa Agua – Valoramos la Vida.</p> <p><b>1.6</b> Programa Agua – Valoramos la Vida.</p>
	<p>El banco ofrece servicios financieros orientados a agricultura.</p>	<p><b>2.3</b> Servicios financieros para la agricultura.</p>
	<p>El banco desarrolla un programa de agua segura para comunidades en extrema pobreza; resguarda la salud integral de los funcionarios y ofrece instalaciones seguras a los clientes y funcionarios.</p>	<p><b>3.2</b> Programa Agua – Valoramos la Vida.</p> <p><b>3.4</b> Programa Primero tu salud.</p> <p><b>3.8</b> Funcionarios cubiertos por la seguridad social.</p> <p><b>3.10</b> Instalaciones libres de humo.</p>
	<p>Los programas sociales del BNB promueven la no deserción escolar, y apoyan el mejoramiento de capacidades de docentes y técnicos que trabajan con personas con discapacidad.</p> <p>El BNB ofrece a sus colaboradores un extenso programa de capacitaciones internas, y ofrece un amplio programa de educación financiera a clientes, usuarios y a la comunidad.</p>	<p><b>4.1</b> Programa Agua – Valoramos la Vida.</p> <p><b>4.4</b> Programa de generación de competencias BNB. Programa Aprendiendo con el BNB.</p>



El BNB apoya la equidad de género en su operación diaria y en sus programas sociales.

**5.1** Política de contratación del BNB.

**5.2** Adhesión al programa ELSA

**5.5** Política de remuneración y plan de carrera BNB.

**5.7** Banca Joven, microcrédito, vivienda de interés social.

**5.8** Banca digital.



El BNB promueve el acceso al agua a poblaciones en situación de vulnerabilidad, y desarrolla una cultura de cuidado del medioambiente entre sus colaboradores.

**6.1** Programa Agua – Valoramos la Vida.

**6.4** Programa DAR.

**6.7** Programa Agua – Valoramos la Vida.

**6.8** Programa Agua – Valoramos la Vida.



El BNB ofrece y mantiene excelentes condiciones laborales, y ofrece herramientas de crecimiento profesional y personal a sus colaboradores, así como propicia un amplio acceso a sus servicios que alientan el crecimiento económico.

**8.3** Oferta de servicios financieros simples y accesibles.

**8.5** Trabajo decente para hombres y mujeres, igualdad de remuneración.

**8.8** Derechos laborales garantizados a todos los funcionarios del banco.

**8.10** Oferta de servicios financieros simples y accesibles en microcrédito, PyME, crédito productivo, vivienda, otros.

**8.11** Oferta de servicios de comercio exterior.



El BNB brinda infraestructura y servicios accesibles, con innovación permanente.

**9.1** Infraestructura libre de barreras arquitectónicas.

**9.3** Acceso a servicios financieros a pequeñas y medianas empresas.

**9.5** Centro de Innovación BNB.

**9.8** Banca digital.

	<p>El BNB ofrece productos y servicios financieros de calidad para mejorar la accesibilidad de la población e invierte en programas que promueven la inclusión social.</p>	<p>Inclusión financiera: Banca Joven, Billetera Móvil, PyME, MyPE, crédito productivo.</p> <p><b>10.2</b> Programa Agua – Valoramos la Vida. Programa de Salud Visual Veo Veo.</p> <hr/> <p><b>10.3</b> Garantiza la igualdad de oportunidades.</p> <hr/> <p><b>10.4</b> Normas de protección social, política salarial.</p> <hr/> <p><b>10.5</b> El BNB cumple con la normativa del ente regulador.</p> <hr/> <p><b>10.6</b> El BNB es miembro de ASO-BAN, y Felaban.</p>
	<p>El BNB apoya el acceso a una vivienda digna y promueve iniciativas para el cuidado del medioambiente.</p>	<p><b>11.1</b> Vivienda de interés social.</p> <hr/> <p><b>11.6</b> Manejo responsable de los residuos.</p> <hr/> <p><b>11.9</b> Cuidado del medioambiente. Programa DAR. Huella de Carbono BNB.</p>
	<p>El BNB cuenta con políticas y programas internos para promover el consumo responsable.</p>	<p><b>12.5</b> Política de uso responsable de papel. Reciclaje de equipos eléctricos y electrónicos.</p> <hr/> <p><b>12.6</b> Informe de RSE.</p> <hr/> <p><b>12.7</b> Política de contratación del BNB.</p>
	<p>El BNB desarrolla acciones para la protección del medioambiente, orientados al público interno y externo.</p>	<p><b>13.2</b> Huella de Carbono.</p> <hr/> <p><b>13.3</b> Huella de Carbono.</p>



