

INFORME DE RESPONSABILIDAD SOCIAL EMPRESARIAL 2016



144 años

1872
BNB
BANCO NACIONAL DE BOLEVERA

Informe de Responsabilidad Social Empresarial 2016

DATOS DE CONTACTO

(G4-31)

Banco Nacional de Bolivia S.A.

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

Email: info@bnb.com.bo, bnbrse@bnb.com.bo

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

RESPONSABLES

Patricio Garrett Mendieta

Carmen Zamora Ramírez

Alcance

(G4-3) (G4-28) (G4-33)

El Banco Nacional de Bolivia S.A. (BNB) presenta el Informe de Responsabilidad Social Empresarial (IRSE), correspondiente al período comprendido entre el 1° de enero y el 31 de diciembre de 2016, aprobado por el Directorio, previo informe del Comité Nacional de RSE.

Este informe ha sido elaborado siguiendo la metodología de la guía para la elaboración de memorias de RSE y el suplemento financiero, ambos del Global Reporting Initiative (GRI) en su versión G4. Asimismo, da cumplimiento tanto a la normativa vigente expedida por la Autoridad de Supervisión del Sistema Financiero (ASFI), como a los principios del Pacto Global de las Naciones Unidas y a las políticas internas del banco, entre otras.

El BNB publica el IRSE 2016 con la finalidad de que los grupos de interés identificados cuenten con información fiel y veraz de su desempeño en responsabilidad social empresarial durante la gestión 2016, referidos a la gestión organizacional, económica, social y medioambiental.

La información contenida en el IRSE 2016 ha sido seleccionada a partir de la identificación de los asuntos relevantes para los principales grupos de interés del banco; para ello se ha tomado como marco la normativa vigente (Resolución ASFI 1025/2016 y la Ley N° 393 de Servicios Financieros), y la estrategia del banco.

Para garantizar la fidelidad de la información contenida en el presente Informe, éste ha tenido el trabajo de seguridad limitada a cargo de la empresa consultora PriceWaterhouseCoopers S.R.L. (PWC), dando credibilidad y transparencia a la información expresada en el mismo.

En la tabla resumen de indicadores del GRI, que se encuentra insertada en sus páginas, se hace referencia a los indicadores seleccionados por tema y el asunto relevante.

El portal del banco www.bnb.com.bo contiene la información comprendida en este documento, además de información adicional de utilidad para un mayor entendimiento de las acciones realizadas por el BNB en materia de responsabilidad social empresarial.

Contenido

I. Mensaje del Presidente del Directorio	11
II. Perfil del Banco Nacional de Bolivia S.A.	17
BNB un banco digital, en movimiento, en evolución	19
BNB en cifras, principales indicadores	21
Composición accionaria	21
Misión, visión y valores	22
Gobierno corporativo	23
Organigrama del BNB	29
Gestión de riesgo	31
Premios y reconocimientos	31
Asociaciones y membresías	34
III. BNB Responsabilidad Social Empresarial	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	39
IV. Materialidad	45
Proceso para la determinación de la materialidad	47
Modelo de materialidad aplicado	50
V. Descripción del cumplimiento de los objetivos y de la política de RSE	51
Desempeño social	53
Desempeño ambiental	131
Desempeño económico	145
VI. Pacto Global de las Naciones Unidas	149
VII. Global Reporting Initiative (GRI)	157
Acerca del GRI	159
Declaración del nivel de aplicación del G4 del IRSE 2016	160
Tabla de contenido del GRI	160
VIII. Encargo de Seguridad Limitada	175
Red de sucursales y agencias	181



La responsabilidad social empresarial (RSE) vinculada a la transparencia corporativa es una herramienta importante para la buena gestión y la adecuada rendición de cuentas, un compromiso que genera efectos positivos para la empresa y que se convierte en un auténtico propulsor de acciones robustas para la sostenibilidad del negocio. Cuando la RSE goza de un alto grado de credibilidad y transparencia, y cuando es apoyada y respaldada desde la alta dirección de una empresa, se convierte en un pilar estratégico trascendental y transversal dentro de la organización.

Desde la formalización de la gestión de RSE en el banco, han sido muchos los logros y las lecciones aprendidas; estamos conscientes que, en la medida que avanzamos, los retos se tornan aún mayores y más complejos. Sin embargo, el mayor resultado alcanzado hasta la fecha nos satisface grandemente y compromete al Directorio del banco, a los ejecutivos y a todo el personal a alinear las materias de RSE a la gestión cotidiana del banco, y a que sea parte fundamental de la planificación estratégica de forma permanente. Es más, la RSE, integrada al modelo de negocio del banco como objetivo estratégico, ha propiciado un cambio cultural en el accionar de los colaboradores a través del compromiso y la solidaridad del voluntariado corporativo.

Los resultados del accionar del banco en RSE son palpables: la Calificación de Desempeño de RSE en la gestión 2015 otorgó la máxima puntuación equivalente a 5+ "Óptimo" respecto al nivel de madurez del modelo de gestión del banco en materia de RSE comprendidos en la normativa vigente, la política de RSE del banco y la metodología aplicada por la firma PriceWaterhouseCoopers S.R.L. Como claro reflejo del compromiso del banco con sus diferentes grupos de interés, en el 2016 nuevamente se obtuvo la máxima calificación de 5+ como resultado de un trabajo íntegro, eficiente y transparente del BNB en su quehacer diario empresarial.

En cuanto al Informe de Responsabilidad Social Empresarial (IRSE) del banco, el nivel auto-declarado de "Exhaustivo" se refiere a la información desplegada en el mismo y a la metodología de elaboración. En efecto, la empresa PriceWaterhouseCoopers S.R.L. anotó en su informe de encargo de seguridad limitada que nada llamó su atención que le haga pensar que el Informe de Responsabilidad Social Empresarial (IRSE 2016) no cumple con todos los aspectos significativos, con los criterios de reporte de la Guía de Elaboración de Memorias de Sostenibilidad, con el Suplemento Sectorial para Entidades Financieras y con la normativa de la Autoridad de Supervisión del Sistema Financiero (ASFI).

El presente documento compila y expone públicamente información sobre el desempeño, estrategia y gestión en cuanto a los aspectos de responsabilidad social empresarial del banco; asimismo, expone ante la sociedad y los grupos de interés del BNB los resultados de la gestión 2016 en materia de RSE. Confiamos que la información contribuirá al conocimiento y evaluación de las prácticas del banco y a su desempeño en materia de responsabilidad social empresarial.

Antonio Valda Careaga
Vicepresidente Ejecutivo
Banco Nacional de Bolivia S.A.



I. MENSAJE DEL PRESIDENTE

Mensaje del Presidente del Directorio

(G4-1) (G4-2) (G4-13) (G4-22) (G4-23)



Me enorgullece presentar el Informe Anual de Responsabilidad Social Empresarial 2016. Este documento fue elaborado en base a la metodología de compilación, verificación y expresión del Global Reporting Initiative (GRI), versión G4, y verificado a través de un encargo de responsabilidad limitada por parte de la empresa especialista independiente PriceWaterhouseCoopers S.R.L.

Mediante una labor empresarial moderna, responsable y sustentable, el Banco Nacional de Bolivia S.A. se esfuerza en promover el desarrollo de las personas, las empresas, las comunidades y del país. Con el firme propósito de cumplir con su misión y visión, en 2016 se alcanzaron propósitos relevantes en materia organizacional, financiera, social y ambiental en aras de fortalecer el compromiso institucional con cada grupo de interés relacionado al BNB.

A continuación deseo destacar ante ustedes algunos aspectos que considero son los principales que se exponen en el presente Informe.

El banco operó con integridad en todo su accionar y se corrieron riesgos calculados. Concordante con ello, las empresas calificadoras de riesgos concedieron al BNB muy buenas calificaciones de riesgo con una perspectiva estable de las mismas.

Cuidar y respetar a los clientes es uno de los pilares del accionar del banco. Priorizando las expectativas del cliente, se enfocaron los esfuerzos en atender sus necesidades y mejorar continuamente el servicio que provee, procurando superar sus expectativas y haciendo todo lo posible para que perciban una experiencia de alta calidad en su relación con la Institución.

Para incrementar la eficiencia operativa se consolidó el proyecto de centralización de procesos operativos de "back office", bajo un concepto de fábrica, estandari-

zando los métodos, optimizando los controles de mitigación de riesgos operativos, reduciendo los tiempos de respuesta y aprovechando eficazmente los recursos.

El banco apuntó a la innovación tecnológica con una visión avanzada de futuro con la implementación de plataformas bancarias digitales, transaccionales y procedimentales, para enriquecer la experiencia del usuario, proponiendo productos y servicios digitales a distancia, y priorizando la satisfacción y fidelización del cliente.

Entre las acciones para la innovación realizadas durante la gestión, se organizó un importante evento denominado "Hackathon", que reunió a más de 120 jóvenes nacionales y extranjeros con un alto potencial intelectual para que desarrollen aplicaciones y soluciones tecnológicas para la banca digital. Este exitoso evento marcó el punto de partida del Centro de Innovación Digital del BNB, cuyo objetivo es innovar, promover y procurar soluciones digitales previamente determinadas en aspectos tales como los procesos, los productos y servicios, los canales transaccionales, la inteligencia de negocios, y la gestión de bases de datos.

En otro orden de cosas, el banco innovó en la educación financiera a través de la implementación de un aula móvil denominada "Bus del BNB", única en su género en Bolivia, que recorrió diferentes departamentos y municipios del país acercando la educación financiera a la población a través del uso de dispositivos electrónicos, videos, y materiales educativos didácticos y sencillos. Fueron más de 15 mil personas las que tuvieron la oportunidad de subirse al bus y aprender de asuntos financieros.

En el mes de noviembre se realizó a través de una encuesta la séptima medición —siguiendo la metodología de la consultora independiente Human Value— que reveló el buen estado del clima laboral en el BNB. En la encuesta participó el 83% de los colaboradores, quienes en un 73.3% expresaron su grado de satisfacción con el entorno laboral que promueve el BNB, y se refirieron positivamente sobre el aporte a su crecimiento, tanto en lo personal como en lo profesional. Esta amplia favorabilidad es un claro respaldo al hecho que el banco haya sido reconocido nuevamente con la distinción de Empleador Líder en Bolivia.

El banco brinda sesiones continuas de "coaching" emocional, asesoramiento en nutrición y cuenta con un portal exclusivo con información que promueve un estilo de vida saludable de sus colaboradores y de sus familias. Esas acciones nacieron como producto del estudio realizado a partir de una evaluación en salud encargada por el banco en la que participó el 94% de los funcionarios.

Aliado a la iniciativa global para la transformación positiva del planeta, desde 2007 se alinean los principios del banco a los del Pacto Global de las Naciones Unidas; las evidencias de avances y cumplimiento sobre el particular se encuentran en este Informe. En el 2016, bajo la directiva de la Confederación de Empresarios Privados de Bolivia (CEPB), el banco se constituyó en una de las instituciones fundadoras de la Red Bolivia del Pacto Global para consolidar su compromiso de trabajar y apoyar en el cumplimiento de los Objetivos de Desarrollo Sostenible (ODS) de las Naciones Unidas.

Con el programa de acción social “Agua Valoramos la Vida”, en alianza con Visión Mundial y con el apoyo de la CAF, el BNB marcó la diferencia en la vida de más de 15.000 personas que viven en extrema pobreza, de las cuales 11.707 fueron niños y niñas. Se destinaron recursos económicos y trabajo del voluntariado corporativo para la construcción de sistemas de agua segura en 11 comunidades que no contaban con el líquido elemento. Con esa acción el BNB apoya el desarrollo económico de las comunidades identificadas y aporta a la disminución de la mortalidad infantil y de la deserción escolar.

El compromiso del banco con las personas con discapacidad le llevó a crear el programa “Juntos no hay barreras”, en alianza con el Fondo de las Naciones Unidas para la Infancia (United Nations International Children’s Emergency Fund) o Unicef. La iniciativa tiene la finalidad de promover los derechos de la niñez con discapacidad. La campaña lanzada para este efecto tuvo una gran acogida del público; es así que, en menos de una semana, el spot colgado en las redes sociales tuvo más de 180.000 reproducciones.

Para el BNB cuidar y preservar el entorno es una prioridad. Cuenta con cuatro iniciativas medioambientales, de las cuales la más destacada es el programa “Ahorra y Regala DAR”, con la cual el banco genera una cultura que propicia el uso adecuado de los recursos naturales. Además, durante el 2016 el banco participó en campañas para la protección del medioambiente, gestionó y midió su huella de carbono e identificó las áreas de oportunidad que permitieron reducirla y/o mitigarla.

Asimismo, para encarar los inmensos retos propios del negocio financiero, el banco transformó su estructura organizacional a partir de una Vicepresidencia Ejecutiva, cinco vicepresidencias especializadas y tres nuevas gerencias de División. También se creó la gerencia de Planificación y Control, dependiente de la Presidencia del Directorio, con el propósito de realizar evaluaciones periódicas de la actividad, y de contribuir a identificar oportunidades de mejora, entre otras acciones.

El desempeño del banco en materia de RSE le valió merecidos reconocimientos a lo largo de los años. Durante la gestión reportada el BNB se ubica en el primer lugar como empresa con mejor reputación en el área financiera y se encuentra entre las diez empresas más responsables del país, categorización establecida en el ranking Merco 2016. Asimismo, el programa "Agua Valoramos la Vida" fue reconocido entre los mejores 500 proyectos socio-ambientales de Latinoamérica, nominación otorgada por "Premios Latinoamérica Verde", organizado con el apoyo de la CAF en alianza con el Programa de las Naciones Unidas para el Desarrollo (PNUD) y con Soluciones Ambientales Totales de Guayaquil, Ecuador. El programa compitió con proyectos socio-ambientales de todo el continente gestionados por instituciones especializadas en la conservación y la inclusión.

En otro orden de cosas, me complace informar que los estados financieros del banco correspondientes a la gestión 2016 reflejan un desempeño económico sólido, caracterizado por el crecimiento saludable del negocio. En efecto, el volumen de los activos del banco al finalizar el año sobrepasaron los US\$ 3.204 millones, representando un crecimiento de 10% (US\$ 280 millones) respecto al año 2015. La cartera de créditos constituyó el 59% del activo, siendo la cuenta más importante del balance, frente al 57% de 2015, es decir, dos puntos porcentuales más que antes. La utilidad neta del banco fue de US\$ 33 millones, superior en 2.5% en relación al año 2015.

Finalmente, les propongo que seguidamente puedan leer el Informe Anual de Responsabilidad Social Empresarial 2016, que abarca el período de gestión en materia de responsabilidad social empresarial comprendido entre el 1° de enero al 31 de diciembre de 2016. Confío que el documento llenará sus expectativas ya que expone clara y transparentemente el desempeño del banco en materia social.

Atentamente.



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



II. PERFIL DEL BANCO NACIONAL DE BOLIVIA S.A

BNB un banco digital, en movimiento, en evolución

(G4-7) (G4-17)

El Banco Nacional de Bolivia S.A. nace mediante Decreto del 1º de septiembre de 1871 como un "...Banco de emisión, descuentos, depósitos y préstamos...". El gestor de esta obra fue el señor Mariano Perú, destacado hombre de empresa de su época.

En sus 144 años de existencia, el Banco Nacional de Bolivia S.A. participó en el desarrollo del país en las diferentes fases de su historia. Inició sus actividades en plena época del auge del guano y del salitre, materias primas que fueron preponderantes para el crecimiento económico del país, y adicionalmente, sirvieron para el ejercicio de la soberanía nacional en aquellos territorios que posteriormente fueron arrebatados en la Guerra del Pacífico.

Actualmente el Banco Nacional de Bolivia S.A. es uno de los bancos privados más grandes y modernos de Bolivia, con una importante red de sucursales y agencias, mediante la cual ofrece una amplia gama de productos y servicios bancarios, contando además con un plantel ejecutivo de reconocida capacidad. Desde el punto de vista de la preferencia del público, reflejado en términos de captaciones y colocaciones, el Banco Nacional de Bolivia S.A. ha consolidado su posición entre los primeros bancos del sistema.

Uno de los factores preponderantes para ello ha sido el asumir el desafío de irrumpir en la era digital, principalmente mediante la incorporación de "Banca Joven", una línea de negocios con carácter inclusivo, que permitió a la generación de los jóvenes *millennials* contar con una línea de servicios acorde a sus necesidades. Hoy en día Banca Joven constituye una de las fortalezas del banco y es un diferenciador con la competencia.

El 2016 el banco consolidó su enfoque de banca digital con el uso de tecnología de avanzada, que brinda a los clientes una experiencia positiva al utilizar los productos y servicios del BNB con agilidad y seguridad, desde cualquier parte del país y del mundo.

Además de los diferentes canales de atención y de servicio digital, el banco cuenta con 409 puntos de atención financiera integrados por la Oficina Nacional, las sucursales, agencias fijas, oficinas externas, ventanillas de atención, cajeros automáticos y puntos promocionales.

La propuesta comercial del BNB está compuesta por cuatro bancas, que ponen a disposición del usuario financiero diversos productos y servicios:

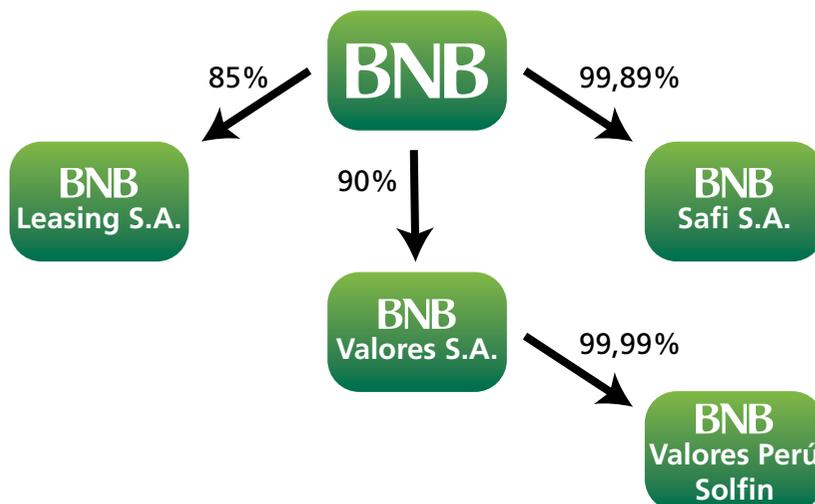
- Banca de negocios y préstamos.
- Banca de servicios, inversiones y cuentas.
- Banca internacional.
- Banca electrónica.

Con la finalidad de ofrecer a los clientes del banco un servicio financiero integral y especializado, el año 2002 nació el Grupo Financiero BNB, conformado para participar en la oferta de productos y servicios financieros complementarios, destinados a satisfacer las demandas y requerimientos que éstos tengan.

El Grupo Financiero BNB está actualmente integrado por:

- Banco Nacional de Bolivia S.A. (BNB).
- BNB SAFI S.A. – Sociedad Administradora de Fondos de Inversión.
- BNB Valores S.A. – Agencia de Bolsa.
- BNB Valores Perú Solfin SAV – Agencia de Bolsa, que opera en el Perú y que es empresa filial de BNB Valores S.A. – Agencia de Bolsa.
- BNB Leasing S.A.

La participación accionaria del BNB en cada una de las filiales se refleja a continuación:



Fuente: Elaboración propia en base a registros internos.

BNB en cifras, principales indicadores

(G4-3) (G4-9)

Indicador	
Número de empleados	2.179
	31/12/2016
Cantidad de:	Expresado en unidades
Cuentas corrientes	26.918
Cajas de ahorro	793.964
Depósitos a plazo fijo	9.660
Créditos empresariales	855
Créditos PyME	3.995
Créditos microempresa	17.022
Créditos de vivienda	14.634
Créditos personales	36.829
	Expresado en miles de US\$
Patrimonio	222.430
Activos	3.204.406
Obligaciones con el público	2.667.025
Utilidades netas	33.024

Fuente: Elaboración propia en base a registros internos.

Composición accionaria

La composición accionaria del BNB en 2016 es la siguiente:

Nombre	Porcentaje	Cantidad de acciones
Corporación de Inversiones B&S S.A.	50,04	52.907.639
Compañía Industrial y Comercial de Oruro C.I.C.O. S.A.	5,91	6.245.250
Sociedad Anónima Comercial Industrial S.A. "Saci"	5,91	6.244.336
Milton Ademar Careaga Alurralde	4,87	5.255.021
Boliviana de Bienes Raíces BBR S.A.	3,80	4.016.244
Robert Meyer Agnew	3,59	3.800.032
Sociedad Industrial Molinera S.A.	2,38	2.515.768
Celso Alvarado Arnez	1,84	1.950.026
Molinera del Oriente S.A.	1,37	1.446.485
Rolando Kempff Bacigalupo	1,25	1.320.421
Otros accionistas	18,94	20.024.941
Total	100,00	105.726.163

Fuente: Elaboración propia en base a registros internos.

Misión, visión y valores

Misión BNB

“Generar valor”

- Para nuestros clientes:** Convirtiéndolos en socios estratégicos y satisfaciendo sus necesidades con productos de calidad, servicio oportuno, asistencia permanente y orientación profesional.
- Para nuestros accionistas:** Velando por la solvencia, rentabilidad y valor del banco.
- Para nuestra sociedad-comunidad:** Contribuyendo activamente al desarrollo y progreso del país, en el marco de la función social de los servicios financieros.
- Para nuestros colaboradores:** Ofreciéndoles oportunidades para su desarrollo y crecimiento, convirtiendo al BNB en el mejor lugar para trabajar.

Visión BNB

“Ser un banco comprometido con la excelencia y bancarización, enriqueciendo la experiencia del cliente con innovación digital, consolidándose como la mejor inversión para los accionistas y el mejor lugar de trabajo para nuestros colaboradores, cumpliendo en todo momento la función social de los servicios financieros”.

Valores BNB

- 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 medioambiente 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

(G4-34) (G4-35) (G4-41) (G4-42) (G4-45) (G4-46) (G4-56) (G4-57) (G4-58)

El modelo organizativo que rige a la Sociedad enmarca su gestión en las buenas prácticas de Gobierno Corporativo, basado en principios y normas que regulan la estructura y funcionalidad del banco, con acciones eficientes, transparentes, justas y honradas, en respeto a las leyes y a las personas, y que, al mismo tiempo, garantizan la coherencia con la visión, misión, valores y la ética empresarial que caracterizan al BNB.

El banco cuenta con códigos y reglamentos que constituyen instrumentos marco al trabajo transparente, ético, con justicia, veracidad y altos estándares de conducta, los cuales se detallan a continuación:

- **Código de Gobierno Corporativo.** Constituye el marco normativo de la toma de decisiones para formalizar las prácticas del buen Gobierno Corporativo dentro de la Sociedad, implementando lineamientos y principios para garantizar la transparencia, confiabilidad, seguridad, responsabilidad y correcta administración de la empresa en todas las operaciones y relaciones entre accionistas, directores, la administración y demás funcionarios, así como con clientes, proveedores y otros grupos de interés.
- **Código de Ética.** Establece los valores, principios y normas de conducta que deben guiar a los funcionarios. Está basado en la equidad, verdad, transparencia, responsabilidad e integridad, y cuyo enfoque es mejorar la calidad de las tareas desempeñadas, brindar un adecuado clima en el ambiente laboral y propiciar una óptima atención al cliente.

Los reglamentos que aportan al cumplimiento de buenas prácticas de 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.

La Junta General de Accionistas constituye el máximo órgano deliberativo y de gobierno de la Sociedad, y puede tener carácter de ordinaria o extraordinaria.

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

a. Estructura directiva

(G4-36) (G4-38) (G4-39) (G4-40) (G4-44)

Está compuesta por el Directorio, los comités de Directorio y los comités gerenciales.

– Directorio

La dirección de la administración del banco está a cargo del Directorio, el cual tiene la función de representar los intereses de los accionistas, estableciendo políticas dirigidas a mejorar la gestión y a buscar el mejor interés de la Sociedad.

El Directorio, como máximo órgano administrativo, determina la estrategia y orientación del banco y vigila su puesta en marcha y seguimiento; también se encarga de supervisar y brindar asesoramiento a la alta gerencia, establecer políticas que coadyuven a la correcta administración del negocio y definir los lineamientos relativos a la política y estrategia de responsabilidad social del banco; además, efectúa el monitoreo de las acciones, mecanismos y procedimientos adoptados por la organización.

Los miembros del Directorio son designados por la Junta General Ordinaria de Accionistas por un período de un año con posibilidad de reelección, debiendo tomar posesión durante la primera reunión de Directorio dentro de un plazo no mayor a 10 días desde su elección. Conforme a esto, el 29 de enero de 2016, en el domicilio legal del Banco Nacional de Bolivia S.A., ubicado en la calle España N° 90, de la ciudad de Sucre, contando con la presencia de los principales accionistas, se celebró la Junta de Accionistas en la cual se procedió con la elección de los miembros del Directorio y de los síndicos para la gestión 2016-2017; posteriormente, en la primera sesión de Directorio se efectuaron las siguientes designaciones:

Presidente
Pablo Marcelo Bedoya Sáenz

Primer Vicepresidente
Gonzalo Argandoña Fernández de Córdova

Segundo Vicepresidente
Flavio Escóbar Llanos

Secretario
Jorge Galindo Canedo

Vocal
Luis Alberto Castañeda Fernández

Vocal
Mario Solares Sánchez

Vocal
Tonchi Eterovic Nigoevic

Vocal Suplente
Fernando Bedoya Alipaz

Vocal Suplente
Milton Careaga Alurralde

Síndico Titular
Rolando Kempff Bacigalupo

Síndico Suplente
Carlos de la Rocha Cardozo

– Comités de Directorio

Son órganos internos especializados; tienen la función de asesorar y apoyar al Directorio en su gestión. Sus integrantes son designados por el Directorio y están integrados por miembros de la alta gerencia y directores.

El BNB cuenta con los siguientes comités de Directorio:

- Comité de Gobierno Corporativo, que tiene como objetivo supervisar el cumplimiento de las buenas prácticas de Gobierno Corporativo y la elaboración del informe anual de Gobierno Corporativo.
- Comité Electoral, que recibe las postulaciones y supervisa el proceso de elección de directores y síndicos.
- Comité de Resolución de Conflictos, que recibe denuncias acerca de conflictos de interés y emite recomendaciones para evitar otros posibles conflictos.
- Comité de Revelación de Información, que resguarda la información confidencial y revela la información pública a los grupos de interés.

Además, funcionan los siguientes comités:

- Comité de Auditoría.
- Comité de Cumplimiento y Riesgo de Legitimación de Ganancias Ilícitas y Financiamiento al Terrorismo.
- Comité de Créditos de Directorio.
- Comité de Seguridad Física.
- Comité de Tecnología de la Información.
- Comité de Gestión Integral de Riesgos.



- Comités gerenciales

Su principal función es gestionar, coordinar y aplicar los lineamientos operativos definidos por el Directorio. Están compuestos por niveles gerenciales y ejecutivos. Actualmente son nueve:

- Comité de Activos y Pasivos.
- Comité de Ética.
- Comité Nacional Comercial.
- 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 Nacional de Responsabilidad Social Empresarial.
- Comité de Inversiones FOGAVISP.

b. Estructura operativa

(G4-36)

La estructura operativa del banco está conformada por profesionales elegidos por su experiencia, preparación e idoneidad; son ejecutivos responsables de cumplir y hacer cumplir los objetivos y las metas institucionales.

Esta estructura está organizada a partir de seis vicepresidencias, cuyas funciones se desarrollan a través de la ejecución de políticas, procedimientos, procesos, controles e innovación, que le permiten al banco desenvolver el negocio de manera eficiente, transparente y honesta.



Personal Ejecutivo Oficina Nacional

Vicepresidentes

Edgar Antonio Valda Careaga	Vicepresidente Ejecutivo
Sergio Aniceto Armando Pascual Ávila	Vicepresidente Negocios
Wálter Gonzalo Abastoflor Sauma	Vicepresidente Gestión de Riesgos
Luis Patricio Garrett Mendieta	Vicepresidente Finanzas e Internacional
Jorge Mauricio Orías Vargas	Vicepresidente Asuntos Jurídicos
Luis Rolando Rafael Achá Lemaitre	Vicepresidente Operaciones

Gerentes de División

Lorena Benavides Ascarrunz	Gerente División Desarrollo Humano
Neil Raúl Cristian Castro Sáenz	Gerente División Auditoría
Demetrio Estanys Jáuregui Moscoso	Gerente División Banca Personas
Nicolás Alberto Klapp Ramírez	Gerente División Marketing y Comunicación
Carlos Eduardo Mojica Ribera	Gerente División Innovación y Banca Digital
Jhonny Andrés Ugarte del Pozo	Gerente División Banca Microcrédito
José Luis Zalles Espinoza	Gerente División Organización y Métodos

Gerentes de Área

Néstor Alejandro Calbimonte Gutiérrez	Gerente de Tesorería e Inversiones
Pedro Gonzalo Díaz Villamil Gómez	Gerente de Banca a Distancia
William David Hinojosa Argandoña	Gerente de Servicios y Operaciones
	Resto de Sucursales



Edgar Humberto Morales Cabrera	Gerente de Administración y Contabilidad
Rodrigo Daniel Órdenes Gonzales	Gerente de Negocios Internacionales
Antonio Delfín Plata Maldonado	Gerente de Tecnología
Katya Reyes Noya	Gerente de Gestión Financiera
Fabrizio Andrés Rivas Quijano	Gerente de Planificación y Control
Víctor Manuel Valencia Ibiert	Gerente de Cumplimiento
Erlan Frank Mario Vargas Eduardo	Gerente de Gestión de Datos

Personal Ejecutivo Sucursales

La Paz

Roberto Fidel Zenteno Mendoza	Gerente División Corporativa y Empresas Región Occidente
Jorge Enrique Maldonado Zamora	Gerente de Servicios y Operaciones
Gonzalo Adrián Blanco Subieta	Gerente de Banca Empresas
Orlando Mario Quiroga Iriarte	Gerente de Banca Personas
Edgar Enrique Soto Crespo	Gerente de Banca PyME
Freddy Manuel Rubín de Celis Monroy	Gerente de Gestión de Riesgos Región Occidente
María Patricia Celeste Kaune Sarabia	Gerente de Asuntos Jurídicos Región Occidente

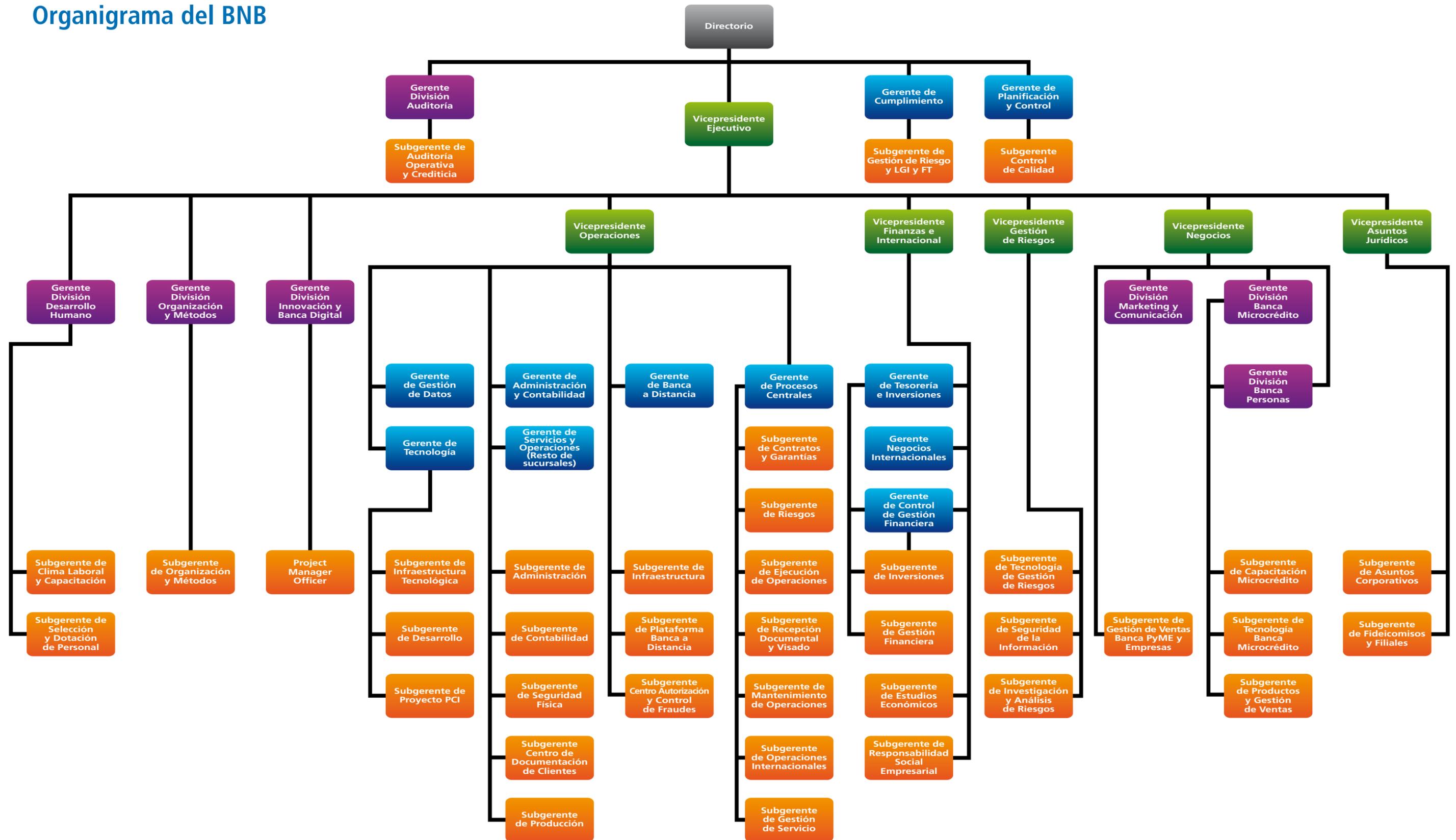
Santa Cruz

Mauricio Álvaro Felipe Espinoza Wieler	Gerente División Corporativa y Empresas Región Oriente
Silvia Raquel Rodríguez Ibáñez de Sossa	Gerente de Servicios y Operaciones
Julio Ramiro Argandoña Céspedes	Gerente de Banca Empresas
Pamela María Giacomani Alborta	Gerente de Banca Personas
Luis Gerardo Méndez Cadima	Gerente de Banca PyME
Delia Elena Zea O'phelan Salvatierra	Gerente de Gestión de Riesgos Región Oriente
Erick Hayes Michel	Gerente de Asuntos Jurídicos Región Oriente

Cochabamba

Jorge Reinaldo Ortuño Thames	Gerente División Corporativa y Empresas Región Central
Mirtha Miriam Asunción Vilar de Mayan	Gerente de Servicios y Operaciones
Sergio Doering Moreno	Gerente de Banca Empresas

Organigrama del BNB



Fuente: Elaboración propia en base a registros internos.

Martha Roxana Canedo de Pañoni	Gerente de Banca Personas
Denis Alberto Asbún Saba	Gerente de Banca PyME
Arturo Eduardo Iriarte Sánchez	Gerente de Gestión de Riesgos Región Central
Sarah Clotilde Cabrera Guillen de Chalco	Gerente de Asuntos Jurídicos Región Central

Sucre

Enrique José Urquidi Prudencio	Gerente de Sucursal
--------------------------------	---------------------

Oruro

Jaime Germán Azuga Dalence	Gerente de Sucursal
----------------------------	---------------------

Potosí

Adrián Serafín Arata Forest	Gerente de Sucursal
-----------------------------	---------------------

Tarija

Luis Augusto Calvo Gutiérrez	Gerente de Sucursal
------------------------------	---------------------

Beni

Alejandro Lucio Valda Ovando	Gerente de Sucursal
------------------------------	---------------------

El Alto

Mauricio Alejandro Tellería Espinoza	Gerente de Sucursal
--------------------------------------	---------------------

Pando

Lorgio Alberto Giacoman Mercado	Gerente de Sucursal
---------------------------------	---------------------



Unidos por los derechos de la niñez con discapacidad



BNB unicef
JUNTOS
 no hay barreras

Tú primero



Gestión de riesgo

(G4-14) (G4-46)

La gestión integral de riesgos del BNB obedece a un modelo de definición de perfil para cada uno de los tipos de riesgo en línea con la estrategia del banco, un proceso de aplicación de control integral y un sistema de comunicación y divulgación a la alta gerencia y a otros niveles de la organización, basado en las mejores prácticas internacionales del mercado.

En esa línea, la Vicepresidencia de Gestión de Riesgos, a través de sus dependencias, asume la responsabilidad de la administración y gestión eficiente, prudente y oportuna de los riesgos crediticio, operativo, de liquidez y de mercado del banco, así como el análisis y evaluación de las variables que pudieran representar una amenaza para el negocio, todo ello bajo una perspectiva integral, que soporte el crecimiento de los negocios y el aprovechamiento de oportunidades. El adecuado entendimiento de los riesgos permite establecer un perfil de riesgo aceptable, para lo cual el banco ha desarrollado herramientas y procesos que facilitan la administración y control de estos riesgos.

La División de Riesgos revisa continuamente sus estrategias para hacer más eficiente el proceso de Gestión Integral de Riesgos, delimitando su exposición a los distintos tipos de riesgo, en el marco del cumplimiento a la normativa establecida en este tema, considerando las etapas de identificación, medición, monitoreo, control, mitigación y divulgación de riesgos. Todas las definiciones en materia de gestión de riesgos (estrategias, políticas y procedimientos, límites de exposición, metodologías de medición, tratamiento de excepciones, etc.) son propuestas por el Comité de Gestión Integral de Riesgos, y aprobadas por el Directorio.

Para el Banco Nacional de Bolivia S.A. la gestión eficaz del riesgo constituye uno de los objetivos preponderantes de su Plan Operativo Anual y eje prioritario de actuación.

Premios y reconocimientos

Durante la gestión 2016 el Banco Nacional de Bolivia S.A., y sus ejecutivos, ha sido merecedor de distinciones y reconocimientos, según el siguiente detalle:

- Premio a la Excelencia Empresarial Paul Harris 2016, otorgado por el Rotary Club Chuquiago Marka. Junio 2016.
- Premios Latinoamérica Verde. El programa Agua Valoramos la Vida del BNB forma parte de los 500 mejores proyectos sociales y ambientales de la región, otorgado en la ciudad de Guayaquil, Ecuador. Julio 2016.



SOMOS EL MEJOR BANCO EN REPUTACIÓN CORPORATIVA

RECONOCIDOS POR EL MONITOR **MERCO**



Tú primero

BNB
BANCO NACIONAL DE CHILE

- Distinción Unicef al Sr. Pablo Bedoya, Presidente del Directorio del BNB, quien fue nominado "Héroe de Unicef" por su compromiso con la niñez boliviana y por el trabajo del banco en beneficio de niños y niñas del país. Octubre 2016.
- Institución financiera con mejor reputación corporativa del país. El Banco Nacional de Bolivia S.A. se destacó por ser la única entidad financiera en el ranking de las diez empresas con mayor reputación de Bolivia. Distinción otorgada el mes de noviembre por el Monitor Empresarial de Reputación Corporativa (MERCO) de España en alianza con el Grupo Nueva Economía, en el marco de evaluación y premiación a las empresas con mejor reputación corporativa de Bolivia. Noviembre de 2016.
- Ranking de los 250 mejores bancos del continente 2016. El Banco Nacional de Bolivia S.A., tercero en Bolivia, puesto 138 en América Latina. Estatuilla otorgada por América Economía. 2016.
- Empleador Líder 2015-2016. Human Value. Reconocimiento por haber obtenido el tercer lugar en la gestión de los recursos humanos al interior de la institución en la categoría Grandes Empresas. Noviembre de 2016.
- Premio Empresarial La Paz Líder por el compromiso con el medio ambiente - Responsabilidad Social Empresarial, otorgado por el Gobierno Municipal de La Paz. Noviembre 2016.
- Mejor stand en innovación. Premio otorgado al Bus "Aprendiendo con el BNB". Feria Internacional de Potosí FEIPOBOL. Noviembre 2016.
- Marca más poderosa de Tarija, Beni, Chuquisaca, Santa Cruz, Potosí, Oruro, La Paz y Cochabamba en la categoría Mejor Banco de Bolivia. Certificación otorgada por el Semanario Bolivian Business en alianza técnica con la Universidad Privada Domingo Savio. Diciembre de 2016.
- Marca más poderosa de Oruro, Chuquisaca, Santa Cruz, Tarija, Beni, Potosí, La Paz y Cochabamba en la categoría Mejor Tarjeta de Crédito. Certificación otorgada por el Semanario Bolivian Business en alianza técnica con la Universidad Privada Domingo Savio. Diciembre de 2016.
- Marca más poderosa de Beni, Tarija, Chuquisaca, La Paz, Oruro, Potosí, Santa Cruz y Cochabamba en la categoría Banco para Ahorrar. Certificación otorgada por el Semanario Bolivian Business en alianza técnica con la Universidad Privada Domingo Savio. Diciembre de 2016.
- Marca más poderosa de Santa Cruz en la categoría Banco para Prestarse. Certificación otorgada por el Semanario Bolivian Business en alianza técnica con la Universidad Privada Domingo Savio. Diciembre de 2016.

- Reconocimiento del Ministerio de Salud por sumarse a la campaña nacional de prevención del VIH. Diciembre 2016.
- Distinción al Sr. Pablo Bedoya, Presidente del Directorio del BNB, como el segundo líder empresarial con mejor reputación en Bolivia en el año 2016, conferida por el Grupo Nueva Economía en alianza con la organización MERCO de España.



Asociaciones y membresías

(G4-16) (FS-12)

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.



Red Pacto Global Bolivia



III. BNB

RESPONSABILIDAD SOCIAL EMPRESARIAL

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

Desde su creación, el Banco Nacional de Bolivia S.A. asumió con responsabilidad la gestión de sus actividades, con el fin de impulsar el desarrollo de sus clientes y usuarios, en particular, y del país, en general.

Con esta firme convicción, a través de un comportamiento ético y transparente, en 2006 la alta dirección del BNB asumió voluntariamente la RSE como componente esencial de la estrategia de la organización, iniciando sus acciones con la adhesión al Pacto Global de las Naciones Unidas y con la publicación de la primera "Memoria de Responsabilidad Social Empresarial".

La RSE se consolidó como estrategia de la organización a partir de la elaboración del "Plan estratégico de RSE", que definió los lineamientos que orientarían el alcance y aplicación de la Responsabilidad Social Empresarial como parte de la gestión institucional, es así que se contemplaron seis fases para el diseño de este Plan: Fase I. Programación; Fase II. Inducción masiva de RSE para el personal; Fase III. Diagnóstico de RSE; Fase IV. Estrategia; Fase V. Capacitación y socialización del plan; Fase VI. Seguimiento, y se concluyó este proceso en marzo de 2009, con la aprobación de un Plan Estratégico de Responsabilidad Social Empresarial por parte del Directorio.

Este Plan contempla la identificación de los grupos de interés del banco, define los grupos prioritarios y traza los lineamientos para la actuación fundamentados en las recomendaciones de la Fundación COBORSE, en las recomendaciones iniciales del Directorio, en la opinión de los funcionarios recolectada mediante encuestas y entrevistas, en los resultados del diagnóstico del estado de la RSE en la entidad, así como también en el análisis de fortalezas y debilidades, acciones que permitieron la presentación de un Plan Estratégico de RSE con la identidad del BNB.

Se le dio mayor impulso a la RSE a partir de la creación de un cargo ejecutivo de RSE en 2010, y el monitoreo y supervisión por parte de las actualmente denominadas Vicepresidencia de Finanzas e Internacional y Presidencia del Directorio.

A partir de ello se implementaron planes anuales de RSE, que contemplan proyectos y programas enmarcados en las líneas estratégicas definidas por el Directorio

del banco; es así que a partir de 2008 a la fecha, la RSE está contemplada en los planes estratégicos globales del BNB.

En 2012 se potenció a la RSE con la creación de la "Subgerencia de RSE".

Por otra parte, con el objetivo de formalizar el marco de actuación y fortalecer la integración de las materias fundamentales de la RSE en la estrategia del banco, el Directorio aprobó la "Política de RSE" que establece los lineamientos estratégicos y las pautas de actuación para el presente y el futuro, la estructura orgánica que administra el sistema de gestión de RSE y la formalización del funcionamiento del Comité Nacional de RSE, en el que participan los principales ejecutivos del banco.

Es a partir de 2013 que la Autoridad de Supervisión del Sistema Financiero puso en vigencia el "Reglamento de Responsabilidad Social Empresarial para las Entidades de Intermediación Financiera" a través de la Resolución ASFI 220/2013, cuyo contenido estableció el marco de actuación, los lineamientos mínimos de RSE que deben observar las entidades de intermediación financiera y las etapas que deben considerar éstas para la gestión de la RSE, entre otros.

Asimismo, en agosto de 2013 se promulgó la Ley N° 393 de Servicios Financieros (LSF) en sustitución de la Ley de Bancos y Entidades Financieras, que también regula importantes aspectos en materia de RSE.



Para enmarcar en la nueva normativa las acciones de RSE que se venían desarrollando desde el año 2006, el Banco Nacional de Bolivia S.A. efectuó varias tareas que serán detalladas más adelante.

El 2016, a través de la Resolución ASFI 1025/2016, la Autoridad de Supervisión del Sistema Financiero (ASFI) puso en vigencia las modificaciones al Reglamento de Responsabilidad Social Empresarial.

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

La Política de RSE aprobada por el Directorio en 2012, constituye un importante instrumento de trabajo que recoge y formaliza la experiencia de varios años de trayectoria en la implementación de esta materia, y cumple con dos finalidades: establece el marco de actuación para la integración de las materias fundamentales de la RSE en la estrategia del negocio, y establece un sistema de gestión que asegura su aplicación transversal, monitoreo, mantenimiento, mejora continua y sostenibilidad en el tiempo.

1. Marco de actuación

(G4-50)

Alcance de la RSE

La Responsabilidad Social Empresarial para el BNB significa "...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".

Grupos de interés

(G4-24) (G4-25)

Con la intención de establecer un vínculo confiable, responsable y transparente con individuos y grupos específicos de personas, a los que las decisiones y acciones del banco afectan y que, a su vez, tienen influencia en el actuar del banco, en 2016 el Directorio del BNB aprobó la Política de Interacción y Cooperación entre Grupos de Interés.

Esta política establece lineamientos que conllevan a una mejor relación con los grupos de interés, a objeto de lograr un vínculo de confianza, interacción y cooperación, que genere un servicio oportuno y eficiente.

Los grupo de interés identificados por el banco son:

- Colaboradores.
- Clientes.
- Accionistas.
- Proveedores.
- Comunidad.
- Medios de comunicación.
- Organizaciones de la sociedad civil.
- Instituciones financieras.
- Entidades reguladoras.

Grupos de interés prioritarios

Los colectivos citados anteriormente son numerosos. A efectos de la interacción que tiene el banco y la estrecha relación, considerando su relevancia en relación a las actividades del banco, se han definido como prioritarios los grupos de interés referentes a los accionistas, colaboradores, clientes y la comunidad, si bien en el marco del giro del negocio del banco, éste gestiona su relación con todos los grupos de interés a través de la promoción y aplicación de buenas prácticas en las diferentes materias de RSE.