El BNB opera con ética y transparencia, apegado a la normativa vigente.

**16.5** Código de ética. Capacitaciones del personal al respecto.

**16.6** Buen gobierno corporativo. Cumplimiento de la normativa vigente.

**16.11** Gestión de riesgos. Capacitaciones al personal. Gestión de cumplimiento de la normativa vigente.



El BNB construye importantes alianzas con base en una visión compartida para generar transformaciones que apoyan la consecución de los ODS.

**17.3** Alianzas BNB: Vision Mundial, Fundación Adolfo Kolping, Fundación Ojos del Mundo, Legión Cruceña de Combate al Cáncer.





**Opinión externa**



# Carta de opinión externa

---



La Paz, 27 de mayo de 2024  
AESA/BOL - 0450/24

Señora  
Carmen Zamora  
Subgerente Responsabilidad Social Empresarial  
**Banco Nacional de Bolivia S.A.**  
Presente.-

De nuestra consideración:

Tras haber evaluado el Informe Anual de RSE 2023 del Banco Nacional de Bolivia S.A. y el contenido de éste, el Comité de calificación de AESA Ratings emitió la siguiente opinión:

"El Banco Nacional de Bolivia S.A. elaboró su informe anual de RSE con corte al 31/12/2023, el mismo cumple con el contenido especificado en el Reglamento de RSE de ASFI y sus anexos bajo ninguna observación"

Con este motivo, me despido muy cordialmente.

A handwritten signature in black ink, appearing to read "Cecilia Pérez".

**Cecilia Pérez**  
**AESA RATINGS S.A.**



BNE

Autobanco

ATM

Parqueo  
clientes

BNE

BNE

# XI

Red de  
sucursales y  
agencias



# Red de sucursales y agencias

## Domicilio legal

Calle España N° 90.  
Sucre, Estado Plurinacional de Bolivia.

## Oficina Nacional

Av. Los Sauces N° 189, La Florida, Zona Sur.  
Teléfonos: (591-2) 2332323 - Fax interno N° 1850.  
Casilla N° 360, La Paz.  
e-mail: BNBcorrespondencia@bnb.com.bo  
<http://www.bnb.com.bo>

## Sucursal La Paz

Oficina Principal	Av. Camacho N° 1296, esq. Colón, Zona Central.
Agencia 20 de Octubre	Av. 20 de Octubre N° 2095, esq. Aspiazu, Zona Sopocachi.
Agencia Achumani	Av. García Lanza N° 1484, esq. Calle 13, Zona Achumani.
Agencia Buenos Aires	Calle Tumusla N° 705, esq. Av. Buenos Aires, Zona 14 de Septiembre.
Agencia Mega Center	Avenida Rafael Pabón, Distrito 44, Manzana Megacenter La Paz S.A. N° 2546, Predio 1, Local C-14, Zona Irpavi.
Agencia Miraflores	Av. Héroes del Pacífico N° 1384, casi esq. EE.UU., Zona Miraflores.
Agencia MyPE Gran Poder	Calle Sebastián Segurola N° 1050, Zona Gran Poder.
Agencia MyPE Villa Fátima	Av. Tejada Sorzano N° 414, entre Av. Saavedra y calle Emilio Lara, Zona Villa Fátima.
Agencia Obrajes	Av. 14 de Septiembre, esq. Calle 17, Zona Obrajes.
Agencia Pérez Velasco	Av. Montes N° 744, esq. José María Serrano, Zona Central.
Agencia San Miguel	Av. Montenegro N° 1420, Edif. San Miguel Arcángel, Zona San Miguel.
Agencia Torres del Poeta	Avenida Arce N° 2519, Plaza Isabel la Católica, "Condominio Torres del Poeta" - PB, Zona San Jorge.
Agencia La Florida	Av. Arequipa N° 8277, La Florida, Zona Sur.
Oficina externa/Autobanco Achumani	Av. García Lanza N° 1484, esq. Calle 13, Zona Achumani.
Oficina Externa/BNB Express La Suiza	Av. "B", Las Lomas, entre calles 9 y 10 s/n, en el centro comercial La Suiza, Zona Huantaqui.
Oficina externa/Caja Externa CBN	Av. Montes N° 400, interior edificio CBN, Zona Norte.
Oficina externa/Caja Externa Terrasur	Calle Belisario Salinas N° 525, Zona Sopocachi.