Áreas de actuación

(G4-15)

La política de RSE del banco establece la gestión transversal de la responsabilidad social empresarial en la organización, acción que implica el tratamiento de las siguientes materias:

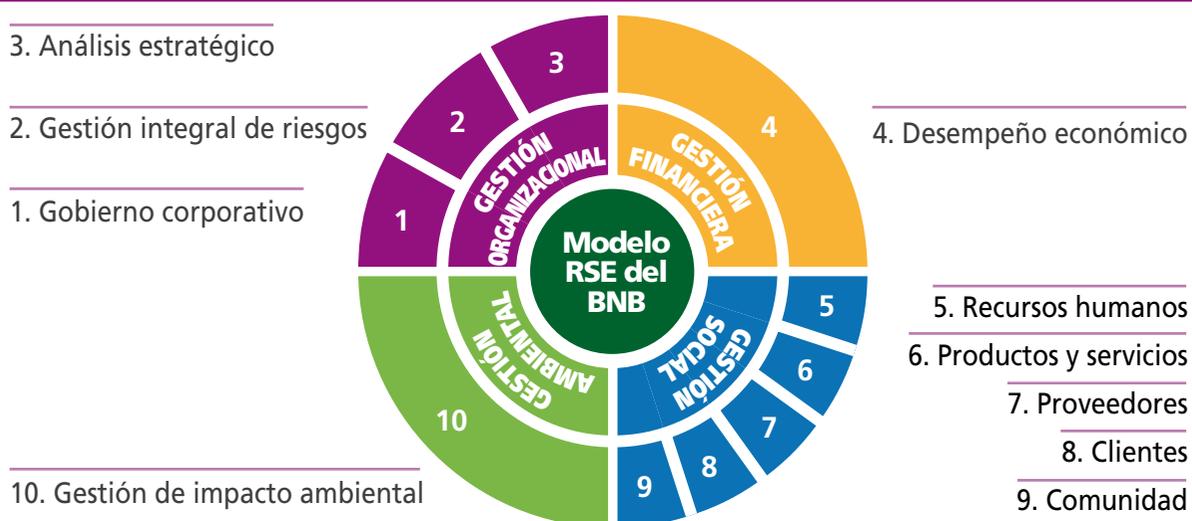
- Prácticas de Gobierno Corporativo.
- Prácticas laborales.
- Prácticas de servicio al cliente.
- Prácticas de respeto al medioambiente.
- Prácticas de desarrollo de la comunidad.
- Prácticas de contratación, compras y adquisiciones.
- Relación con las entidades reguladoras y de supervisión.

2. Sistema de gestión

El Sistema de Gestión de RSE del BNB parte de la definición de un compromiso explícito de relacionamiento con cada grupo de interés, incorpora lineamientos, procesos y una estructura organizacional que hace posible su gestión continua, desarrollo permanente y monitoreo constante, acciones que permiten la mejora incesante de la gestión de RSE del banco.

El diseño del Sistema de Gestión de RSE del BNB tomó como referencia insumos pertinentes y coherentes con los objetivos planteados. Considerando la relevancia de estos aportes, a continuación se detallan los documentos base desde los cuales el BNB desarrolló su modelo de gestión:

- ISO 26000.
- Global Reporting Initiative (GRI).
- Lineamientos establecidos en la Ley N° 393 de Servicios Financieros.
- Normativa vigente de RSE, emitida mediante resolución ASFI 1025/2016.
- Pacto Global de las Naciones Unidas.

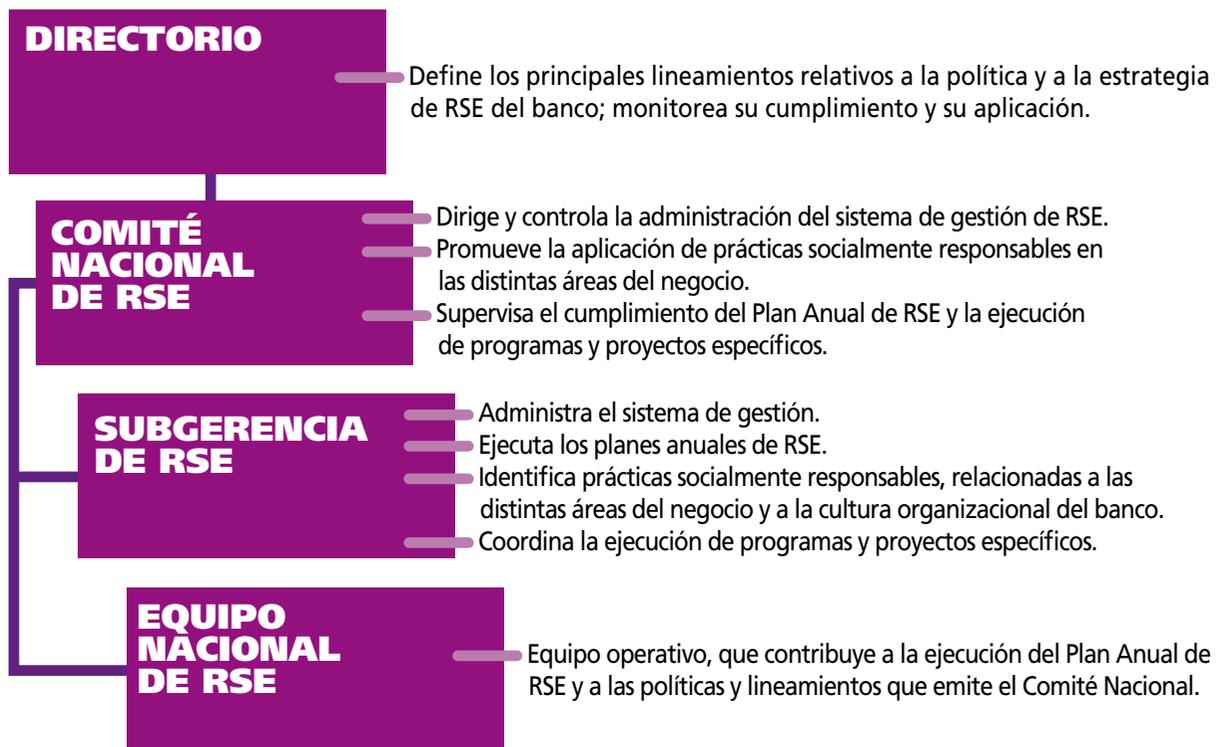


El modelo de gestión de RSE tiene una estructura compuesta por cuatro dimensiones y diez áreas temáticas, relacionadas con los grupos de interés y las áreas de actuación anteriormente señaladas.

Cada área temática es medida y monitoreada a través de indicadores de gestión, en su mayoría extraídos de metodología aceptada internacionalmente y de los lineamientos normativos vigentes.

A través de estos indicadores el banco puede identificar las necesidades y expectativas de sus grupos de interés, y establecer la relevancia o materialidad que éstas tienen, en concordancia con el giro del negocio. Para responder a estas necesidades identificadas, el banco formula, ejecuta y evalúa acciones, planes, proyectos, programas, entre otros, que responden a los intereses de cada grupo de interés, de acuerdo al orden de prioridades que el banco define y el nivel de relevancia que les asigne.

Para garantizar la buena administración del Sistema de Gestión de RSE, el banco cuenta con la siguiente estructura orgánica:



Fuente: Política de RSE del Banco Nacional de Bolivia S.A.

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

Calificación de Desempeño de RSE

En atención a la normativa de la ASFI, por tercer año consecutivo el BNB pasó por un proceso de Calificación de Desempeño de RSE, referido a la evaluación del cumplimiento de los lineamientos de Responsabilidad Social Empresarial establecidos en la Resolución ASFI 1103/2015, y actualizada con la resolución ASFI 1025/2016.

La evaluación utilizó una herramienta que incorpora indicadores consignados en el anexo 2 de la normativa mencionada y la aplicación de metodología aceptada internacionalmente, mismos que contemplan aspectos relacionados a la medición de las prácticas del banco en materia de RSE, el compromiso asumido por la entidad, la incorporación de la RSE en la estrategia del banco y los resultados de la gestión.

La consultora PriceWaterhouseCoopers S.R.L. fue la encargada de evaluar el nivel de madurez del modelo de gestión del banco de RSE y emitir la Calificación de Desempeño de RSE. El alcance del trabajo de la consultora consistió en analizar la estrategia de RSE y su nivel de madurez respecto a los lineamientos normativos de RSE vigentes, y a los principios del Global Reporting Initiative en su versión G4. Para ello se aplicó una herramienta de calificación compuesta por 104 indicadores, incluidos los indicadores establecidos por la ASFI.

La metodología considera evaluar el nivel de madurez en cuatro dimensiones (gestión organizacional, gestión económica, gestión social, gestión ambiental) y 10 áreas temáticas (análisis estratégico, gestión integral de riesgos, gobierno corporativo, desempeño económico, recursos humanos, productos y servicios, proveedores, clientes, comunidad, gestión del impacto ambiental).

Finalizado el proceso de evaluación de la gestión 2016, PriceWaterhouseCoopers S.R.L. emitió un informe con la calificación de desempeño de RSE del BNB, el mismo que se describe en la siguiente gráfica:

Calificación general de RSE – “5+” Nivel de madurez “Optimizado”



Lo expuesto en la gráfica precedente, muestra que el banco obtuvo por segundo año consecutivo la máxima Calificación de Desempeño de RSE. Esta ponderación enorgullece y compromete al BNB a seguir innovando e impulsando la aplicación de prácticas socialmente responsables en los diferentes ámbitos de esta materia, a través del compromiso voluntario de la Institución y de la alta gerencia, y respetando el cumplimiento de la normativa vigente.

La más
alta calificación
por segundo
año consecutivo



Esta entidad se encuentra bajo la regulación y supervisión de la Autoridad de Supervisión del Sistema Financiero (ASFI).

Calificación de Desempeño de RSE 2016

El Banco Nacional de Bolivia S.A. obtuvo la calificación de "5+ nivel de madurez OPTIMIZADO" en la gestión de Responsabilidad Social Empresarial, según informe PriceWaterhouseCoopers.



IV. MATERIALIDAD

Proceso para la determinación de la materialidad

La identificación de los asuntos materiales para los diferentes grupos de interés con los que el banco interactúa se efectuó mediante el análisis y priorización de las expectativas, de acuerdo a la relevancia que tiene cada una, tanto para el banco como para los grupos de interés. De esa manera se han identificado 30 aspectos estratégicos que valoran los diferentes grupos de interés, de donde surgen las acciones desarrolladas por el banco en respuesta a las expectativas identificadas con cada uno de ellos.

Las prioridades internas y las expectativas de los grupos de interés están detalladas a continuación:

Principales expectativas identificadas y compromisos asumidos con los grupos de interés

(G4-19) (G4-20) (G4-21) (G4-29)

Grupo de interés	Expectativas	Compromiso del BNB
Accionistas	<ul style="list-style-type: none"> ● Desempeño económico. ● Rentabilidad y solvencia. ● Adecuada gestión de riesgos. ● Buen Gobierno Corporativo. ● Comportamiento ético y transparente. ● Innovación. 	Velar por la solvencia, rentabilidad y el valor del banco.
Colaboradores (funcionarios)	<ul style="list-style-type: none"> ● Respeto a los derechos laborales fundamentales. ● Bienestar. ● Desarrollo profesional y humano. ● Voluntariado. 	Generar oportunidades para su desarrollo y crecimiento, en un ambiente adecuado de trabajo, así como promover su bienestar.

Consumidor financiero (cliente y usuario)	<ul style="list-style-type: none"> ● Solvencia. ● Prácticas justas (protección del consumidor). ● Diversidad de productos y servicios de calidad. ● Atención cordial y eficiente. ● Accesibilidad (cobertura geográfica, diversidad de canales de atención). ● Confianza. ● Educación financiera. 	<p>Satisfacer sus necesidades con productos de calidad, servicio oportuno, asistencia permanente y orientación profesional.</p> <p>Impartir educación financiera a la población y a segmentos y sectores particulares de la sociedad.</p>
Proveedores	<ul style="list-style-type: none"> ● Cumplimiento contractual. ● Pago puntual. ● Relaciones comerciales de largo plazo. 	Cumplimiento contractual.
Sociedad	<ul style="list-style-type: none"> ● Contribución al desarrollo de la comunidad desde el negocio y la acción social. ● Filantropía. ● Comportamiento ético y transparente. ● Comportamiento responsable ante el medioambiente. 	Contribuir activamente al desarrollo y progreso del país, mediante el negocio y a través de programas y proyectos de Responsabilidad Social Empresarial, en beneficio de la sociedad.
Las ONG y otras instituciones sin fines de lucro	<ul style="list-style-type: none"> ● Contribución al desarrollo de la comunidad desde la acción social. ● Colaboración mediante voluntariado y aportes económicos. 	Generar alianzas estratégicas sostenibles y de impacto, que generen beneficio para los más vulnerables.
Medios de comunicación	<ul style="list-style-type: none"> ● Transparencia informativa y disponibilidad permanente. 	Brindar información permanente y transparente.
Instituciones financieras	<ul style="list-style-type: none"> ● Comportamiento ético y transparente. 	Competir con lealtad.
Reguladores	<ul style="list-style-type: none"> ● Cumplimiento normativo. ● Comportamiento ético y transparente. 	Cumplimiento normativo y administración adecuada del negocio.

Fuente: Elaboración propia en base a registros internos.

Las herramientas de consulta y diálogo que el banco utiliza para recoger las demandas de los diferentes grupos de interés se describen en el siguiente cuadro:

Canales de información y diálogo

(G4-26) (G4-37) (G4-43) (G4-47) (G4-49)

¿Cómo dialoga el BNB con sus grupos de interés?									
Canales	Grupos de interés								
	Accionistas	Colaboradores (funcionarios)	Consumidor financiero (cliente y usuario)	Proveedores	Sociedad	ONG	Medios de comunicación	Instituciones financieras	Reguladoras
Juntas ordinarias	●								
Juntas extraordinarias	●								
Reuniones presenciales		●		●		●			●
Comunicados		●							●
Línea Directa BNB		●							
Intranet		●							
Representación sindical		●							
Correspondencia (electrónica o física)		●	●	●		●		●	●
Boletín Somos BNB		●							
Boletín BNB RSE el espíritu del banco		●	●						
Encuestas		●	●						
Estudios de satisfacción		●	●						
Punto de reclamo			●		●				
Memoria financiera	●	●	●	●	●	●	●	●	●
Informe de RSE	●	●	●	●	●	●	●	●	●
Red de oficinas en todo el país			●						
Línea gratuita 800107272			●						
Portal www.bnb.com.bo	●	●	●	●	●	●	●	●	●
Facebook Banca Joven			●	●	●				
Facebook institucional			●	●					
Twitter			●	●					
Up BNB móvil			●	●					
Correo info@bnb.com.bo	●	●	●	●	●	●	●	●	●
Correo BNB RSE@bnb.com.bo	●	●	●	●	●	●	●	●	●
Notas de prensa y comunicados					●		●		
Entrevistas						●	●		

Permanente	●	Trimestral	●
Según se requiera	●	Anual	●

Fuente: Elaboración propia en base a registros internos.

Modelo de materialidad aplicado

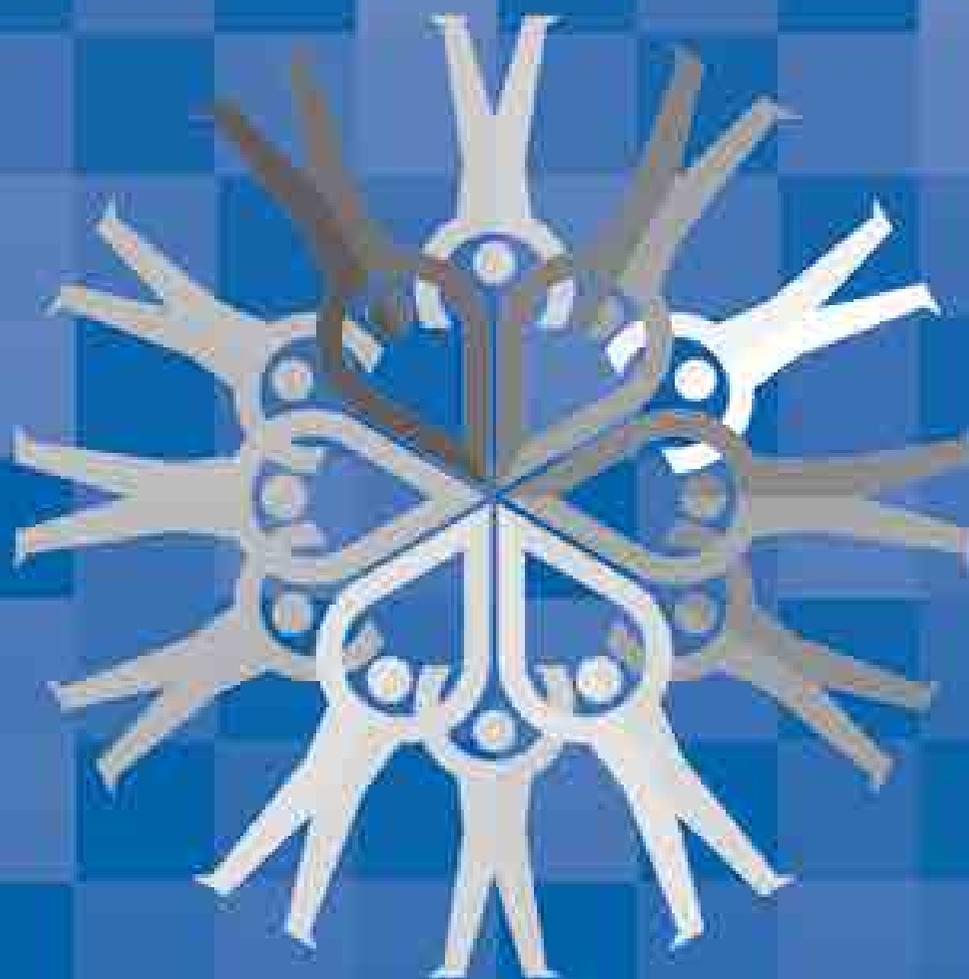
(G4-18) (G4-48)

Para la definición de la materialidad se implementó un modelo basado en la experiencia del banco y en la guía G4 del GRI, que permite que los contenidos elegidos para el IRSE se enmarquen en la misión y política de RSE del banco y en las expectativas de los grupos de interés, según lo siguiente:

1. **Identificación.** Se evaluaron los aspectos relevantes identificados en la gestión anterior, se realizó un análisis de los contenidos de las memorias e informes de RSE anteriores, y un análisis de los canales de comunicación con los grupos de interés, y las expectativas recogidas a través de estos canales.
2. **Priorización.** Se ponderaron y priorizaron los temas materiales para ser incorporados en el IRSE 2016, a través de la selección de los aspectos más importantes reflejados en la matriz. En esta fase participaron diferentes áreas del banco involucradas con cada grupo de interés. El resultado de esta fase dio como resultado la consolidación de la matriz de materialidad.
3. **Validación.** Se validaron los asuntos de relevancia identificados e incorporados al IRSE 2016, y se elaboró un primer borrador del IRSE para que sea evaluado y validado internamente por la Vicepresidencia Ejecutiva, Vicepresidencia de Finanzas e Internacional y el Comité de RSE.
4. **Revisión.** La revisión externa y encargo de seguridad limitada se efectuó por la consultora PWC, a quien se le encomendó:
 - Certificar la veracidad de la información publicada en el IRSE 2016.
 - Verificar el cumplimiento de los procesos y principios establecidos en la metodología GRI, versión G4.



**V. DESCRIPCIÓN
DEL CUMPLIMIENTO
DE LOS OBJETIVOS
Y DE LA POLÍTICA DE RSE**



DESEMPEÑO
SOCIAL

1. Colaboradores

(G4-10)

El BNB aspira a atraer y retener al mejor talento, y busca que los profesionales que laboran en la Institución se sientan motivados, comprometidos y recompensados, trabajando en un ambiente retador y satisfactorio.

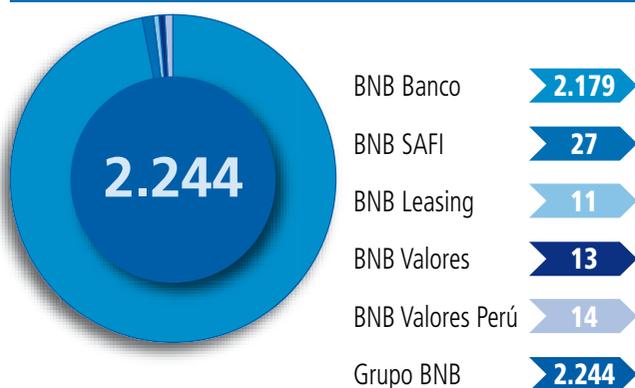
Con el objetivo de ser reconocidos como una marca empleadora sólida y atractiva para los profesionales bolivianos, el banco ofrece empleos dignos, estables y remunerados con todas las prestaciones de ley, además de propiciar un excelente ambiente de trabajo.

Los colaboradores del banco comparten una cultura corporativa enfocada en generar valor para los grupos de interés, y en brindar una excelente experiencia de servicio al cliente. El orgullo de ser parte del BNB genera gran compromiso entre los colaboradores, lo que facilita el ganar la confianza y fidelidad de los clientes.

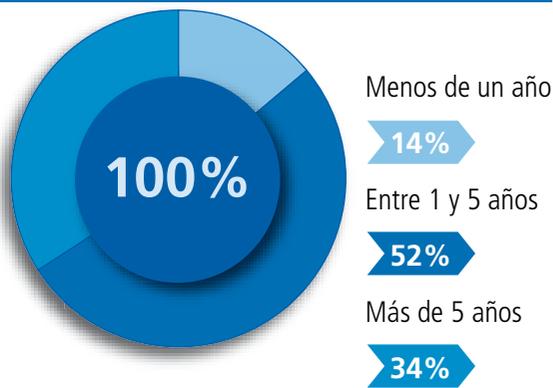
El banco, con presencia en las nueve ciudades capitales de Bolivia, y en El Alto, cuenta con un equipo de 2.179 personas.



Funcionarios por empresa



Personal por años de servicio



Gestión del talento

El 2016 marcó en el BNB un nuevo ciclo en la gestión de personas, alineando los procesos a la transformación que está viviendo el banco. En el mes de mayo la Gerencia de División de Recursos Humanos cambió de nombre a Gerencia de División Desarrollo Humano. El cambio llegó acompañado de un nuevo enfoque en la concepción del talento, la digitalización de los procesos y el soporte cercano a las líneas de negocios, buscando lograr en los colaboradores experiencias satisfactorias durante su jornada laboral y una aproximación a la banca digital, coyuntura que marca la dinámica de trabajo en el banco desde la implementación del área de Procesos Centrales.

A partir de entonces la gerencia encara la misión de ser para el banco un asesor estratégico, que, mediante la gestión de personal, fomente nuevos liderazgos y potencie el talento de los empleados, ofreciéndoles un ambiente satisfactorio y retador, que les permita aportar valor a la organización y, a su vez, desarrollarse al máximo como personas y como profesionales.

Para lograr un efecto integral en la nueva visión de gestión de personal, se trabajan las siguientes líneas de acción:

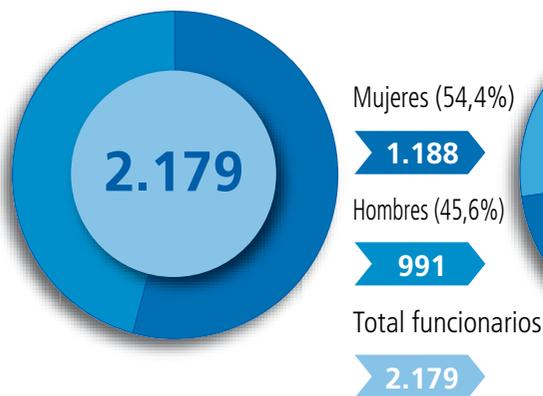
Dotación de personal

(G4-LA1) (G4-LA12) (G4-LA13)

Atraer y retener el mejor talento es una premisa del BNB. En el 2016 el banco cerró sus operaciones con 2.179 colaboradores, fruto de la implementación del área de Procesos Centrales y la redistribución de tareas y funciones. El 54.4% del personal está conformado por mujeres y el 45.6% son varones; siendo el promedio de edad 32 años.

Como empresa socialmente responsable, el BNB promueve una actitud abierta a la diversidad y a la igualdad de oportunidades, siendo estos principios básicos en su actuación, con el objetivo de garantizar la no discriminación por razón de sexo, orientación sexual, raza, religión, origen, estado civil o condición social.