Oficina Externa/Caja Externa UNIVALLE Av. Argentina N° 2083 - Interior Universidad Privada del Valle – Univalle, Zona Miraflores.

Oficina externa/Autobanco La Florida Av. Arequipa N° 8277 La Florida, Zona Sur

### Sucursal Santa Cruz

Oficina Principal	Calle René Moreno N° 258, Zona Central.
Agencia 7 Calles	Calle Isabel la Católica N° 149, entre calles Suárez de Figueroa y Camiri, Zona Casco Viejo.
Agencia Aroma	Calle Aroma N° 712, entre calle Celso Castedo y Av. Uruguay (Primer Anillo), Zona Barrio Los Pozos.
Agencia La Ramada	Av. Grigotá N° 333, Zona Mercado La Ramada.
Agencia Montero	Calle Warnes, esq. Sucre, ciudad de Montero.
Agencia Mutualista	Av. Mutualista esq. calle Cuyabos, Zona Noreste.
Agencia MyPE La Guardia	Carretera antigua Santa Cruz-Cochabamba, entre calles 6 de Agosto y Nacian Urquidi, Zona Sur.
Agencia MyPE Pampa de la Isla	Av. Virgen de Cotoca, pasando Av. El Trillo y surtidor La Pascana, frente a Semillas Mónica, Zona Pampa de la Isla.
Agencia MyPE Plan 3000	Av. Prolongación Che Guevara, esq. Calle 1, Paralela Av. Cañada Pailita, Zona Plan 3000.
Agencia Patio Design	Avenida Busch esquina Tercer Anillo Interno Uv-33, Mz-45, interior Centro Comercial Lifestyle Center Patio Design, planta baja, Zona Noroeste.
Agencia Norte	Av. Cristo Redentor, casi Cuarto Anillo, Lado Este (Antigua Av. Banzer - Carretera al Norte), Zona Norte.
Agencia Sur	Calle Diego de Mendoza, esq. Av. Velarde, frente Plaza Blacutt Héroes del Chaco, Zona Sur.
Agencia UPSA	Av. Transversal 1, entre prolongación Paraguá y Cuarto Anillo, Zona Parque Industrial.
Agencia Urubó	Av. Primera esq. Puente Urubó 91, Plaza Comercial Urubó, Zona Noroeste.
Agencia Ventura Mall	Av. San Martín esq. Cuarto Anillo, Centro Comercial Ventura Mall, locales 15 y 16 del nivel 2, Zona Equipetrol Norte.
Agencia San Ignacio de Velasco	Calle libertad s/n entre calle Santa Cruz y calle La Paz plaza principal acera este.
Oficina externa/Autobanco Mutualista	Av. Mutualista, esq. calle Cuyabos, Zona Noreste.
Oficina externa/Autobanco Norte	Av. Cristo Redentor, esq. Cuarto Anillo, Zona Norte.
Oficina externa/Autobanco René Moreno	Calle René Moreno N° 258, Zona Central.
Oficina externa/Autobanco Sur	Calle Diego de Mendoza esq. Av. Velarde, frente Plaza Blacutt Héroes del Chaco, Zona Sur.
Oficina externa/Autobanco UPSA	Av. Transversal 1, entre prolongación Paraguá y Cuarto Anillo, Zona Parque Industrial.