Personal por género



Personal por rango de edad



La estructura organizacional, segmentada por regiones, concentra al 29% de los funcionarios en la región occidente, 28% en la región centro, 26% en la región oriente, y un 17% en la Oficina Nacional.

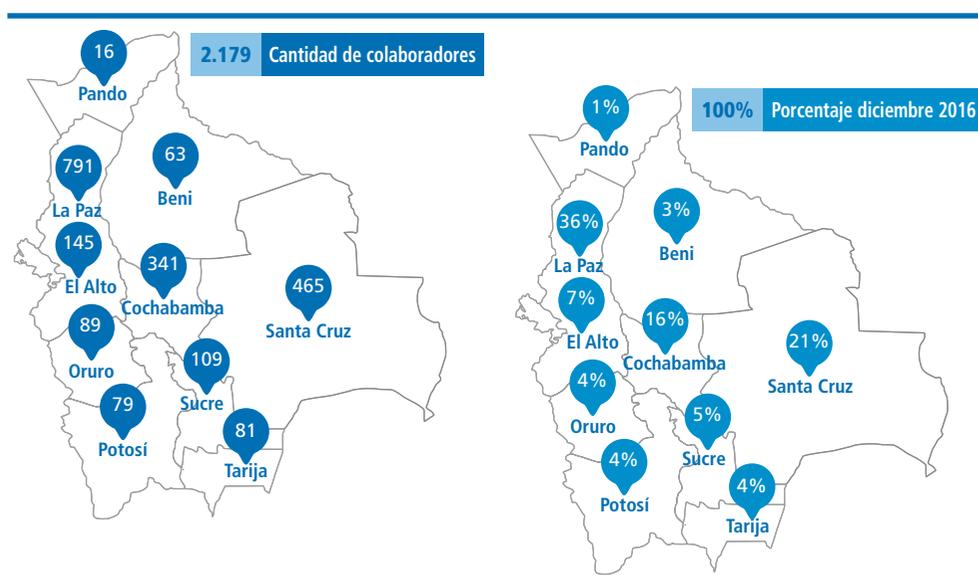


Composición de los órganos de gobierno y plantilla, desglosada por género y grupo de edad

Desglose de la plantilla (diciembre 2016)				
Nivel jerárquico	Rangos de edad	Femenino	Masculino	Total general
Personal ejecutivo	Menos de 30 años.	2	1	3
	Entre 30 y 50 años.	48	95	143
	Más de 50 años.	9	18	27
Total personal ejecutivo		59	114	173
Personal mandos medios	Menos de 30 años.	100	83	183
	Entre 30 y 50 años.	309	275	584
	Más de 50 años.	10	10	20
Total personal mandos medios		419	368	787
Personal operativo	Menos de 30 años.	460	281	742
	Entre 30 y 50 años.	244	206	449
	Más de 50 años.	6	22	28
Total personal operativo		710	509	1.219
Total general		1.188	991	2.179

Fuente: Elaboración propia en base a registros internos.

Composición de la plantilla por ubicación geográfica



Fuente: Elaboración propia en base a registros internos.

Entre las acciones emprendidas en la gestión, destaca la implementación del Centro de Selección de Talento que de manera estandarizada evalúa a los postulantes a los cargos operativos a nivel nacional, implementando un sistema de dotación digital y eficiente. Al cierre de 2016, las carteras de talento contaban con una base de 6.907 postulantes, de los cuales en la gestión se evaluaron a 1.282 en los 317 procesos de selección que se llevaron a cabo a nivel nacional.

Contribuyendo a la iniciativa de reducir el uso del papel en el BNB, el proceso de dotación ha eliminado en gran medida la publicación de convocatorias en medios escritos, dando prioridad a la comunicación a través de redes sociales como Facebook y LinkedIn, en las que las páginas del BNB cuentan con miles de seguidores y cientos de interacciones diarias, lo cual hizo posible duplicar el alcance de los anuncios a un bajo costo, sin producir un efecto ambiental y con el doble de efectividad.



Proyectando el 2017, en diciembre se lanzó el programa Pasaporte BNB, que brindará una primera experiencia laboral relevante a jóvenes universitarios y egresados, conociendo las áreas del banco y planteando acciones innovadoras y de impacto digital.

Con esta acción se busca además contribuir a la formación de jóvenes profesionales, complementando su formación académica con aprendizaje práctico, fuertemente influenciado por las posibilidades que brinda la banca digital.

Formación y desarrollo

(G4-LA9) (G4-LA10) (G4-HR2)

En lo que respecta a la formación del personal, en el 2016 se establecieron las bases para garantizar la provisión de un servicio de formación oportuna, integral y permanente con el que, a través de un Plan Anual de Capacitación estructurado, se logró gestionar 618 eventos de capacitación a nivel nacional, con un total de 2.665 participaciones y un promedio de 22 horas de capacitación por persona en temas técnicos, normativos y comportamentales a través de tres modalidades formativas: interna, externa y/o e-learning.

Personal de todos los niveles participa de las sesiones formativas, contribuyendo de esta manera al logro eficiente de los objetivos de su área. Las sesiones inician con la inducción del personal y continúan a lo largo de la trayectoria en el banco, permitiendo a los funcionarios asumir mayores responsabilidades a medida que crecen en experiencia y conocimiento.

Horas de capacitación por nivel jerárquico¹

Categoría del cargo	Promedio horas de capacitación por persona (cantidad horas/cantidad funcionarios)
Personal ejecutivo	25
Mandos medios	24
Personal operativo	21
Promedio general	22

Fuente: Elaboración propia en base a registros internos.

Horas de capacitación por modalidad²

Modalidad	Promedio horas de capacitación por persona (cantidad horas/cantidad funcionarios)
E-learning	10
Externa	10
Interna	12
Promedio general	11

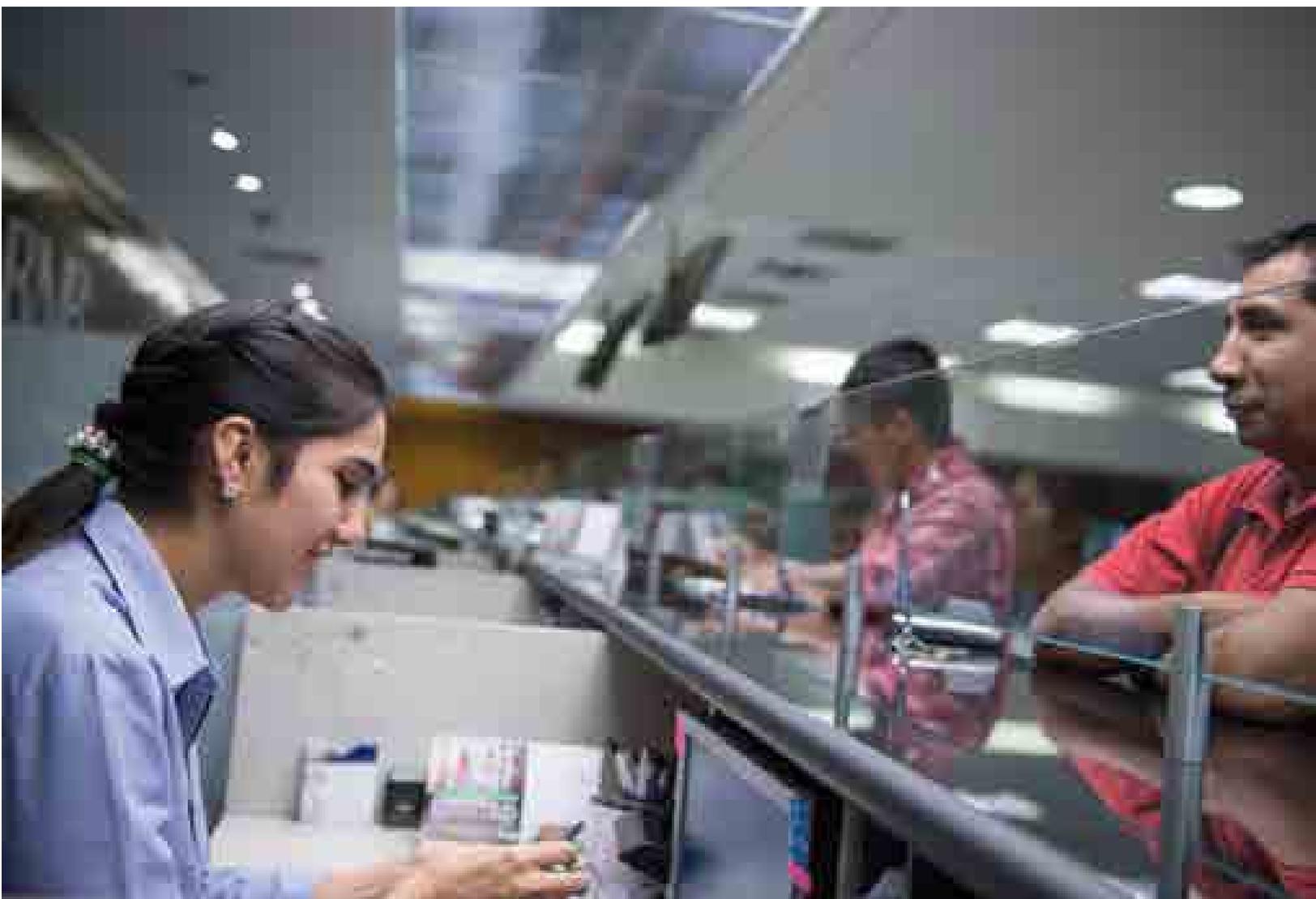
Fuente: Elaboración propia en base a registros internos.

1. Si un funcionario cambió de nivel jerárquico durante la gestión, será considerado una vez por cada nivel que le corresponda.
2. Si un funcionario participó de capacitaciones en más de una modalidad, será considerado una vez por cada modalidad.

Una experiencia de capacitación especialmente relevante es el Programa de Entrenamiento para Cajeros (PEC), que forma a personal recientemente contratado para asumir la posición con solvencia y proactividad desde el primer día. Este programa, que ya lleva dos años desde su implementación, se replica con éxito en seis sucursales. El 2016 se realizaron 36 versiones en las que se capacitaron 261 nuevos cajeros.

36 versiones de la escuela de cajeros

261 nuevos cajeros capacitados



Es a través de estos programas que el área de Desarrollo Humano propicia diferentes modalidades de capacitación, orientadas a generar valor en los colaboradores y a facilitar su crecimiento y desempeño, haciendo un acompañamiento continuo al proceso de formación de los funcionarios desde que ingresan a la institución, enriqueciendo así su experiencia profesional.

A su vez surge una necesidad de permanente actualización en temas de prevención de legitimación de ganancias ilícitas, lo que determina que la formación en este campo reciba especial atención, alcanzando en 2016 a personal de todos los niveles jerárquicos. Así también, por la importancia de la atención con calidad y calidez, para el éxito del negocio, se invirtieron recursos en la capacitación en atención a colectivos de personas con discapacidad, personas cuya lengua madre es un idioma nativo o clientes de la tercera edad. El BNB ofreció capacitaciones en lenguaje de señas, trato personalizado y especializado para brindar atención adecuada a usuarios y clientes con discapacidades en general. En total se destinaron 59.922 horas de capacitación en los siguientes temas:

Horas de capacitación por tipo

Modalidad	Total horas de capacitación
Formación continua	34.006
Lucha contra la corrupción	14.677
Salud y seguridad ocupacional	1.281
Trato cordial y respetuoso	9.958
Total general	59.922

Fuente: Elaboración propia en base a registros internos.

El conjunto de todas estas acciones formativas propiciaron trabajar en el diseño de las bases de un nuevo modelo en la gestión de personal, que permitirá a partir de 2017 dar continuidad e implementar acciones como el Plan de Carrera y el Plan de Sucesión, orientados a dinamizar la estructura del banco, permitir mayor competitividad y reforzar la sostenibilidad del conocimiento a través de planes de desarrollo masivos e individuales.

Clima laboral

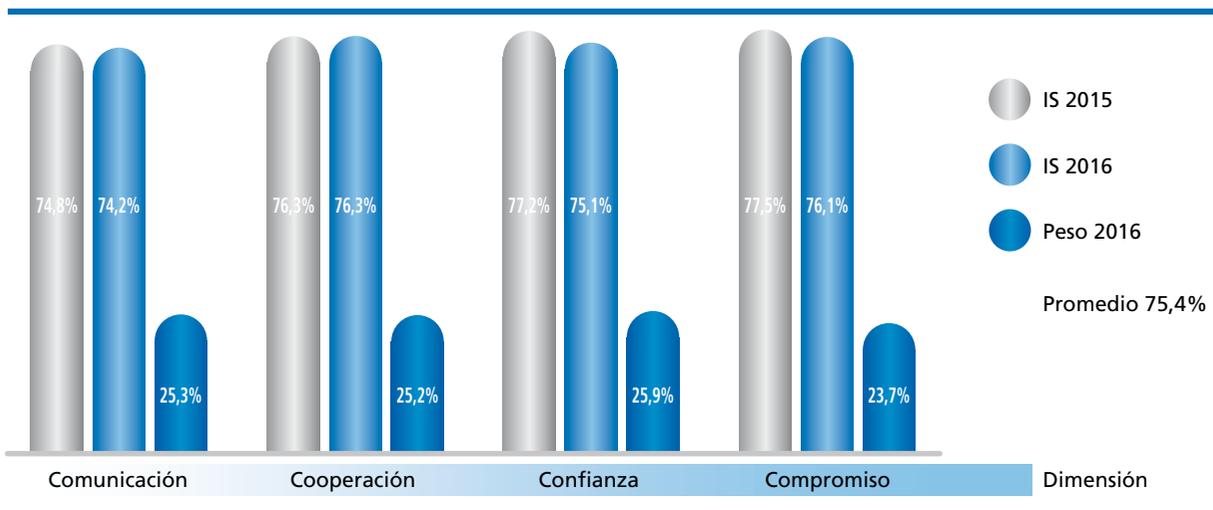
Comprometido con la satisfacción del personal, el Banco Nacional de Bolivia S.A. realizó por séptimo año consecutivo el estudio de clima laboral bajo la metodología de

la consultora Human Value. El 83% del personal participó del estudio, puntuando con un 73.3% el grado de satisfacción con el entorno laboral que promueve el BNB. Este resultado permitió al Grupo BNB ser reconocido con el tercer lugar en Bolivia en la categoría grandes empresas, obteniendo la distinción de Empleador Líder en Bolivia.

73.3% de satisfacción del personal con el entorno laboral del BNB

El estudio identifica las dimensiones y los atributos que hacen a la satisfacción del personal y determina su impacto en el clima laboral, otorgando a cada una un peso específico, con el cual se calcula la satisfacción de los colaboradores con cada dimensión y atributo, estipulando finalmente el índice de satisfacción general.

Índice de Satisfacción (IS) por dimensiones – 2015-2016



Fuente: Resultados Human Value.

Los resultados obtenidos muestran las fortalezas y debilidades de la Institución y permiten a su vez hacer un "benchmarking" con el rubro y con quienes obtienen los mejores resultados.

El estudio brinda valiosa información a los ejecutivos para implementar planes de acción que incidan en aspectos como la comunicación, cooperación, confianza

y compromiso de los colaboradores, que actúan como un círculo virtuoso en la construcción de un entorno de trabajo satisfactorio.



Comunicación interna

La comunicación interna se ha reforzado incorporando nueva tecnología. El principal medio de comunicación entre los colaboradores sigue siendo el correo electrónico, sin embargo a nivel de los equipos regionales se ha reforzado la comunicación a través de "Whats App" y se ha dado cabida a presentaciones presenciales



en las que participaron todos los funcionarios de las sucursales; estas sesiones informativas y de alineación estratégica, además de facilitar al cambio, permiten al personal interactuar con los ejecutivos y absolver dudas.

Con el fin de mejorar el proceso de escucha y diálogo permanente con el personal, el 2016 se implementó un sistema de digitalización de encuestas para facilitar las consultas al personal sobre aspectos varios.

Adicionalmente, el equipo de Desarrollo Humano se enfocó en facilitar la gestión del cambio en distintos procesos de la coyuntura del banco, como la transformación digital y la migración al Área de Procesos Centrales a través de sesiones informativas y de alineamiento con la visión del banco.

Código de Conducta

En consideración a que la ética es parte integral de la cultura y de los valores institucionales del Grupo BNB, en las capacitaciones de inducción al cargo como por vía mail se recuerda al personal todos los principios éticos y las normas de conducta que han de regir la actuación de todos los colaboradores del Banco Nacional de Bolivia S.A.

En el Código de Conducta se señala con especial hincapié sobre la igualdad de oportunidades y no discriminación, el respeto a las personas, la conciliación del trabajo y la vida personal, la prevención de riesgos laborales, la protección del medioambiente, y el cumplimiento de las políticas del banco.

El Código de Conducta está disponible en la Intranet.

Evaluación de desempeño

(G4-LA11)

El banco genera una cultura de excelente desempeño entre sus colaboradores, para ello anualmente efectúa el proceso de evaluación al desempeño que contribuye a determinar el grado de potenciamiento que las personas requieren para cumplir óptimamente con las actividades y responsabilidades en el cargo.

En el proceso de evaluación de desempeño realizado en 2016 participó el 91% de los funcionarios, el porcentaje restante no fue evaluado por consideración a factores internos como la antigüedad en el cargo o debido a desvinculación laboral.

Remuneración

(G4-EC5) (3B) (G4-LA13) (2D)

La política de remuneración del banco está alineada a la estrategia del negocio y a la normativa vigente, y se constituye en un elemento fundamental para la generación de valor y la retención del talento. Las remuneraciones tienen directa relación con las funciones que desempeñan los colaboradores en la organización y sus niveles de responsabilidad.

La remuneración está conformada por el salario básico, el bono de antigüedad y otros beneficios de diferentes características. El aguinaldo es pagado a los funcionarios de planta en el mes de diciembre de cada año.

En cuanto a la equidad de género, el BNB impulsa la igualdad de oportunidades para todos los colaboradores, contando con una representación equilibrada de hombres y mujeres en su plantilla. Existe relación entre el salario de los hombres respecto al de las mujeres. De esta manera el banco garantiza un trato igualitario a todos sus funcionarios, sin diferenciación de género.

Asimismo, el sistema de remuneración del banco es evaluado en forma periódica, empleando como base comparativa encuestas de sueldos y salarios del sector financiero, tomando en consideración el costo de vida, las directrices emanadas por el gobierno y otras variables, de manera tal que las retribuciones sean competitivas y se mantengan acordes con la realidad económica y social del país.

El haber básico promedio pagado por el BNB a diciembre de 2016 alcanza a Bs. 5.709,72, que corresponde a 3.16 veces el salario mínimo nacional establecido por Decreto Supremo N° 2748 de 1° de mayo de 2016.

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



Bienestar laboral

(G4-LA2) (G4-LA8) (G4-EC3)

Para el BNB los colaboradores constituyen el mayor valor. En este entendido procura el bienestar laboral de todos quienes trabajan en la Institución, generando espacios de convivencia y crecimiento para fortalecer el sentido de pertenencia y desenvolverse en un mejor clima laboral.

Por ello, las acciones hacia los colaboradores se enmarcan en el respeto a los derechos humanos y laborales, en el cuidado de la salud y el bienestar, y en la seguridad y el desarrollo tanto profesional como personal. El BNB es consciente que los colaboradores son la pieza clave para el éxito de la Institución.

En este entendido, el BNB brinda igualdad de oportunidades a todos sus funcionarios, ocupaciones seguras y saludables, procurando un clima laboral óptimo para el desempeño de sus funciones. Asimismo, desde 2007 mantiene un sólido compromiso con los derechos humanos, y como Institución está adherida al Pacto Global de las Naciones Unidas que, en relación a los colaboradores, establece³:

Derechos humanos:

1. Apoyar y respetar la protección de los derechos humanos.
2. No ser cómplice de abusos de los derechos.

Ámbito laboral:

3. Apoyar los principios de la libertad de asociación y sindical, y el derecho a la negociación colectiva.
4. Eliminar el trabajo forzoso y obligatorio.
5. Abolir cualquier forma de trabajo infantil.
6. Eliminar la discriminación en materia de empleo y ocupación.

Siendo este el marco del accionar institucional, el BNB procura para su personal ventajas en productos, servicios y prestaciones, a fin de ampliar los beneficios hacia los colaboradores y sus familias.

3. Principios del Pacto Global de las Naciones Unidas.

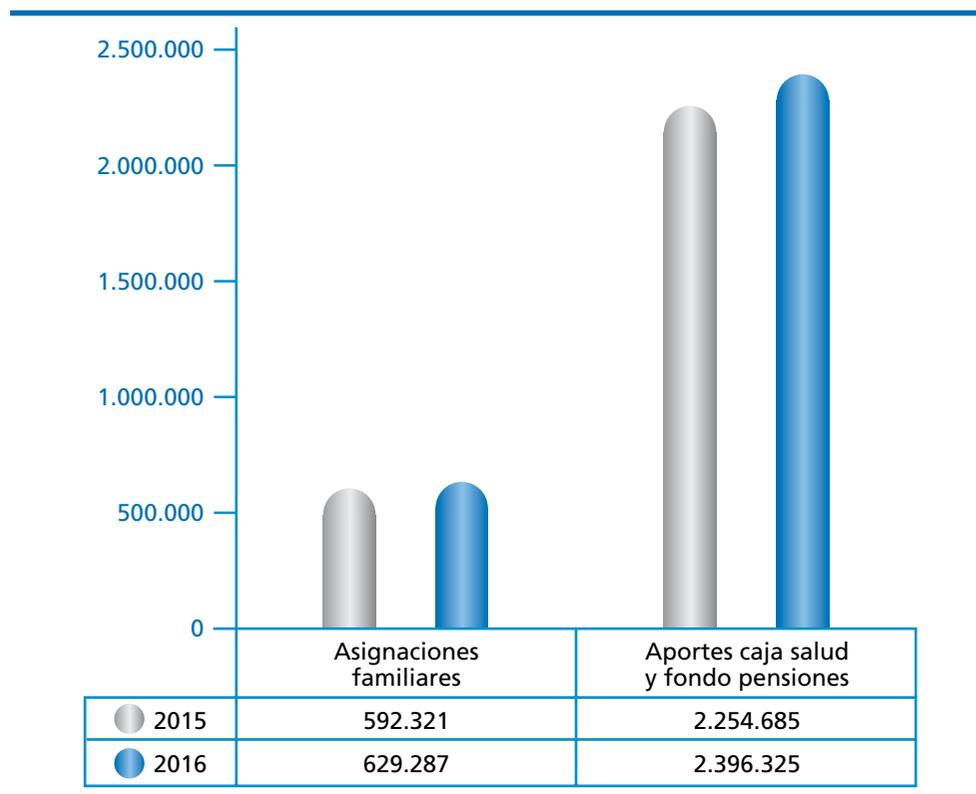
Comprometidos con la salud del personal, se tiene prevista la cobertura de sistemas de prevención en temas de salud, entre los cuales destacan:

- **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 la gestión 2016 el banco aportó al Seguro Social de Corto Plazo un equivalente a US\$ 3.025.612, como se puede apreciar en el gráfico siguiente:

Aportes al Seguro Social de Corto Plazo
(expresado en dólares americanos)

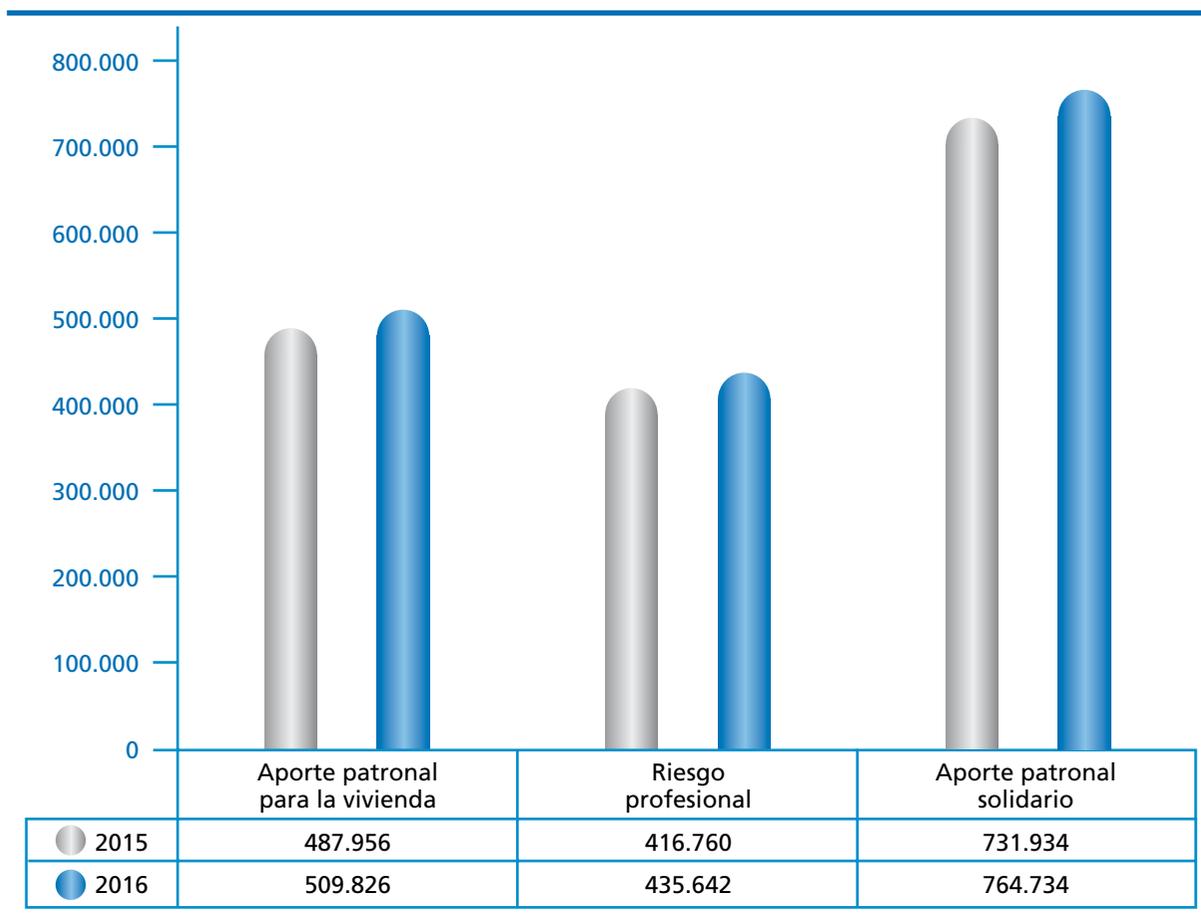


- **Seguro Social de Largo Plazo.** En cumplimiento a lo dispuesto en las leyes bolivianas, el banco actúa puntualmente como agente de retención de los aportes

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 la gestión 2016, el banco realizó un aporte de US\$ 1.710.202 al Seguro Social de Largo Plazo.

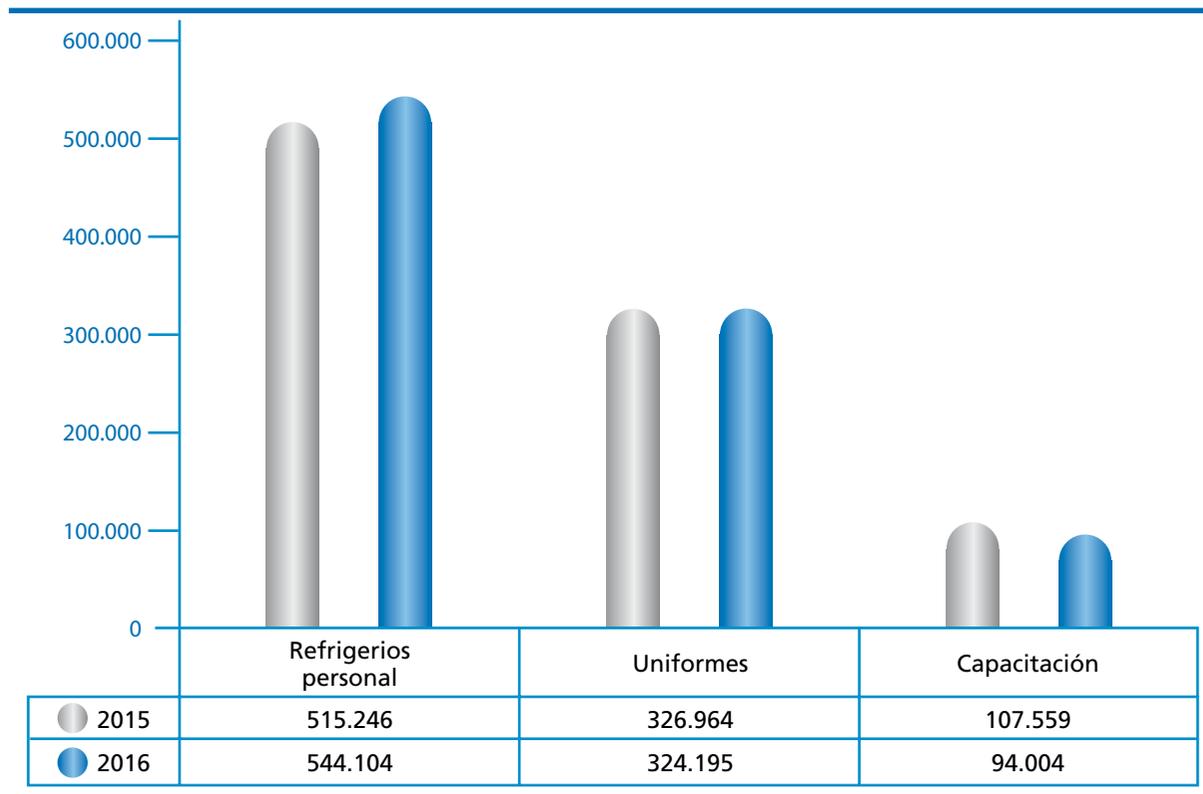
Aportes al Seguro Social de Largo Plazo (expresado en dólares americanos)



- **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 la gestión 2016 se destinaron US\$ 962.304 para proveer estos beneficios, según se puede apreciar en el gráfico:

Refrigerio del personal, uniformes y capacitación (expresado en dólares americanos)



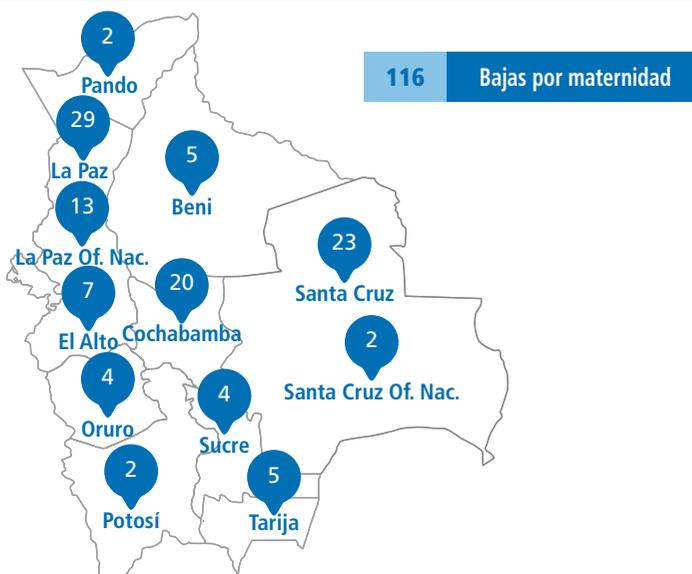
Por otra parte, con el fin de impulsar la eficiencia y el equilibrio entre trabajo y tiempo personal, a finales de la gestión se lanzó el Programa de Gestión de Vacaciones, promoviendo el descanso físico y mental de los colaboradores del Banco Nacional de Bolivia S.A.

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

(G4-LA3)

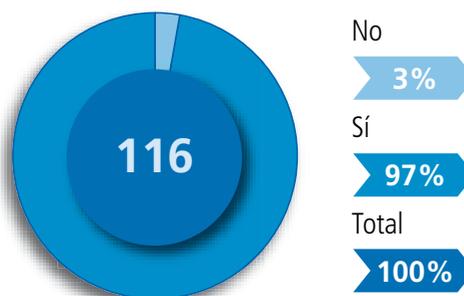
De acuerdo a lo establecido en la normativa vigente, en los casos de maternidad se expidieron los certificados prenatal y post-natal, ambos con un tiempo de 45 días como máximo, a las mujeres en estado de gestación. En el año 2016 fueron 116 funcionarias quienes se acogieron a la baja por maternidad, conforme al siguiente detalle:

Distribución geográfica de bajas por maternidad



Del total de funcionarias que disfrutaron de este beneficio, el 97% se reincorporó al trabajo después de finalizar su baja por maternidad, tal como se aprecia en el siguiente cuadro:

	Cantidad	%
Total	116	100,00%
No	3	2,59%
Sí	113	97,41%



Fuente: Elaboración propia en base a registros internos.
Nota: En los tres casos la desvinculación fue voluntaria.

Durante la gestión 2016, del total de las funcionarias que tuvieron baja por maternidad, 104 se reincorporaron al trabajo y permanecieron en los meses posteriores

a dicha baja; un 10% del personal se retiró voluntariamente luego de tener este beneficio, conforme lo detallado en el siguiente cuadro:

Sucursal	Personal retirado
El Alto	
Beni	
Cochabamba	1
La Paz	7
Oficina Nacional La Paz	
Oficina Nacional Santa Cruz	1
Oruro	1
Pando	
Potosí	
Sucre	1
Santa Cruz	1
Tarija	
Total general	12

Fuente: Elaboración propia en base a registros internos.
Nota: En los 12 casos la desvinculación fue voluntaria.

Considerando los datos expuestos, el nivel de reincorporación y de retención de las funcionarias —que volvieron al trabajo después de que finalizase la baja por maternidad para la gestión 2016— fue del 90%.



	Cantidad	%
Total	116	100,00%
Se retiró	12	10,34%
Permaneció	104	89,66%

Libertad de asociación

(G4-11) (G4-53)

El BNB promueve, reconoce y garantiza la libertad de asociación de sus funcionarios. Es así que mantiene una relación de trabajo dinámica, positiva y constructiva con el sindicato de trabajadores, y promueve un flujo de comunicación constante con sus representantes, en el marco del respeto y cumplimiento con la Ley General del Trabajo y en sujeción al Reglamento Interno del banco.

Anualmente el banco y el sindicato de trabajadores tratan diferentes aspectos relacionados al entorno laboral, así como también, bajo la modalidad de convenio colectivo, el incremento salarial.

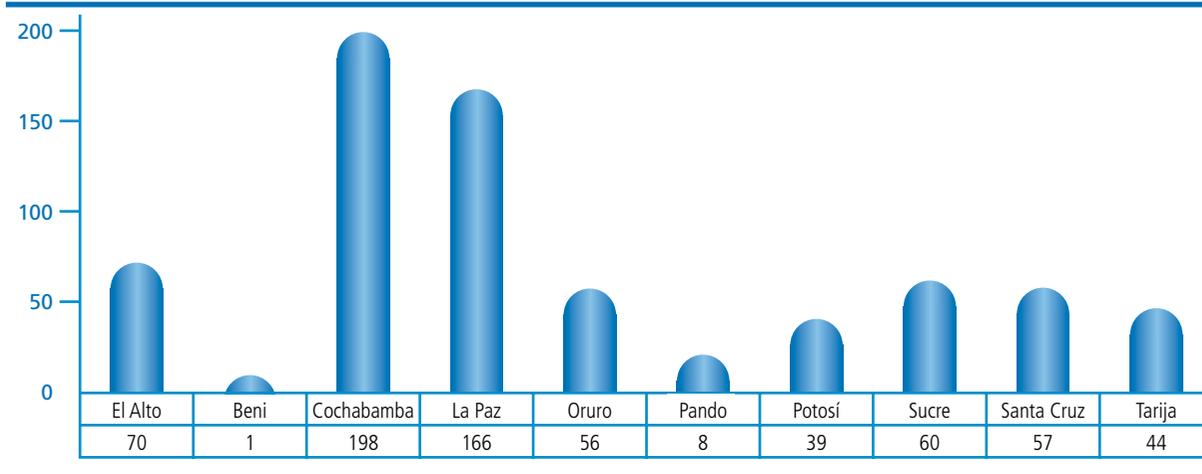
A diciembre de 2016, el 32% del total de trabajadores formaron parte del sindicato del banco, según el siguiente cuadro:

	Cantidad	%
Total	2.179	100,00%
No	1.480	67,92%
Sí	699	32,08%



No	No
1.480	68%
Sí	Sí
699	32%
Total	Total
2.179	100%

Personal afiliado al sindicato por sucursal (expresado en unidades)



Higiene y seguridad ocupacional

(G4-LA6) (G4-LA5)

Con espacios de trabajo adecuados y saludables para el personal, el BNB brinda un ambiente seguro para sus colaboradores y usuarios, de acuerdo a lo estipulado en las leyes y normas de seguridad.

Las prácticas e instalaciones son avaladas por el Comité Mixto de Higiene y Seguridad Ocupacional, instancia cuya principal atribución es vigilar el cumplimiento de las medidas de prevención de riesgos profesionales de la entidad.

Los miembros del comité representan al 100% de los funcionarios del banco a nivel nacional, y operan en el marco de la Política de Higiene, Seguridad Ocupacional, Salud y Bienestar.

Indicadores de salud y seguridad ocupacional

Indicador	Femenino	Masculino	2016
Tasa de accidentes IR	1,43	0,20	0,87
Tasa de días perdidos IDR	8,75	0,50	5,00
Tasa de absentismo AR	0,01	0,01	0,01

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.

Como se observa en el cuadro precedente, fruto de la prevención, en 2016 no se registraron accidentes con lesiones graves, ni víctimas mortales, y tampoco se han reportado enfermedades profesionales entre los colaboradores.

Desglose de indicadores de salud y seguridad ocupacional

(G4-LA6)

Sucursal	Femenino				Tasa de accidentes	Tasa de días perdidos	Tasa de absentismo
	Total empleados	Nº de accidentes de trabajo	Días de absentismo justificado (naturales)	Días de absentismo injustificado (hábil de trabajo)	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
Oficina Nacional	207	4	12	0	1,93	5,80	
La Paz	226	1	1		0,44	0,44	
Santa Cruz	267	3	12		1,12	4,49	
Cochabamba	203	4	67		1,97	33,00	
Sucre	52						
Oruro	46	2	2	13	4,35	4,35	0,28
Potosí	36			1			0,03
Tarija	43	1	6		2,33	13,95	
Beni	33			3			0,09
El Alto	69	2	4		2,90	5,80	
Pando	6						
Totales	1.188	17	104	17	1,43	8,75	0,01

Sucursal	Masculino				Tasa de accidentes	Tasa de días perdidos	Tasa de absentismo
	Total empleados	Nº de accidentes de trabajo	Días de absentismo justificado (naturales)	Días de absentismo injustificado (hábil de trabajo)	Total empleados	Nº de accidentes de trabajo	Días de absentismo justificado (naturales)
Oficina Nacional	186			1			0,01
La Paz	172	1	2		0,58	1,16	
Santa Cruz	197						
Cochabamba	138	1	3		0,72	2,17	
Sucre	57						
Oruro	43			7			0,16
Potosí	44			4			0,09
Tarija	38			2			0,05
Beni	30			0,50			0,02
El Alto	76						
Pando	10						
Totales	991	2	5	14,50	0,20	0,50	0,01

Sucursal	2016				Tasa de accidentes	Tasa de días perdidos	Tasa de absentismo
	Total empleados	Nº de accidentes de trabajo	Días de absentismo justificado (naturales)	Días de absentismo injustificado (hábil de trabajo)	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
Oficina Nacional	393	4	12	1	1,02	3,05	0,00
La Paz	398	2	3		0,50	0,75	
Santa Cruz	464	3	12		0,65	2,59	
Cochabamba	341	5	70		1,47	20,53	
Sucre	109						
Oruro	89	2	2	20	2,25	2,25	0,22
Potosí	80			5			0,06
Tarija	81	1	6	2	1,23	7,41	0,02
Beni	63			3,50			0,06
El Alto	145	2	4		1,38	2,76	
Pando	16						
Totales	2179	19	109	31,50	0,87	5,00	0,01

Nota: Se consideraron "días naturales" aquellos días de absentismo justificado, producto de accidentes de trabajo. Se consideraron "días hábiles de trabajo", aquellos días de absentismo injustificado, producto de la ausencia del personal.

Por cada 200.000 horas trabajadas la tasa de accidentes en el Banco Nacional de Bolivia S.A. fue de 0.87, resultado mucho menor al obtenido en 2015. La tasa de absentismo total fue de 0.01.

Salud integral

Programa Primero tu salud

"Primero tu salud" es un programa de promoción de salud y bienestar, creado para los colaboradores del BNB. Nació en el 2009 como respuesta a factores de riesgo identificados en diagnósticos realizados al personal.

Dando continuidad al programa "Primero tu salud", durante el 2016 se han ejecutado acciones para mejorar la calidad de vida de los funcionarios, en el marco del diagnóstico, evaluación, y asesoría, tanto en salud física como emocional.

Las acciones más significativas desarrolladas durante el año fueron las siguientes:

- **Tercer diagnóstico de salud.** El programa de control médico del banco es un ejemplo de acción; actúa para detectar, monitorear, controlar y prevenir posibles riesgos en la salud de los funcionarios.

Este tercer diagnóstico de salud le da continuidad al plan de acción de RSE referido a velar por la salud integral de los colaboradores. De esta manera, a través de exámenes de laboratorio, mediciones antropométricas y una encuesta de hábitos, se recogieron datos importantes referentes al estado de salud de los funcionarios que permiten identificar riesgos y oportunidades de salud, y desarrollar lineamientos para el plan de acción de salud 2017-2018.

El proceso seguido para el diagnóstico fue el siguiente:

1. Evaluaciones a realizar

- Laboratorios de sangre:
 - Glicemia.
 - Colesterol.
 - Triglicéridos.
 - Análisis de antígeno prostático.
 - Hormona estimulante de la tiroides TSH (LP y EA).
- Encuesta de salud:
 - Recopilación de antecedentes nutricionales y de salud.
- Mediciones antropométricas:
 - Índice de masa corporal.
 - Porcentaje de grasa corporal.
 - Grasa visceral.
 - Porcentaje de masa muscular.

2. Trabajo de campo

- Envío de recomendaciones para preparación de evaluaciones a las distintas oficinas del BNB.
- Toma de muestra de sangre, realización de encuestas y evaluaciones antropométricas de forma presencial en cada una de las ciudades.
- Tabulación de la información obtenida.
- Evaluaciones de los resultados mediante la identificación de los factores críticos.
- Derivación a especialistas en salud acorde a los resultados encontrados.
- Modelos de mensajes para la realización de citas nutricionales.

3. Resultados

- Entrega de sobres con los resultados:
 - Entrega individual de resultados en sobre cerrado, con: 1) Examen de laboratorio con mensajes sobre sus resultados del cruce de variables antropométricas, de encuesta y de laboratorio; y 2) Resultados de la evaluación antropométrica y de encuesta.
 - Entrega de los resultados por oficina en base de datos con formato Excel.
- Consultas nutricionales:
 - Participación voluntaria de los funcionarios en las consultas.
 - Tiempo promedio de atención: 30 minutos.
 - Explicación de los riesgos de salud en relación con los resultados obtenidos y se dieron recomendaciones según cada caso.
 - Se enviaron prescripciones dietéticas individuales vía correo electrónico a todos los funcionarios que requerían atención nutricional y a los que solicitaron.

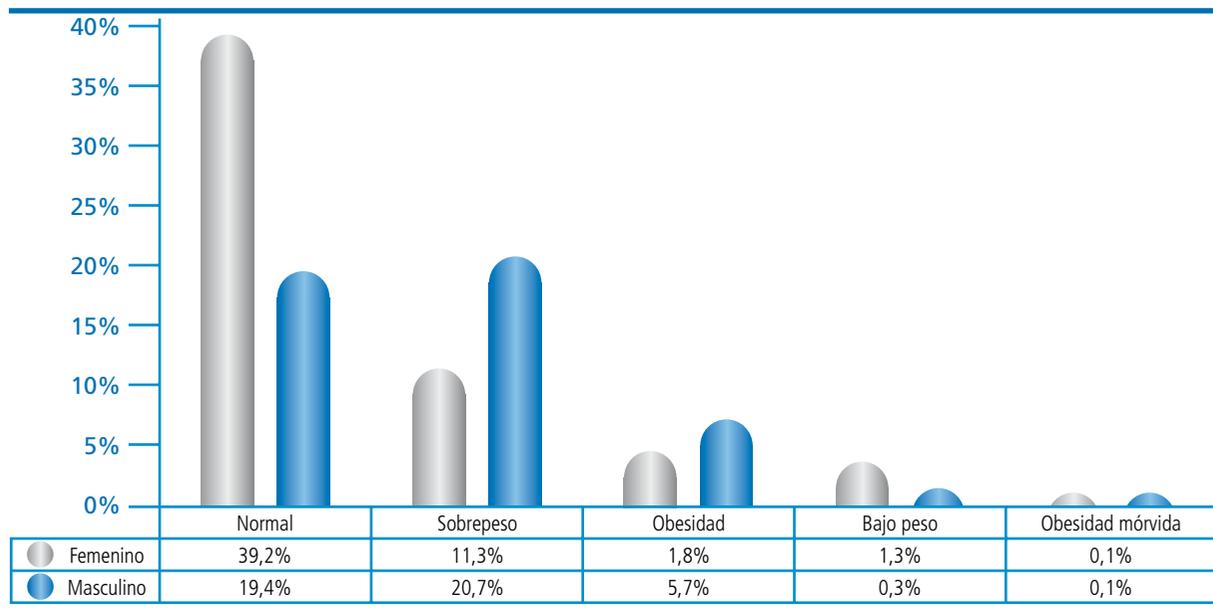
La campaña tuvo muy buena aceptación por parte de los colaboradores del banco, es así que el 92% de total de funcionarios participaron voluntariamente del diagnóstico, de acuerdo al siguiente cuadro:

Sucursal	Muestra inicial	Muestra final
Oficina Nacional	398	384
Cochabamba	341	303
El Alto	145	136
La Paz	393	376
Oruro	89	80
Pando	16	16
Potosí	79	67
Santa Cruz*	465	412
Sucre	109	95
Tarija	81	79
Trinidad	63	62
Total general	2.179	2.010

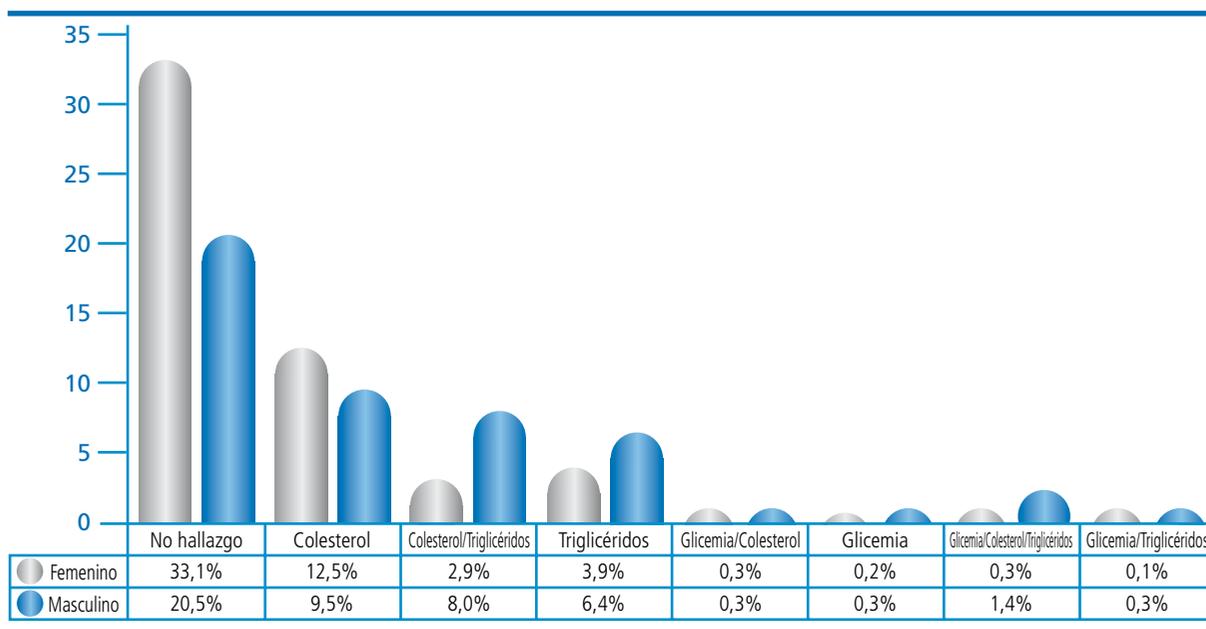
* La sucursal Santa Cruz realizó el diagnóstico con la Caja de Salud de la Banca Privada.