Oficina externa/Autobanco URUBO	Av. Primera esq. Puente Urubó 91, plaza comercial Urubó, Zona Noroeste
Oficina externa/BNB Express CBN	Carretera antigua a Cochabamba Km. 14, instalaciones Cervecería Boliviana Nacional (CBN), Zona Sur.
Oficina externa/BNB Express Cotoca	Av. Santa Cruz N° 133, entre calles René Moreno y Defensores del Acre, Zona Central.
Oficina externa/BNB Express El Carmen	Km. 9 Av. Doble Vía La Guardia, esq. Av. Mapaizo, localidad El Carmen, Zona El Bajío.
Oficina externa/BNB Express Paurito	Av. Santa Cruz de la Sierra, esq. Germán Busch, Plaza Principal de Paurito, Zona Central.
Oficina externa/BNB Express UTEPSA	Av. Noel Kempff Mercado N° 715, entre Av. Busch y Av. San Martín (Tercer Anillo Int.), Zona Oeste.
Oficina externa/BNB Express Valle Sánchez	Av. Principal de ingreso a Valle Sánchez, UV-1 manzano 2, Zona Sur, Warnes.
Punto Promocional/BNB IMCRUZ	Av. Cristóbal de Mendoza N° 164, Segundo Anillo, instalaciones de IMCRUZ.
Punto Promocional/BNB TOYOSA	Av. Cristo Redentor 777 entre Tercer y Cuarto Anillo.

### Sucursal Cochabamba

Oficina Principal	Calle Nataniel Aguirre N° E-198, esq. Jordán, Zona Central.
Agencia América	Av. América, esq. Bernardo Monteagudo, Edificio Terrado (planta baja), Zona Tupuraya.
Agencia Blanco Galindo	Av. Blanco Galindo N° 1123, entre Av. Campero y pasaje Walter Rocha, Zona Hipódromo.
Agencia Constitución	Plazuela Constitución, esq. 16 de Julio, Zona Noreste.
Agencia La Cancha	Calle Esteban Arze N° 1383, entre calles Totorá y Tarata, Zona Sud.
Agencia MyPE Colcapirhua	Av. Blanco Galindo Km 9, esq. Reducto, Zona Reducto Sur, provincia de Quillacollo, localidad Colcapirhua.
Agencia Norte	Av. América N° 480, esq. calle M. Torrico, planta baja del edificio Altos Casah, Zona Queru Queru.
Agencia Quillacollo	Calle Villazón, entre calles Lanza y Héroes del Chaco, lado comando policial de Quillacollo, ciudad Quillacollo.
Agencia Simón López	Av. Simón López N° 563, casi esquina Los Ceibos, Zona Cala Cala.
Oficina externa/Autobanco Constitución	Plazuela Constitución, esq. 16 de Julio, Zona Noreste.
Oficina externa/BNB Express Taquiña	Final Av. Centenario, interior Cervecería Taquiña, Zona Taquiña.
Oficina externa/BNB Express Tiquipaya	Final calle Profesora Guillermina Martínez, interior UNIVALLE, localidad Tiquipaya.
Oficina externa/Caja Externa UNIVALLE América	Av. América N° 165 entre Av. Libertador Bolívar y calle Tupak Amaru, Zona Cala Cala.
Oficina externa/BNB Express Vinto Chico	Carretera Quillacollo - Confital Km. 20½. Localidad Vinto Chico.

### Sucursal Sucre

Oficina Principal	Calle España N° 90, Zona Central.
Agencia Barrio Petrolero	Av. Las Américas N° 433, entre calles Panamá y Honduras, Barrio Petrolero.
Agencia MyPE Mercado Campesino	Av. Jaime Mendoza N° 2150 entre Av. Germán Busch y Av. del Maestro.
Agencia Supermercado SAS	Calle J.J. Pérez N° 331, Supermercado SAS, Zona Central.