Resultados:

I. Índice de masa corporal (IMC) del total de funcionarios por sexo



II. Resultados de laboratorio de sangre del total de funcionarios por sexo

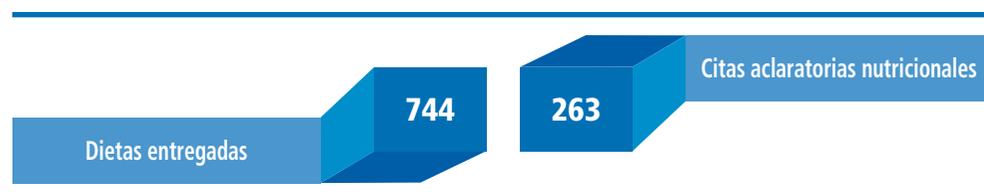


En atención a los hallazgos encontrados en el diagnóstico realizado en laboratorio, mediciones antropométricas y la encuesta, se hicieron derivaciones a consultas médicas, asesoría en nutrición, "coaching" emocional, recomendación de actividad física, de acuerdo al perfil personal de cada funcionario, así como también se identificó a aquellos funcionarios que muestran resultados normales.

Es importante destacar que los resultados de las evaluaciones fueron enviados en sobre cerrado a cada funcionario, respetando la confidencialidad de los mismos; el banco recibió únicamente los resultados estadísticos del diagnóstico, los mismos que están reflejados en los cuadros presentados en este informe.

- **Asesoramiento nutricional.** Todos los funcionarios en cuyos resultados hubieron hallazgos relacionados a alimentación, tuvieron la oportunidad de contar con el asesoramiento de una profesional en el área de nutrición; las citas fueron individuales y cada uno recibió una dieta personalizada.

Citas nutricionales



- “Coaching” emocional. Durante el 2016 se implementó un consultorio virtual de “coaching emocional” con el objetivo de apoyar a los funcionarios con su salud emocional. A través de sesiones virtuales permanentes, los funcionarios tuvieron a su disposición el apoyo de una especialista en “coaching” emocional, quien con herramientas amigables trabajó en sesiones personalizadas con los funcionarios que requirieron de su servicio.

Resultados gestión 2016

	Oficina Nacional	La Paz	El Alto	Oruro	Potosí	Tarja	Sucre	Cochabamba	Santa Cruz	Beni	Pando	Total
Funcionarias	28	22	10	12	7	6	9	23	15	8	3	143
Funcionarios	8	9	5	2	2	1	2	5	1	3	6	44
Total atendidos	60	50	22	19	17	8	21	41	24	22	18	302

Portal Primero tu salud

Luego de recoger y analizar las consultas e inquietudes de los colaboradores respecto a su salud física y emocional, en el 2016, por segundo año consecutivo, los colaboradores del BNB contaron con el portal Primero tu salud, un espacio que contribuye a combatir riesgos de salud identificados a través de una plataforma de atención virtual en salud.

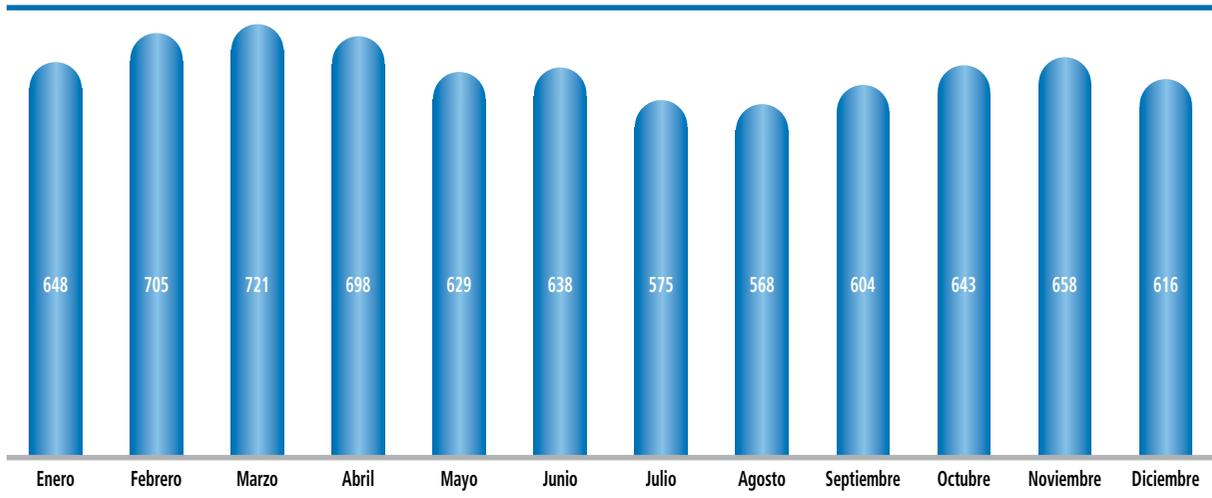
Este portal fue creado y diseñado de acuerdo a las necesidades y preferencias de los funcionarios del BNB; es un espacio exclusivo que está a disposición ingresando por un ícono especial que se encuentra en las pantallas de las computadoras del banco.

El portal aborda temáticas de nutrición, opiniones de especialistas, cuenta con calculadoras saludables, entre otros, como herramientas para que los funcionarios tomen decisiones responsables en cuanto a su salud y la de sus familias.



Semanalmente se abordan temas relacionados al bienestar de manera que los colaboradores cuenten con información actualizada y oportuna respecto al cuidado de su salud.

Número total de visitas al portal Primero tu salud Resultados 2016



Voluntariado corporativo

El voluntariado corporativo es un fenómeno que cada día va ganando espacio en el mundo empresarial. Encuentra asidero en las empresas comprometidas con el entorno donde se desenvuelven e impactan, y se refleja en la forma en que las empresas hacen partícipes a sus colaboradores de actividades de acción social.

El voluntariado corporativo le da un valor añadido al banco, al funcionario y a la sociedad; ha sido concebido a partir de la política de responsabilidad social empresarial del BNB y su implementación es de carácter voluntario.

A partir del fuerte compromiso de la alta dirección del BNB, se remarca el convencimiento que tiene el propio banco por las iniciativas de desarrollo social y el bien común, por lo que el programa de voluntariado corporativo se yergue legítimo, creíble y principalmente, aceptado por los funcionarios.

Para el BNB el voluntariado corporativo significa una forma de hacer empresa, sensible y solidaria con las necesidades de poblaciones en situación de vulnerabilidad, y con el medioambiente. Las actividades de voluntariado corporativo han combinado elementos de acción social y gestión de recursos humanos alineados con la cultura, política y valores del banco, donde el voluntario BNB es el principal gestor del éxito.

El voluntariado de los colaboradores del BNB representa una valiosa herramienta de asistencia, un medio para contribuir a realizar cambios positivos y un recurso para aportar a la disminución de la brecha de la pobreza y de la desigualdad, a través de acciones como la inclusión social de las personas con discapacidad intelectual, la dotación de agua a comunidades en situación de vulnerabilidad, entre otras importantes llevadas a cabo durante los ocho años que tiene el programa de RSE en el banco.

Como institución financiera, el BNB se siente orgulloso de haber apostado por el voluntariado. A través del mismo se encontraron a valiosos seres humanos que trabajan en el banco, quienes, además de tener grandes habilidades para el desempeño de sus funciones, son hombres y mujeres formados en valores que contribuyen al desarrollo de la sociedad, donando su tiempo y su compromiso a quienes más lo necesitan.

Durante la gestión 2016 las acciones de voluntariado se han circunscrito al programa de educación financiera "Aprendiendo con el BNB", al programa "Agua Valoramos la vida" en alianza con Visión Mundial Bolivia, y al programa "Juntos no hay barreras" en alianza con Unicef; las actividades y resultados de la "Hora del Planeta", y el programa "Ahorra y Regala - DAR", serán desarrollados con amplitud en páginas posteriores.



Voluntariado BNB-RSE



2. Clientes

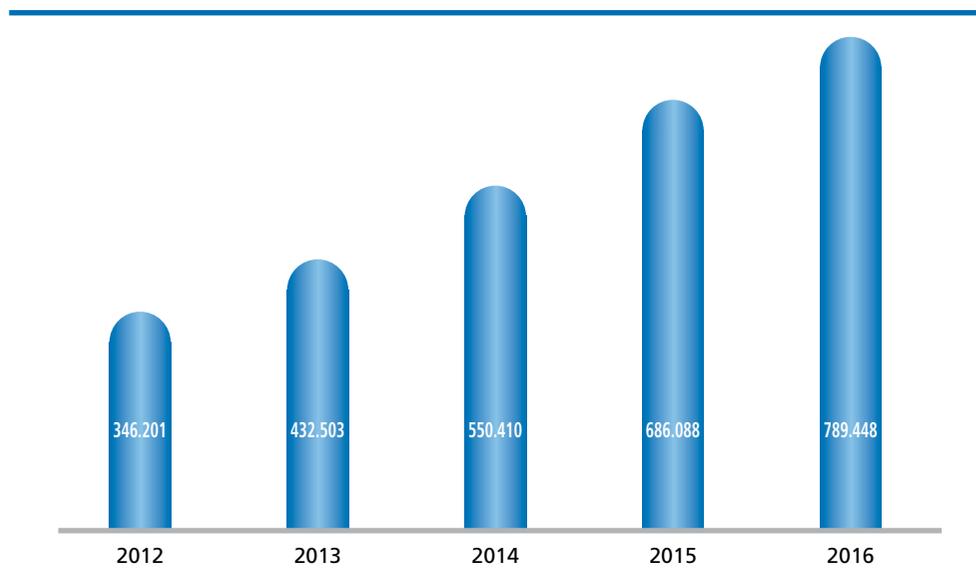
(G4-8) (F55) (F56)

El BNB trabaja para estar más cerca de sus clientes, conocerlos mejor y brindarles una amplia gama de productos y servicios que atiendan sus necesidades y permitan generar relaciones de largo plazo. El banco desarrolló una estrategia comercial que promueve la inclusión financiera de jóvenes, y acompaña el crecimiento de emprendedores, profesionales, familias y empresarios, a través de una oferta diferenciada de productos y servicios que se enmarcan en los requerimientos y expectativas de los diferentes tipos de cliente.

Evolución de la cartera de clientes

A diciembre de 2016 el banco tenía 789.448 clientes activos, entre personas jurídicas y naturales, radicadas en el país y en el exterior.

Evolución del crecimiento de clientes



Fuente: Elaboración propia en base a registros internos.





Distribución de clientes por sucursal

Oficina	Clientes
La Paz	159.964
Santa Cruz	198.111
Cochabamba	160.130
Sucre	65.187
Oruro	52.339
El Alto	55.700
Potosí	32.420
Tarija	42.995
Beni	19.638
Pando	2.940
Gerencia General	24
Total	789.448

Fuente: Elaboración propia en base a registros internos.

Composición de la cartera de créditos

La cartera de créditos está distribuida en todos los sectores de la economía: el BNB es un banco para las personas, la gran empresa, los micro, pequeños y medianos empresarios.

En el siguiente cuadro se muestra el volumen de la cartera a diciembre de 2016, por sucursal y por línea de negocio:

Cartera al 31 de diciembre de 2016 (expresado en miles de dólares americanos)

	La Paz	Santa Cruz	Cochabamba	Sucre	Oruro	Potosí	Tarija	Beni	El Alto	Pando	Total
Agricultura y ganadería	77	82.493	18.328	109	0	0	596	2.016	20	0	103.639
Caza, silvicultura y pesca	0	7	0	0	0	0	0	0	7	0	13
Extracción de petróleo crudo y gas natural	0	2.062	0	0	0	0	0	0	0	0	2.062
Minerales metálicos y no metálicos	783	154	1.583	202	16	6.158	0	0	14	0	8.910
Industria manufacturera	63.388	159.808	74.340	3.245	7.202	577	4.271	7.516	9.937	5	330.287
Prod. y dist. de energía eléctrica, gas y agua	2.921	8.046	138	9	2.497	1.026	0	0	1.017	0	15.653
Construcción	82.372	34.076	48.711	5.885	20.379	2.041	13.671	2.855	10.742	226	220.957
Hoteles y restaurantes	3.951	168	3.110	25	2	1.287	156	14	15	0	8.727
Transporte, almacenamiento y comunicaciones	382	477	5.326	71	1.556	198	54	0	96	0	8.160
Servicios inmobiliarios, empresariales y de alquiler	0	20	1.264	0	0	0	50	0	0	0	1.334
Servicios sociales comunales y personales	0	0	0	7	0	0	0	0	0	0	7
Cartera productiva	153.874	287.309	152.800	9.554	31.652	11.287	18.798	12.400	21.846	231	699.750
Hip. Vivienda Social	26.329	77.962	55.115	22.307	5.488	7.076	10.215	16.246	5.860	2.515	229.112
Total cartera productiva	180.202	365.271	207.915	31.861	37.140	18.363	29.013	28.646	27.707	2.746	928.862
Porcentaje participación cartera productiva	19%	39%	22%	3%	4%	2%	3%	3%	3%	0%	100%
Venta al por mayor y menor	82.018	114.843	70.127	9.634	7.082	7.230	8.988	5.497	23.491	576	329.485
Hoteles y restaurantes	2.787	3.208	763	452	428	595	376	463	403	27	9.504
Transporte, almacenamiento y comunicaciones	7.705	7.351	5.894	559	1.618	563	406	110	5.587	0	29.794
Intermediación financiera	19.351	5.135	8.110	1.089	553	1.469	918	474	3.468	23	40.589
Servicios inmobiliarios, empresariales y de alquiler	25.244	37.094	15.895	2.145	2.370	1.136	2.198	642	7.219	108	94.051
Administración pública, defensa y seguridad social obligatoria	13	7	89	37	0	0	0	7	0	0	152
Educación	919	1.015	2.189	125	915	1.475	239	188	6	0	7.070
Servicios sociales comunales y personales	22.590	11.204	25.442	7.215	4.186	9.106	2.441	3.498	3.529	290	89.502
Servicio de hogares privados que contratan servicio doméstico	0	10	6	0	0	0	0	0	0	0	16
Servicio de organizaciones y órganos extraterritoriales	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
Actividades atípicas	0	0	0	39	0	6	0	0	0	0	45
Agricultura y ganadería	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
Caza, silvicultura y pesca	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
Extracción de petróleo crudo y gas natural	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
Prod. y dist. de energía eléctrica, gas y agua	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
Construcción	14	63	29	51	20	66	25	155	43	0	465
Hipotecaria	94.374	127.018	85.958	33.668	8.538	9.313	14.938	12.642	14.828	5.523	406.800
Cartera no productiva	255.016	306.947	214.501	55.014	25.710	30.959	30.528	23.676	58.575	6.547	1.007.473
Total cartera bruta	435.218	672.217	422.416	86.875	62.849	49.322	59.541	52.321	86.281	9.293	1.936.335

Fuente: Elaboración propia en base a registros internos.

Principales productos y servicios

(G4-4)

La propuesta comercial del BNB está constituida por la banca de negocios y préstamos, que incluye los productos de crédito para empresas y personas; la banca de servicios, inversiones y cuentas; la banca internacional; y la banca electrónica.

Líneas de negocios, productos y servicios que generan valor social

(FS6) (FS7) (2E) (FS15)

Banca Joven BNB

Banca Joven BNB es una innovadora iniciativa de inclusión financiera que fue concebida con el espíritu de atender al segmento joven —tradicionalmente desatendido por la banca boliviana— con productos que respondan a sus necesidades y que contribuyan a la generación de mejores oportunidades para su desarrollo económico y calidad de vida.

Banca Joven BNB tiene un enfoque de negocios totalmente diferenciado, está constituida por dos segmentos, “Banca Joven BNB” dirigida a jóvenes entre los 18 a 25 años, y “Banca Joven Plus” que atiende a jóvenes entre 26 a 35 años; cada una de estas líneas tiene productos adecuados para el rango de edad y las expectativas propias del segmento.



Es así que “Banca Joven BNB” pone a disposición de los jóvenes entre 18 a 25 años productos como créditos de estudio y consumo con tasas de interés preferenciales, cajas de ahorro con tarjetas de débito personalizadas que les permiten acceder a diferentes beneficios y descuentos en comercios de todo el país, además de diferentes promociones ofertadas durante el transcurso del año, como sorteos, premios, entre otros.

“Banca Joven BNB Plus” es una línea desarrollada para satisfacer las necesidades de un público específico, comprendido entre los 26 y 35 años de edad, con productos crediticios específicos con condiciones preferenciales, a seguir:

- **Tu Primera Casa:** Crédito desarrollado para la compra o construcción de vivienda, ampliación, remodelación, compra de terreno para construcción. Cuenta con las siguientes condiciones preferenciales: plazo de la operación hasta 30 años; aporte propio mínimo de 10% y una tasa de interés preferencial.
- **Tu Primer Auto:** Préstamo diseñado para la adquisición de vehículos nuevos a tasas muy competitivas, tiene como principal beneficio que el aporte propio es de únicamente el 10%.
- **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:** Tarjeta de crédito desarrollada específicamente para el segmento joven, ofrece hasta cinco años plazo y a condiciones preferenciales.



La interacción con los clientes de Banca Joven BNB es dinámica y permanente. Tomando en cuenta el uso de la tecnología que este segmento tiene en su día a día, se ha puesto a su disposición canales de comunicación que se adaptan a su perfil, como es el uso de redes sociales y contenido digital. Es así que el Facebook “Banca Joven BNB” tiene más de 350.000 seguidores y la página “www.bancajoven.com.bo” es visitada constantemente en búsqueda de información, consultas y reclamos.

A través de estas herramientas el BNB comunica a los clientes jóvenes asuntos como convenios promocionales, beneficios, campañas institucionales, actividades de responsabilidad social empresarial, y otras novedades de interés del segmento.

La cartera de Banca Joven BNB está compuesta por clientes con diferentes perfiles socioeconómicos; el servicio financiero que ellos demandan principalmente se

refiere a caja de ahorros, muchos de ellos también son contratantes de préstamos de vivienda de interés social, y créditos para la compra de vehículos, entre otros.

En el 2016 la cartera Banca Joven cuenta con 357.916 clientes entre los 18 y 35 años de edad, de acuerdo a lo expresado en el siguiente cuadro:

Evolución de la cantidad de clientes Banca Joven BNB

Edad	2013	2014	2015	2016
18-25 años Banca Joven	102.274	135.709	155.796	243.189
26-35 años Banca Joven Plus	52.808	95.803	138.997	114.727
Total	155.082	231.512	294.793	357.916

Fuente: Elaboración propia en base a registros internos.

Billetera electrónica

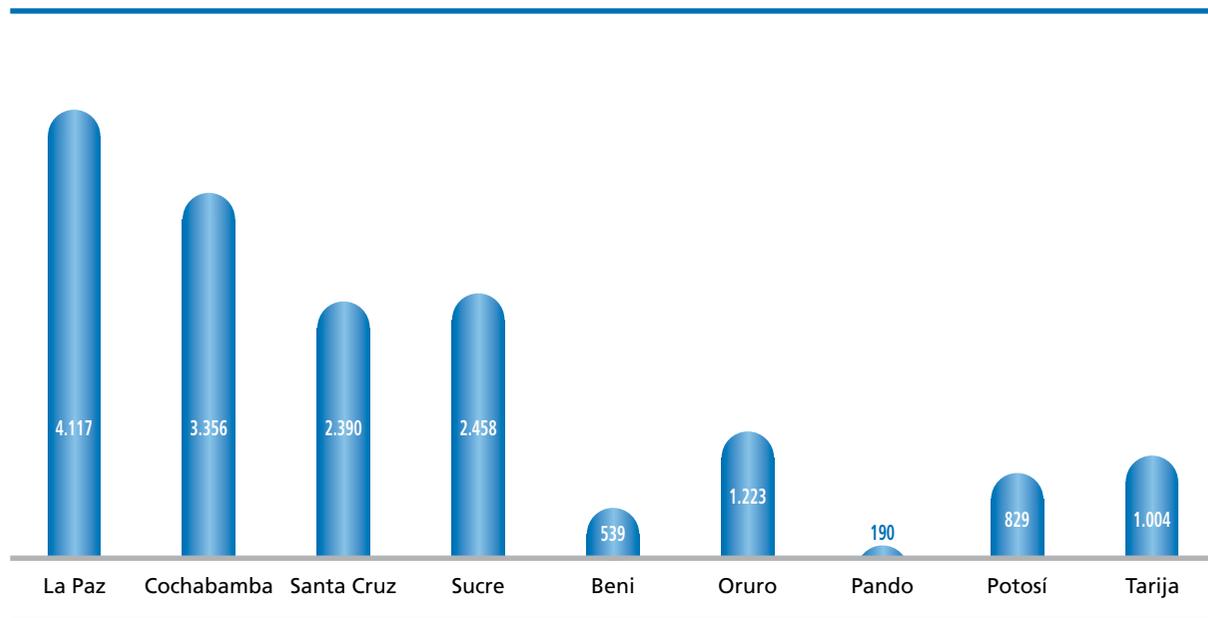
Es un producto orientado a la inclusión financiera que, por su accesibilidad, permite a la población urbana y rural utilizar servicios financieros desde cualquier punto del país, las 24 horas del día y los 365 días del año. BNB Billetera Electrónica permite realizar transacciones de manera fácil, rápida y segura a través del celular; el uso de este servicio evita riesgos de robo, asalto, estafa con billetes falsos y otros. La suscripción al servicio no tiene costo, no requiere un celular de alta tecnología, no necesita estar conectado a Internet y tampoco es esencial tener una cuenta bancaria. La plataforma permite la carga de dinero, transferencia de fondos, retiro de dinero, recarga de crédito y compra de bolsas exclusivas. Para suscribirse al servicio la línea debe estar registrada en la telefonía VIVA.

PREPÁRATE AHORA CON BILLETERA
ELECTRÓNICA. PODRÁS COMPRAR EN



En el siguiente cuadro se muestra el crecimiento de la billetera electrónica durante la gestión 2016:

Suscripción acumulada por ubicación geográfica



16.106 Billeteras Electrónicas suscritas al 31 de diciembre

Créditos para la pequeña y mediana empresa, y microcréditos

Con el objetivo de impulsar una estrategia más de inclusión financiera, el BNB fortaleció el área de microcréditos, facilitando el acceso al crédito de los colectivos más desfavorecidos, para contribuir a mejorar su nivel de vida y su entorno. Para ello, el BNB ofrece los siguientes productos:

Banca Microcrédito "Tu amigo"

Es una línea de negocios del BNB dirigida al segmento MyPE (micro empresas), destinada al apoyo de actividades productivas, comerciales y de servicios de las micro empresas.

“Tu amigo” tiene cuatro productos crediticios para satisfacer las necesidades de los micro-empresarios clientes del banco:

- **Tu amigo vivienda:**
 - Financia hasta el 80% del valor del bien inmueble para su compra.
 - Financia hasta el 100% para la construcción, ampliación, remodelación e instalación de servicios básicos en viviendas.
- **Tu amigo vehículo:**
 - Financia la compra de un vehículo nuevo con hasta el 80% de su valor y hasta el 70% del valor comercial para uno usado.
- **Tu amigo familia:**
 - Financia la compra de muebles, enseres, gastos médicos, estudios u otras necesidades de la familia.
- **Tu amigo negocio:**
 - Financia el capital de operaciones para la compra de mercadería, materia prima y capital de inversión para la compra de maquinaria.

Los resultados de la banca microcréditos en la gestión 2016 fueron los siguientes:

**Cartera Banca Microcrédito “Tu amigo”
por sucursal y por producto al 31/12/2016**
(expresado en miles de dólares americanos)

Sucursal	Tu amigo negocio	Tu amigo vivienda	Tu amigo vehículo	Tu amigo familia	Total	Porcentaje participación
La Paz	12.302	3.034	2.417	116	17.870	20%
Santa Cruz	16.022	5.317	2.825	244	24.408	27%
Cochabamba	11.234	2.550	2.220	123	16.127	18%
Sucre	3.716	2.466	283	12	6.478	7%
Oruro	1.740	412	652	35	2.838	3%
Potosí	2.327	850	203	25	3.404	4%
Tarija	2.043	396	189	24	2.651	3%
El Alto	11.646	3.604	2.211	226	17.686	19%
Total	61.029	18.628	11.000	806	91.463	100%
% participación	67%	20%	12%	1%	100%	

Fuente: Elaboración propia en base a registros internos.

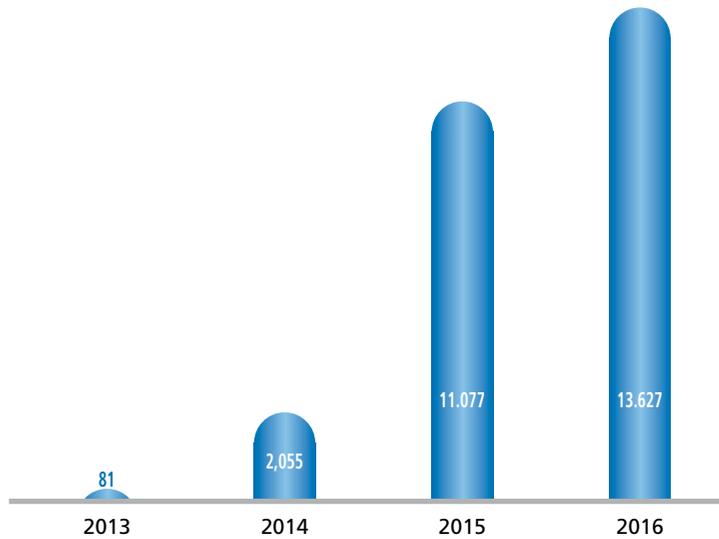
Cartera Banca Microcrédito "Tu amigo" por producto al 31/12/2016

(expresado en miles de dólares americanos)

Productos "Tu Amigo"	31/12/2016	Porcentaje participación
Tu amigo negocio	61.029	67%
Tu amigo vivienda	18.628	20%
Tu amigo vehículo	11.000	12%
Tu amigo familia	806	1%
Total	91.463	100%

Fuente: Elaboración propia en base a registros internos.

Evolutivo de cantidad de clientes Banca Microcrédito "Tu amigo" al 31/12/2016



Fuente: Elaboración propia en base a registros internos.

Banca PyME

El BNB busca ofrecer las mejores oportunidades financieras a los clientes PyME de acuerdo al negocio que realizan, apoyando en la identificación de los riesgos y las posibles acciones para la mitigación de los mismos. Para ello cuenta con un equipo de colaboradores conocedor del modelo de gestión de estas empresas, lo que posibilita dar asesoría personal a quienes lo solicitan.

La relación de productos para atender a las pequeñas y medianas empresas se detallan a continuación:

- **Línea de Crédito:** Es un acuerdo donde el banco se compromete a poner a disposición del cliente un monto de dinero para que realice diferentes tipos de operaciones crediticias, como el financiamiento de capital de operación, capital de inversión, y contingentes en general para el segmento PyME.
- **Inmediato:** Capital de operación y/o capital de inversión.
- **Estacional:** Crédito estacional para capital de operaciones.
- **BNB Impulsar Básico:** Crédito destinado al financiamiento de capital de operación y capital de inversión, para el emprendimiento de pequeñas empresas. Incluye condiciones y tasas preferenciales para el sector productivo, según lo establecido.
- **BNB Impulsar Plus:** Crédito destinado al financiamiento de capital de operación y capital de inversión, para el emprendimiento de pequeñas y medianas empresas. Incluye condiciones y tasas preferenciales para el sector productivo, según lo establecido.
- **BNB Avanzar:** Crédito destinado al financiamiento de capital de operación y capital de inversión, para pequeñas y medianas empresas en proceso de expansión. Incluye condiciones y tasas preferenciales para el sector productivo, según lo establecido.
- **BNB Agrandar:** Crédito destinado al financiamiento de capital de operación y capital de inversión, para pequeñas y medianas empresas en proceso de crecimiento. Incluye condiciones y tasas preferenciales para el sector productivo, según lo establecido.
- **Agro PyME:** Subproducto diseñado para atender los requerimientos de financiamiento de capital de operaciones e inversión del sector productivo agropecuario.

Vivienda de interés social

En cumplimiento a lo dispuesto en el Decreto Supremo 2137, el BNB destinó un 6% de sus utilidades netas a la constitución del Fondo de Garantía de Crédito de Vivienda de Interés Social, para garantizar el monto de financiamiento que suple al aporte propio exigido por las entidades de intermediación financiera a los solicitantes de crédito de vivienda de interés social, permitiendo que estos créditos sean accesibles a las personas que no cuentan con una vivienda propia.

Adicionalmente a ello, el segmento de clientes de Banca Joven BNB Plus de entre 26 y 35 años, que optaron por financiar su primera vivienda con el BNB y cumplie-

ron las condiciones de vivienda de interés social, se beneficiaron de un plazo de pago de hasta 30 años sin necesidad de aporte propio.

Cartera vivienda de interés social al 31/12/2016
(expresado en miles de dólares americanos)

Concepto	N° de operaciones	Monto
Santa Cruz	1.848	77.961.851
Cochabamba	1.298	55.114.847
Sucre	622	22.306.696
La Paz	580	26.328.526
Beni	492	16.245.897
Tarija	349	10.214.686
Potosí	200	7.076.442
Oruro	154	5.487.691
El Alto	154	5.860.099
Pando	55	2.515.271
	5.752	229.112.006

Fuente: Elaboración propia en base a registros internos.

**Tú pones el
sueño, nosotros
lo hacemos
realidad**



Disfruta de estos grandes beneficios:

- Plazo de 30 años
- Desde 5.5% de interés
- Aporte propio 0%



Puntos de atención

(G4-13)

El Banco Nacional de Bolivia S.A. cuenta con oficinas en todas las capitales de departamento del país, algunas ciudades intermedias y en poblaciones periurbanas, además pone a disposición de sus clientes una variada gama de canales de atención digital, ofreciendo una amplia cobertura de atención a clientes y usuarios financieros.

El banco garantiza la buena experiencia de los clientes y usuarios, proporcionando funcionarios de reconocido nivel profesional, oficinas confortables y funcionales, equipadas para mantener altos estándares de atención.

El banco ha distribuido sus puntos de atención financieros (PAF) de acuerdo a criterios de inclusión y servicio. El siguiente cuadro muestra la distribución de PAF a diciembre de 2016.

Puntos de atención financieros BNB

	Sucursales	Agencias fijas	Oficinas externas	Ventanillas	Punto promocional	Oficina central	Cajeros automáticos	Cajeros automáticos para personas con discapacidad	Puntos de atención corresponsal no financiero	Total general
La Paz	1	12	3			1	68	1	6	92
Santa Cruz	1	17	11	1			75	1	1	107
Cochabamba	1	12	4				51	1	9	78
Sucre	1	3	1				16	1	6	28
Oruro	1	3	4				13	1		22
Potosí	1	3	1				11		2	18
Tarija	1	3					12	1		17
Beni	1	3					9			13
El Alto	1	6	2		1		20		1	31
Pando	1						2			3
Total	10	62	26	1	1	1	277	6	25	409

Fuente: Elaboración propia en base a registros internos.

Iniciativas para mejorar la accesibilidad a los servicios financieros de personas con discapacidad

(FS14)

El BNB trabaja firmemente por la inclusión de las personas con discapacidad desde diferentes ámbitos; en lo referente al acceso a productos y servicios financieros el banco proporciona experiencia de calidad y trato preferencial a este segmento de clientes y usuarios.

En este sentido, el banco brinda instalaciones adecuadas que permiten transitar por sus agencias con seguridad y comodidad, no sólo a personas con alguna discapacidad física, sino también a personas con movilidad reducida como adultos mayores, mujeres embarazadas o con niños pequeños.



Las instalaciones del banco son accesibles y seguras, cuentan con las siguientes características:

- **Infraestructura en puntos de atención:** El banco pone al servicio de la población con discapacidad infraestructura libre de barreras arquitectónicas, con las siguientes características:
 - Rampas de hormigón armado y/o rampas metálicas, según la infraestructura y arquitectura de las edificaciones.
 - Material antideslizante en rampas con acabado en piso frío, rampas metálicas con acabado en metal puro, gradas de acceso y gradas interiores.

- Pasamanos.
- 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.

También se han implementado más cajeros automáticos (ATM) adecuados para personas con discapacidad, distribuidos en las siguientes sucursales:

Sucursal	ATM
La Paz	Edificio Central Camacho.
Santa Cruz	Agencia Aroma.
Cochabamba	Agencia Norte.
Sucre	Edificio principal.
Tarija	Edificio principal.
Oruro	Edificio principal.

- **Capacitación para la atención a clientes y usuarios con discapacidad:** El banco desarrolla anualmente capacitaciones y entrenamientos en lenguaje de señas y en atención con calidad y calidez para personas con discapacidad.
- **Registro de clientes, apertura de cuentas de ahorro y emisión de depósitos a plazo fijo:** El banco facilita los procesos a personas invidentes y/o analfabetas:
 - **Registro de clientes:** El banco tiene establecidos procesos para efectuar el registro de clientes invidentes y/o analfabetas, considerando los criterios de seguridad y operativos que deben primar para el efecto.
 - **Apertura de cuentas de ahorro:** El banco promueve la apertura de cuentas de ahorro a personas invidentes y/o analfabetas, sujetándose a los siguientes criterios:
 - Personas invidentes o analfabetas que pueden firmar.
 - Personas invidentes o analfabetas que no puedan o sepan firmar.
 - **Emisión de depósitos a plazo fijo:** El banco cuenta con procedimientos para la emisión de DPF a personas invidentes y/o analfabetas, sujetándose a los siguientes criterios:
 - Personas invidentes o analfabetas que pueden firmar.
 - Personas invidentes o analfabetas que no puedan o sepan firmar.
- **Atención en plataforma de cajas:** El banco atiende clientes y/o usuarios invidentes a la sola concurrencia de la persona con esta discapacidad.

Gestión de calidad

(15)

En el 2016 el BNB fortaleció el servicio de atención al cliente con la creación de la Subgerencia de Control de Calidad, que tiene la función de monitorear y medir la calidad del servicio en los distintos canales de atención. A través de controles continuos y presentación de informes técnicos, el área de control de calidad permite la toma de acciones preventivas y correctivas de manera oportuna.

El BNB monitorea la satisfacción de sus clientes periódicamente, para medir la percepción en cuanto a los servicios financieros ofrecidos y a la atención proporcionada.

Con el objetivo de impulsar un proceso de mejora continua, se implementan evaluaciones de calidad en los distintos canales de atención, para que posteriormente las áreas involucradas implementen acciones correctivas inmediatas. Entre las evaluaciones más importantes se pueden mencionar los estudios para medir la percepción de clientes sobre el servicio, a través de los Controles de Calidad Post-Venta para las plataformas de cajas, servicios y comercial, estudio que fue modificado en la gestión 2016 para obtener retroalimentación respecto a la satisfacción de los clientes y la lealtad que tienen con el BNB, a través de indicadores como el Net Promoter Score y la Matriz de Lealtad.

Por otra parte, el BNB realizó el "Estudio de Satisfacción y Lealtad de Clientes" correspondiente a la gestión 2016, que fue implementado en coordinación con la empresa IPSOS – Apoyo, Opinión y Mercado. En el mencionado estudio hubieron cambios en la estructura del cuestionario utilizado, en comparación con la gestión 2015, ya que se analizaron diferentes atributos de cada proceso y se incrementó un proceso para medición del Punto de Reclamo.

Asimismo, con el objetivo de elaborar estrategias para mejorar la calidad del servicio y el relacionamiento con los clientes del banco, en la gestión 2016 se utilizaron las técnicas de Satisfactor + Optimizer, que permiten medir, además de la satisfacción del cliente, el grado de lealtad de los mismos.

Para complementar los estudios mencionados, se activó una nueva versión del estudio "Cliente misterioso" y un "Estudio de clientes con cancelación anticipada total de crédito", con el objetivo de obtener retroalimentación de clientes que pagaron su crédito anticipadamente.

A continuación se presenta un resumen de los resultados obtenidos en cada uno de los estudios.

Control de Calidad Post-Venta

Este estudio se realiza con el objetivo de conocer la percepción de los clientes sobre la calidad del servicio que reciben al momento de adquirir un producto y/o servicio, o al realizar una transacción en el banco.

A través de este mecanismo de control de calidad, el banco obtiene indicadores del grado de satisfacción percibido por los clientes, generando una retroalimentación sobre el servicio/atención ofrecido por el BNB con el objeto de detectar posibles falencias y adoptar acciones correctivas que permitan la implementación de un proceso de mejora continua.

La frecuencia de elaboración de los informes es bimestral, realizando encuestas a las 10 sucursales del banco, de acuerdo a la siguiente metodología:

- Selección de muestra.
- Aplicación de encuestas.
- Tabulación de encuestas.
- Elaboración de los informes por la Subgerencia de Control de Calidad.
- Envío bimestral de cuatro informes a las instancias correspondientes.

Los formularios para la realización de la encuesta telefónica tienen el espacio correspondiente para que, aparte del registro de las respuestas cerradas, se registre la opinión del cliente en cada variable evaluada, dicha información es difundida con el informe correspondiente a través del "Detalle de operadores observados".

De acuerdo a las respuestas brindadas por los clientes, se obtienen indicadores porcentuales, donde se observan los siguientes resultados para la gestión 2016:

Índice de calidad - Control de Calidad Post-Venta

Plataforma/Producto	Promedio
Plataforma de cajas	76,95%
Plataforma de servicios	68,78%
Plataforma comercial	80,40%
Banca Joven	61,54%

En el siguiente cuadro se muestran los resultados promedio obtenidos en los estudios realizados en la gestión 2016, desglosados por plataforma/producto, variable evaluada y sucursal:

Plataforma de cajas

Sucursal	Satisfacción general	Satisfacción con la cordialidad	Satisfacción con el conocimiento del funcionario	Satisfacción con el tiempo de espera	Satisfacción con la resolución de solicitudes	Satisfacción con la imagen del funcionario	Probabilidad de recomendación	Probabilidad de continuar utilizando los servicios del BNB	Índice de calidad
Potosí	78,47%	78,47%	75,71%	71,34%	76,38%	79,23%	86,49%	86,04%	79,58%
Beni	79,21%	79,21%	77,24%	67,41%	76,43%	79,71%	88,08%	88,22%	79,53%
Sucre	77,27%	77,36%	77,08%	73,88%	77,53%	79,52%	85,07%	83,99%	79,25%
Santa Cruz	75,42%	75,42%	75,92%	66,78%	77,27%	80,17%	84,52%	86,29%	78,43%
Tarija	75,14%	75,44%	74,70%	68,54%	74,72%	77,62%	85,42%	86,54%	77,53%
Pando	76,54%	76,54%	74,42%	73,44%	75,19%	77,07%	81,03%	84,53%	77,33%
Cochabamba	74,33%	74,64%	73,85%	65,87%	74,41%	79,07%	78,69%	81,10%	75,90%
La Paz	74,07%	74,26%	73,76%	62,13%	71,99%	78,79%	83,96%	81,36%	75,84%
El Alto	73,47%	73,47%	72,35%	64,35%	73,70%	75,05%	81,61%	81,40%	74,83%
Oruro	73,35%	73,55%	71,62%	64,18%	71,59%	76,03%	80,57%	83,42%	74,75%

Plataforma de servicios

Sucursal	Satisfacción general	Satisfacción con la cordialidad	Satisfacción con el conocimiento del funcionario	Satisfacción con el tiempo de espera	Satisfacción con la información	Ofrecimiento de otros productos y servicios	Utilización de folletos para explicación	Probabilidad de recomendación	Probabilidad de continuar utilizando los servicios del BNB	Índice de calidad
Beni	75,55%	75,15%	74,23%	67,42%	75,67%	81,42%	54,47%	85,13%	84,17%	74,87%
Pando	76,20%	76,20%	75,60%	74,53%	75,42%	68,80%	55,51%	81,09%	82,69%	74,07%
Potosí	76,62%	76,62%	74,01%	67,73%	76,32%	60,54%	58,08%	81,81%	82,95%	72,81%
Sucre	77,79%	77,89%	76,99%	61,97%	74,62%	56,67%	54,34%	82,92%	84,03%	71,76%
Tarija	75,19%	75,59%	75,64%	63,15%	75,06%	54,88%	53,72%	78,49%	80,78%	70,45%
El Alto	71,68%	71,68%	74,36%	64,09%	74,36%	61,06%	36,08%	82,49%	85,26%	69,34%
Cochabamba	74,82%	75,06%	74,37%	60,65%	76,26%	49,08%	41,49%	79,60%	81,35%	68,50%
Oruro	75,05%	75,78%	74,33%	60,16%	76,75%	45,94%	31,99%	81,72%	81,88%	67,19%
Santa Cruz	77,24%	77,58%	73,88%	63,47%	75,97%	38,52%	40,18%	76,42%	80,47%	66,76%
La Paz	73,59%	73,45%	73,00%	58,53%	74,84%	39,31%	37,11%	81,25%	83,91%	66,31%



Plataforma comercial

Sucursal	Satisfacción general	Satisfacción con la cordialidad	Satisfacción con la información	Satisfacción con la imagen del funcionario	Facilidad de contacto con el oficial	Probabilidad de recomendación	Probabilidad de continuar utilizando los servicios del BNB	Índice de calidad
Potosí	79,03%	78,83%	74,61%	79,18%	95,68%	84,23%	87,04%	82,66%
Beni	77,21%	77,71%	77,34%	79,83%	100,00%	84,36%	81,83%	82,61%
Sucre	76,98%	76,98%	74,90%	78,81%	95,87%	83,61%	88,01%	82,16%
Cochabamba	75,65%	75,75%	75,05%	77,96%	93,62%	85,45%	86,23%	81,39%
Santa Cruz	76,21%	76,04%	77,40%	80,13%	89,33%	83,84%	84,48%	81,06%
Oruro	76,34%	76,34%	71,22%	77,75%	92,68%	84,89%	85,33%	80,65%
El Alto	74,27%	74,27%	71,96%	77,27%	90,02%	83,88%	86,14%	79,69%
Tarija	74,85%	75,57%	71,06%	75,54%	94,40%	84,20%	78,68%	79,19%
La Paz	75,13%	75,31%	71,66%	79,07%	84,88%	79,95%	84,54%	78,65%
Pando	75,52%	75,52%	71,88%	77,08%	83,33%	77,08%	79,17%	77,08%

Banca Joven

Sucursal	Satisfacción general	Satisfacción con la cordialidad	Satisfacción con la información brindada	Utilización de folletos para explicación	Difusión promociones Banca Joven	Información sobre uso de BNB Net Plus y BNB Móvil	Probabilidad de recomendación	Probabilidad de continuar utilizando los servicios del BNB	Índice de calidad
Potosí	73,79%	73,79%	71,95%	73,81%	49,64%	63,57%	79,66%	78,64%	70,48%
Beni	76,92%	76,92%	71,79%	55,75%	34,08%	70,92%	73,25%	77,92%	67,26%
Tarija	73,33%	73,33%	68,58%	43,12%	34,05%	54,38%	76,85%	79,62%	62,69%
Pando	76,39%	79,17%	75,00%	52,78%	27,78%	27,78%	79,78%	83,25%	62,66%
Sucre	74,10%	74,10%	68,95%	45,20%	24,87%	54,40%	77,49%	80,66%	62,53%
Santa Cruz	77,33%	77,58%	69,91%	44,11%	33,36%	26,47%	80,61%	81,81%	61,30%
Cochabamba	77,56%	77,56%	69,81%	43,03%	27,72%	36,12%	76,75%	79,34%	61,08%
La Paz	76,00%	76,00%	70,21%	35,50%	32,43%	25,90%	77,48%	80,71%	59,28%
El Alto	71,44%	71,44%	65,37%	41,81%	32,22%	40,28%	70,77%	76,09%	58,64%
Oruro	73,18%	73,18%	71,33%	38,89%	27,67%	29,08%	74,64%	78,81%	58,44%

Estudio de Satisfacción y Lealtad de Clientes

(G4-PR5)

El nivel de satisfacción de clientes es un indicador importante del desempeño y la sostenibilidad del negocio. Por ello, en la gestión 2016 se contrató a la empresa IPSOS – Apoyo, Opinión y Mercado para que con el uso de herramientas internacionalmente aceptadas, realice un estudio para evaluar el nivel de satisfacción general y por procesos críticos, identificar necesidades concretas de mejoras en el servicio, así como evaluar el nivel de lealtad hacia el BNB, a objeto de elaborar estrategias que coadyuven a optimizar la retención de clientes.

El estudio fue basado en el modelo Satisfactor® para la medición de Satisfacción y Optimizer®; para la evaluación de lealtad, se evaluaron 12 procesos relevantes y tres de los principales competidores definidos por el BNB.

Para cumplir con la meta central del estudio, la empresa IPSOS – Apoyo, Opinión y Mercado realizó un estudio cuantitativo concluyente, mediante entrevistas telefónicas a 1.459 clientes del banco, entre hombres y mujeres mayores de 18 años.

A continuación se presentan los principales resultados del estudio:

Percepción general del banco

Orientación al cliente (71%)

- Es un banco orientado al cliente 75%.
- Se adecúa a las necesidades del cliente 73%.
- Es ágil y rápido 65%.

Liderazgo de mercado (82%)

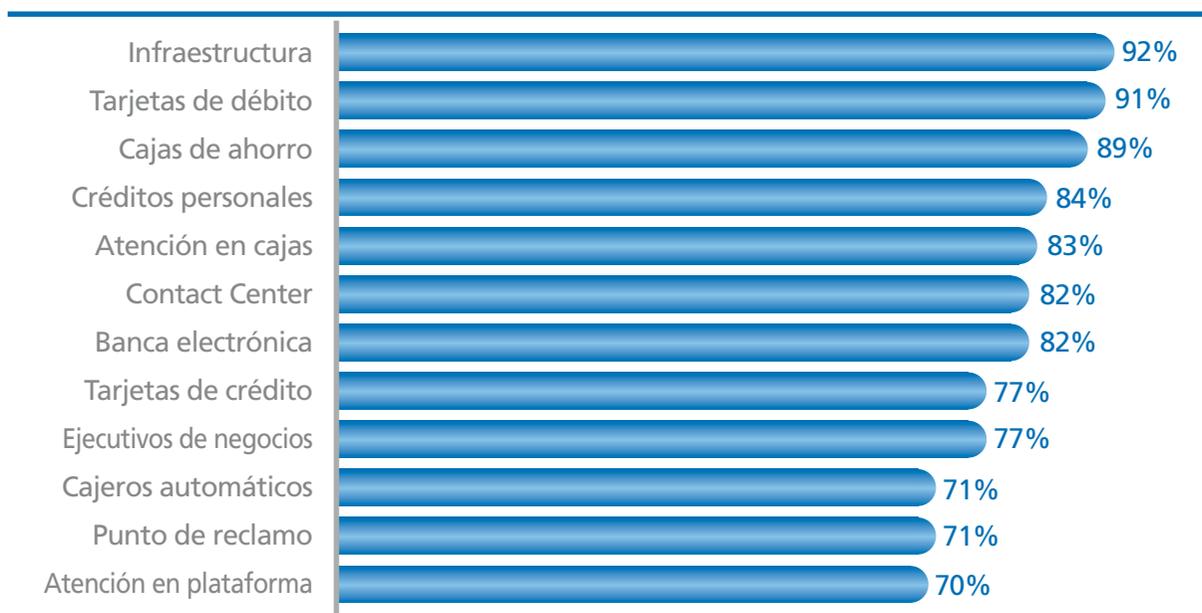
- Es un banco sólido y seguro 91%.
- Ofrece variedad de canales de atención 82%.
- Es líder en su campo 73%.