### Sucursal Oruro

Oficina Principal	Calle La Plata N° 6160, entre calles Sucre y Bolívar, Zona Central.
Agencia Mercado Bolívar	Calle Sargento Tejerina N° 1560, entre calles Bolívar y Adolfo Mier, Zona Este.
Agencia MyPE Sur	Avenida España N° 1990, entre Av. Dehene y José María Achá (acera sur), Zona Sur.
Oficina externa/BNB Express ENALBO	Av. 24 de Junio Km. 3 ½, carretera a Vinto.
Oficina externa/BNB Express Huanuni	Calle Camacho N° 79, casi Pasaje Frontón, Zona Central, localidad de Huanuni.
Oficina externa/BNB Express Huari	Av. 1° de Mayo esq. calle Federico Bolts, Cervecería Boliviana Nacional S.A. – Planta Huari, Zona Central.

### Sucursal Potosí

Oficina Principal	Calle Junín N° 4, entre calles Matos y Bolívar, Zona Central.
Agencia Murillo	Av. P. D. Murillo N° 93, entre calles M. Arellano y M. García, Zona Ciudad Satélite.
Agencia MyPE Mercado Uyuni	Av. Pando N° 410, esq. Av. Cívica, Zona San Roque.
Agencia Uyuni	Av. Potosí s/n, entre Av. Arce y calle Sucre, Zona Inmaculada Concepción.

### Sucursal Tarija

Oficina Principal	Calle Sucre N° 735, entre calles Ingavi y Bolívar, Zona Central.
Agencia Bermejo	Av. Barrientos Ortuño N° 672, esq. calle Cochabamba, ciudad de Bermejo.
Agencia MyPE Mercado Campesino	Av. Panamericana Oeste N° 1564, entre calles Luis Campero y Timoteo Raña, Zona Mercado Campesino.
Agencia Sur	Av. La Paz N° 446, entre calles Belgrano y Delfín Pino, Zona Villa Fátima.

### Sucursal Beni

Oficina Principal	Plaza Mariscal José Ballivián, acera norte N° 46, Zona Central.
Agencia Pompeya	Calle 1° de Mayo, entre calles Isiboro y Securé, Zona Pompeya.
Agencia Riberalta	Av. Dr. Juan de Dios Martínez, entre Medardo Chávez y Alberto Natush, Zona Central, ciudad de Riberalta.

### Sucursal El Alto

Oficina Principal	Avenida Satélite N° 338, entre calles Hermano Morales y José Caballero, Zona de Ciudad Satélite.
Agencia 16 de Julio	Av. Alfonso Ugarte N° 133, Zona 16 de Julio.
Agencia 6 de Marzo	Avenida 6 de Marzo N° 112, Zona Villa Bolívar "A".
Agencia Mercado Nueva Alianza	Av. Panamericana N° 107, esq. Viscarra, urbanización Nueva Alianza, Zona Villa Bolívar "D".
Agencia Río Seco	Avenida Juan Pablo II, local M, Mezzanine del Centro Comercial Multicine, zona Rio Seco.
Agencia Villa Adela	Av. Bolivia N° 14, esq. Ladislao Cabrera, Manzano O, Lote N° 1, Zona Villa Bolívar Municipal.
Oficina externa/BNB Autobanco Ciudad Satélite	Avenida Satélite N° 338, entre calles Hermano Morales y José Caballero, Zona Ciudad Satélite.
Oficina externa/BNB Express Achocalla	Av. La Paz N° 61, camino principal, ex localidad Pacajes, localidad Achocalla.
Oficina externa/Caja Externa CBN El Alto	Avenida 6 de Marzo S/N, Zona Villa Bolívar "D", predios Cervecería Boliviana Nacional, El Alto.

### Sucursal Pando

Oficina Principal	Av. Tcnl. Enrique Fernández Cornejo, entre Av. Tcnl. Emilio Fernández Molina y calle Nicolás Suárez, Zona Central, ciudad de Cobija.
-------------------	--