Satisfacción y calidad general

- Percepción de calidad 73%.
- Calidad de atención 69%.

Principales resultados

Porcentaje de satisfacción



Fuente: Estudio de Satisfacción y Lealtad de Clientes 2016. IPSOS – Apoyo, Opinión y Mercado.

Asimismo, con la finalidad de optimizar la entrega de servicios financieros, el banco monitorea permanentemente los tiempos de atención.

Indicador	2016
Tiempo de espera promedio nacional en cajas	00:07:57
Tiempo de espera promedio nacional en servicios	00:14:19
Tiempo de espera promedio nacional en comercial	00:15:47
Tiempo de atención promedio nacional en cajas	00:05:10
Tiempo de atención promedio nacional en servicios	00:11:04
Tiempo de atención promedio nacional en comercial	00:14:15

Fuente: Elaboración propia en base a registros internos.

Cliente misterioso

Con el objetivo de conocer el cumplimiento de los procesos y estándares de atención y servicio del personal relacionado a la atención al cliente, entre el 21 de noviembre y el 2 de diciembre de 2016 se implementó el estudio denominado "Cliente misterioso", a través de visitas incógnitas presenciales, con observación y registro.

Las agencias de las 10 sucursales del banco recibieron, de manera incógnita, la visita de un “cliente misterioso”. En su visita, el cliente misterioso valoró detalladamente la infraestructura, atención en cajas, plataforma de servicios, plataforma comercial y al personal de seguridad.

Con más de 400 visitas y el uso del cuestionario de cliente incógnito, elaborado en la plataforma ShopMetrics, donde igualmente se procesan los datos, se evaluó la calidad de la atención y el servicio frente a diferentes tipos de clientes que solicitan asesoramiento financiero.

Acciones para la mejora continua

Banca digital

El 2016 el banco dio un importante salto hacia la transformación digital a partir de la creación del Centro de Innovación Digital, denominado “Innovation Center BNB”, con el objetivo de utilizar los beneficios de la tecnología para crear soluciones que brinden a los clientes una mejor experiencia al utilizar los productos y servicios del BNB.

El Centro de Innovación Digital está conformado por personal de la entidad y dispone de alianzas con “startups” a nivel local e internacional, para implementar ideas innovadoras en búsqueda de eliminar cualquier fricción que tengan los clientes en su experiencia de uso de aplicaciones digitales en los diferentes canales del banco. En este aspecto, el banco desarrolló una capa intermedia de omnicanalidad, integrando los diferentes canales de interacción con los clientes de manera tal de generar opciones para que los clientes perciban las mismas experiencias, independientemente de con cuál de ellos se relacionan con el BNB, y cuál producto o servicio utilizan.

El Centro de Innovación Digital utiliza un enfoque “ágil” de desarrollo de aplicaciones y soluciones, enfocadas, en una primera instancia, en la digitalización de algunos procedimientos, el fortalecimiento de las bases de datos, el acceso a la información utilizando herramientas de segmentación, y en el desarrollo de modelos de información estadísticos para predecir el comportamiento financiero de los clientes y así ofrecerles —en lo posible— productos y servicios a medida.

El banco organizó el primer “Hackathon” bancario de Bolivia a finales de 2016 en el que participaron casi 120 desarrolladores de software y “startups” nacionales para crear soluciones tecnológicas que resuelvan los desafíos del negocio de ma-

¡INSCRÍBETE AHORA!

HACKATHON

— **BNB** 2016 —

HOTEL ATIX
36 horas continuas

LA PAZ
25 - 26
NOVIEMBRE

1^{er} LUGAR **5.000^{US\$}**

2^{do} LUGAR **3.000^{US\$}**

3^{er} LUGAR **2.000^{US\$}**

Tú primero

BNB
BANCO NACIONAL DE BOLIVIA

nera que el cliente perciba la mejor experiencia cuando se relaciona con el banco. Producto del evento, el Centro de Innovación Digital está encarando proyectos innovadores como la generación de procesos digitales para la prestación de algunos servicios que involucra un factor adicional de autenticación.

Paralelamente, durante el 2016 el banco encaró proyectos de renovación e innovación tecnológica para implementar las mejores prácticas en la prestación de servicios financieros. En efecto, en el ámbito transaccional se incorporaron nuevos servicios y se realizaron mejoras en las aplicaciones BNB Móvil y BNB Tablet para dispositivos electrónicos, teléfono celular y tabletas, además de fortalecer con nuevas prestaciones la banca por Internet BNB Net +. De esa manera, se incrementó la disposición para que los clientes efectúen transacciones bancarias a distancia, a través de canales accesibles desde cualquier parte del mundo, en cualquier hora y los 365 días del año. La cantidad de billeteras electrónicas creció considerablemente y su transaccionalidad de igual manera, ambas favorecidas por el incremento de los puntos corresponsales no financieros.

La mejora de las plataformas tecnológicas permitió poner a disposición de los clientes y usuarios nuevas alternativas de servicios digitales, como los pagos de los aportes a las administradoras de fondos de pensiones (APF) en formato totalmente digital, las funcionalidades para la compra de pasajes aéreos en las líneas aéreas nacionales, y el pago de universidades, de pólizas de compañías de seguros, de empresas inmobiliarias, además del pago de servicio telefónico, Internet y TV cable, entre otras.

La cantidad de transacciones del banco aumentó de forma acelerada y constante, motivo por el cual se realizó una importante inversión en la instalación de "switches" de gama alta para lograr que los clientes cuenten con una óptima disponibilidad en la conectividad de la red y en la plataforma de servidores.

Procesos centrales

En el 2016 se consolidó el proyecto de "proceso centrales" referido a los procesos de crédito, depósitos y servicios centralizados.

Adicionalmente a la oferta de productos más ágiles, la centralización en la Oficina Nacional de los procesos crediticios y operativos del banco, tiene los siguientes objetivos:

- Estandarización de procesos y formularios.
- Incremento de la productividad general del banco.
- Especialización de las tareas de los funcionarios.
- Optimización de las tareas de control.
- Definición de tiempos para la realización de tareas y procesos.
- Ahorros monetarios por la centralización de actividades.
- Disminución del impacto medioambiental mediante el uso de documentos digitales.

Adicionalmente a lo mencionado, la plataforma CRM (Custom Relations Management) del banco optimiza el proceso de evaluación crediticia del segmento asalariado de Banca Personas, a través del desarrollo de herramientas ágiles que permiten un ahorro de tiempo y recursos. La CRM contribuyó a mejorar las tareas de seguimiento y control de las actividades realizadas por los ejecutivos de negocios de Banca Personas.

Inclusión y educación financiera

(FS16)

El BNB contribuye a la lucha contra la pobreza en el país, a través de la oferta de programas y productos orientados a promover la inclusión financiera de diversos colectivos, como herramienta comprobada de reducción de la pobreza.

Como parte de la estrategia de inclusión financiera, el BNB pone a disposición del público productos que favorecen el acceso al sistema financiero de grupos excluidos, como Banca Joven, Billetera Electrónica, microcrédito, crédito de vivienda de interés



social, crédito productivo, entre otros, los mismos que han sido detallados en páginas precedentes.

Es una realidad que las poblaciones con mayores conocimientos financieros acceden a los servicios financieros con mayor facilidad; las decisiones financieras

informadas contribuyen a mejorar las finanzas personales y familiares, impulsan el ahorro y la bancarización, por ende mejoran su calidad de vida.



Programa de Educación Financiera

El BNB considera a la alfabetización y educación financiera de la población como otra estrategia valiosa para la inclusión financiera. Por más modesto que sea el conocimiento en materia financiera, el ciudadano que lo tenga desarrollará destrezas y adquirirá suficiencia para tomar decisiones más convenientes en aras de mejorar sus condiciones de vida.

Por ello, el banco implementó el año 2011 el programa de educación financiera "Aprendiendo con el BNB", una iniciativa que tiene el objetivo de educar de manera fácil y sencilla, para mejorar la cultura financiera de los clientes del banco y de la comunidad en general, orientada a promover un manejo responsable de su economía.

A partir de entonces, el BNB ejecuta anualmente un plan anual de educación financiera con acciones específicas para abarcar diferentes sectores de la población. Seguidamente se detallan las actividades realizadas durante la gestión 2016.

Programa de educación financiera "Aprendiendo con el BNB"

Aprendiendo con el BNB está dividido en dos subprogramas.

– Subprograma de difusión

Aprendiendo con el BNB – Difusión de la información

El subprograma de difusión de la información se enfoca en transmitir conceptos básicos de banca y finanzas mediante distintos canales de comunicación, entre ellos, polípticos impresos, cuñas de radio, videos a través de TV maticos, mailings, mensajes de Facebook y contenidos en el portal del BNB.

En atención a la normativa vigente y a la programación del banco, desde el inicio del programa hasta 2016 se difundieron los siguientes capítulos:

TEMA 1: ECONOMÍA FAMILIAR

- Capítulo 1: Salud financiera.
- Capítulo 2: El presupuesto familiar.
- Capítulo 3: La importancia del ahorro.
- Capítulo 4: Gestión del endeudamiento.



TEMA 2: LA ECONOMÍA EN LAS ETAPAS DE LA VIDA

- Capítulo 5: Educación financiera de los hijos.
- Capítulo 6: Finanzas en pareja.
- Capítulo 7: Empleo o emprendimiento.
- Capítulo 8: Preparando la jubilación.



TEMA 3: PRODUCTOS Y SERVICIOS BANCARIOS BÁSICOS

- Capítulo 9: Banca personas.
- Capítulo 10: Banca electrónica.
- Capítulo 11: Productos de inversión.
- Capítulo 12: Banca empresas.



TEMA 4: PROTECCIÓN Y PREVENCIÓN FINANCIERA

- Capítulo 13: Seguro de desgravamen.
- Capítulo 14: Seguro de protección. Tarjetas débito y crédito.
- Capítulo 15: Seguro de garantías.
- Capítulo 16: Seguridad en medios electrónicos I.
- Capítulo 17: Seguridad en medios electrónicos II.
- Capítulo 18: Legitimación de Ganancias Ilícitas (LGI)



TEMA 5: OTROS PRODUCTOS Y SERVICIOS FINANCIEROS

- Capítulo 19: Agencias de bolsa.
- Capítulo 20: El arrendamiento financiero.
- Capítulo 21: Depósitos a plazo fijo representados mediante anotaciones en cuenta.
- Capítulo 22: Crédito de vivienda de interés social.
- Capítulo 23: Remesas de dinero.
- Capítulo 24: Responsabilidad Social Empresarial.



TEMA 6: DERECHOS Y OBLIGACIONES DEL USUARIO FINANCIERO

- Capítulo 25: Derechos del usuario financiero.
- Capítulo 26: Transparencia de la información.
- Capítulo 27: Mecanismos de defensa del consumidor I.
- Capítulo 28: Mecanismos de defensa del consumidor financiero II.
- Capítulo 29: ASFI.
- Capítulo 30: Obligaciones del usuario financiero I.
- Capítulo 31: Obligaciones del usuario financiero II - Conocer el sistema financiero.



TEMA 7: MÁS SOBRE LA BANCA

- Capítulo 32: Medios de pago I.
- Capítulo 33: Medios de pago II.
- Capítulo 34: Medios de pago para el comercio exterior I.
- Capítulo 35: Medios de pago para el comercio exterior II.
- Capítulo 36: Fideicomisos.
- Capítulo 37: Mercado de valores.
- Capítulo 38: Formalización de las PyME.
- Capítulo 39: Financiamiento a pequeñas y medianas empresas.
- Capítulo 40: Función social de los servicios financieros.



– Materiales (polípticos) difundidos en la gestión 2016

En atención a normativa de la ASFI, para la gestión 2016 se reimprimieron varios capítulos y se elaboraron otros nuevos.

- Capítulo 25: Derechos del usuario financiero.
- Capítulo 26: Transparencia de la información.
- Capítulo 27: Mecanismos de defensa del consumidor I.
- Capítulo 28: Mecanismos de defensa del consumidor II.
- Capítulo 29: ASFI – Autoridad de Supervisión del Sistema Financiero. Parte I.
- Capítulo 30: Obligaciones del usuario financiero I.
- Capítulo 31: Obligaciones del usuario financiero II - Conocer el sistema financiero.

Capítulo 41: Servicios financieros complementarios I (nuevo).

Capítulo 42: Servicios financieros complementarios II (nuevo).



Los resultados del subprograma de difusión de la información en 2016 son los siguientes:

- Portal www.bnb.com.bo. Toda la colección de capítulos de Aprendiendo con el BNB se encuentra disponible en el portal del banco.
- Mailings masivos. Se difundieron los nueve capítulos determinados por la ASFI a través de la empresa Bolivia Mailing, que cuenta con una base de datos de más de 150.000 usuarios activos (según informa la empresa).
- Mailings internos. Los funcionarios del banco recibieron correos con las temáticas desarrolladas a través del correo BNBRSE.
- Facebook. Periódicamente se publicaron mensajes por la página institucional del banco en Facebook, que cuenta con más de 334.000 seguidores.
- Red de televisores. Se transmitieron videos animados de los diferentes capítulos de educación financiera en todos los televisores del banco, ubicados en plataformas de atención y de cajas.
- Radio. Se emitieron un total de 13.393 pases en las radios más importantes y con mayor cobertura del país.

Difusión por radio

	Nov/Dic	Ago/Sep	Jul/Ago	Jun/Jul	Ene/Feb	Total
Subtotales redes nacionales	98	84	122	90	295	689
Subtotal La Paz	301	318	359	336	840	2.154
Subtotal Cochabamba	226	232	186	192	360	1.196
Subtotal Santa Cruz	226	232	192	192	720	1.562
Subtotal resto del país	1.870	1.960	1.184	1.068	1.710	7.792
Total pases	2.721	2.826	2.043	1.878	3.925	13.393

Fuente: Pauta radial aprobada.

– Subprograma educación

Aprendiendo con el Bus del BNB

El 2016 el BNB implementó un innovador instrumento para la educación financiera denominado el “Bus del BNB”, un aula móvil única en todo el país, que busca acercar la educación financiera a barrios, comunidades y municipios del país. El Bus del BNB cuenta con herramientas y materiales sencillos y amigables que facilitan la educación financiera de la población en general. Tiene tres salas de

El bus del BNB

Programa de Educación Financiera

Aprendiendo
con el BNB



¡Nuestro viaje llegó a **Santa Cruz!**

Tú primero

BNB
BANCO NACIONAL DE BOLIVIA



capacitación; la primera ofrece información a través de videos educativos y un cajero automático en el que el público aprende la forma de uso de manera práctica e interactiva; la segunda sala está equipada con tecnología de punta para enseñar sobre la banca electrónica o banca a distancia como la billetera móvil, uso del portal, aplicaciones móviles, entre otros; la tercera sala ofrece información sobre derechos, obligaciones y productos como crédito de vivienda de interés social y crédito productivo. Desde su lanzamiento en el mes de julio hasta diciembre, se han capacitado más de 15.000 personas de La Paz, El Alto, Oruro, Cochabamba, Santa Cruz, Potosí y Sucre, de acuerdo al siguiente detalle:

Personas capacitadas por sucursal

Sucursal	Objetivo 2016	Logrado 2016
La Paz	1.000	1.136
El Alto	0	655
Oruro	700	7.033
Cochabamba	1.000	2.489
Santa Cruz	1.000	2.328
Sucre	0	435
Potosí	0	1.232
Total		15.308

Fuente: Elaboración propia en base a registros internos.

Aprendiendo con el BNB en colegios

Con el apoyo del voluntariado corporativo de los funcionarios del banco, entre el 2013 y el 2016 se visitaron unidades educativas públicas y privadas, con la misión de educar, atender e incorporar al mundo de las finanzas y de la banca al segmento joven en todo el país; el programa de educación ha sido muy exitoso, se han elaborado materiales educativos orientados a que los jóvenes hagan conciencia sobre la importancia del presupuesto y el ahorro con perspectivas a su futuro, conozcan sus derechos y obligaciones como clientes o usuarios financieros, así como también para acercarlos a productos como el crédito productivo y la vivienda de interés social.

El material de apoyo, utilizado por los voluntarios capacitadores, estuvo compuesto por videos motivadores y cuadernos de uso escolar, los mismos que fueron distribuidos a los 8.884 alumnos que participaron en el programa de educación financiera en la gestión 2016. Desde el inicio del programa hasta diciembre de 2016, los voluntarios educadores llegaron a transmitir la información del programa de educación a 28.471 alumnos de unidades educativas públicas y privadas de todo el país, de acuerdo al siguiente cuadro:

Alumnos capacitados por año

Sucursal	2013	2014	2015	2016	Total
La Paz	793	2.007	979	1.396	5.175
El Alto	461	826	612	710	2.609
Santa Cruz	1.092	1.071	1.179	1.426	4.768
Cochabamba	357	1.639	878	1.203	4.077
Sucre	123	486	460	807	1.876
Oruro	412	675	500	902	2.489
Potosí	606	1.002	818	1.077	3.503
Tarija	478	343	431	757	2.009
Beni	418	192	210	302	1.122
Pando	0	281	258	304	843
TOTAL	4.740	8.522	6.325	8.884	28.471

Fuente: Elaboración propia en base a registros internos.

Capacitación Crecer PyME - Tu amigo MyPE

En cumplimiento del Programa de Educación Financiera 2016 del BNB, aprobado por la Autoridad de Supervisión del Sistema Financiero (ASFI), se desarrollaron capacitaciones dirigidas a los clientes PyME y de microcrédito de todas las sucursales del banco, además se impartió un taller adicional en la agencia Uyuni, haciendo un total de 21 talleres organizados en dos rondas de capacitación.

Los talleres ofrecidos gratuitamente a los clientes del segmento mencionado tienen el objetivo de mejorar sus habilidades gerenciales y administrativas, y a su vez fortalecer el relacionamiento de los clientes y el banco.

Con el objetivo de garantizar la calidad y los contenidos de los talleres, desde el inicio del programa el banco adoptó la metodología Business Edge, desarrollada por la Corporación Financiera Internacional (IFC, por su sigla en inglés), miembro del grupo Banco Mundial. Este programa de capacitación internacional tiene un carácter innovador, flexible e interactivo, que permite a los clientes de microcrédito obtener un aprovechamiento y aprendizaje óptimo.

Las temáticas implementadas durante la gestión fueron "Ventas e importancia de la atención al cliente en las MyPE" en la primera ronda de los 11 talleres de capacitación, y "Negociación efectiva con proveedores y clientes" en la segunda ronda de los últimos 10 talleres de capacitación.





Además de los contenidos financieros ofrecidos en los talleres, se dio a conocer el alcance de la normativa vigente que regula al sector financiero, así como los derechos y obligaciones de los usuarios financieros.

En el año 2016 se instruyó a 501 clientes a nivel nacional de los sectores productivo, comercial y de servicios, de todas las ciudades capitales del país. Incluidos los anteriores, el BNB ha capacitado un total de 4.527 clientes desde que inició el programa en el 2008.

En el siguiente cuadro se resumen los resultados alcanzados:

Indicadores del Programa Capacitación Crecer PyME – Tu amigo MyPE

Clientes	De 2008 al 2015	Gestión 2016	Acumulado desde que empezó el programa
Total clientes beneficiados	4.026	501	4.527

Fuente: Elaboración propia en base a registros internos.

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

(FS1) (FS3) (FS9)

El BNB ha asumido el compromiso de desarrollar su actividad bancaria preservando el medioambiente y promoviendo iniciativas que apuesten por la protección, la conservación y la recuperación del medioambiente.

En esta medida cuenta con un marco de gestión para identificar, analizar y evaluar el riesgo ambiental y social en las operaciones que financia a través de sus líneas de negocios, además de orientar a sus clientes en la utilización de sistemas de producción respetuosos con el medioambiente.

A mediano plazo, la intención del banco es promover productos financieros enfocados a mejorar la tecnología de sus clientes, financiar proyectos de energía renovable, eficiencia energética, entre otros, a fin de minimizar el impacto ambiental.

En este sentido el BNB asume como parte de su cultura interna el respeto por el medioambiente, comprometiéndose en el mediano plazo a:

- Articular proyectos y programas de mejora continua, que contribuyan a la promoción del cuidado del medioambiente.
- Establecer procedimientos y objetivos orientados a la racionalización de consumos, la adecuada gestión de residuos, y el cumplimiento de las leyes ambientales.
- Difundir y promover comportamientos responsables y respetuosos con el medioambiente.

En la Política de Gestión de Riesgo de Crédito, debidamente aprobada por el Directorio del banco, se ha definido qué actividades son consideradas prohibidas o restringidas por el impacto ambiental y social que éstas generan. Aquellas de mediano impacto son consideradas restringidas, y las de alto impacto son prohibidas. Los financiamientos destinados a actividades prohibidas no pueden ser procesados.

Excepciones a esta política pueden ser aprobadas únicamente por el Directorio del banco.

Para evaluar y controlar los riesgos sociales y ambientales en las líneas de negocios, la Política de Gestión de Riesgo de Crédito establece que, para todos los clientes de banca de negocios con criterio de calificación de crédito empresarial, cuando corresponda, se debe realizar seguimiento dos veces al año.

Este seguimiento incluye visitas in situ para verificar el cumplimiento de algún tipo de compromiso ambiental o social que se hubiera establecido en el acta de aprobación y/o hubiera sido incluido en el documento de contrato (en caso de haberse identificado algún tipo de riesgo ambiental o social generado por la actividad o ésta corresponda a un sector prohibido).

En las revisiones de cartera de créditos, la Gerencia de División Auditoría Interna verifica que los financiamientos hayan sido otorgados cumpliendo los requisitos establecidos en la Política de Gestión de Riesgo de Crédito, respetando los niveles de autorización que correspondan. En caso de identificarse financiamientos aplicados a sectores restringidos o prohibidos por su impacto medioambiental o social, esa gerencia debe verificar que se haya cumplido con los niveles de aprobación que corresponden de acuerdo a normativa interna.

En la etapa de evaluación, el ejecutivo de negocios debe previamente revisar si la solicitud de financiamiento se encuentra en las listas de exclusión de impactos medios y altos, para determinar el nivel de aprobación que le corresponde o si se trata de una operación prohibida. Si el financiamiento procede, el funcionario deberá recabar información del proceso productivo y las prácticas medioambientales adoptadas por el cliente, e incluirla en el informe comercial para conocimiento de los niveles de aprobación.

Sin embargo, la entidad aún no ha llevado a cabo acciones formales de interacción con clientes (personas naturales o jurídicas) respecto a la comunicación de oportunidades medioambientales y sociales, por lo que el establecimiento de cláusulas específicas al respecto no es frecuente. Esta acción será llevada a cabo en la medida en la que el banco desarrolle productos que reduzcan el impacto ambiental y social de las actividades de sus clientes.

3. Comunidad

El compromiso del BNB con la responsabilidad social empresarial implica convertirse en actor de cambio social y gestionar el negocio tomando en cuenta los impactos que se producen en la interacción con los diferentes grupos de interés, con el fin de mejorar la calidad de vida de las personas, disminuir la brecha de la pobreza y contribuir al desarrollo del país.

El aporte del BNB al desarrollo de la sociedad desde el negocio se enmarca también en el cumplimiento de la función social asignada por la Ley N° 393 de Servicios Financieros a las entidades de intermediación financiera; es así que en los cuadros siguientes se muestra el accionar del banco en materia de función social.

Atención al sector productivo

Cartera sector productivo por destino al 31/12/2016

(expresado en miles de dólares americanos)

	La Paz	Santa Cruz	Cochabamba	Sucre	Oruro	Potosí	Tarija	Beni	El Alto	Pando	Total
Agricultura y ganadería	77	82.493	18.328	109	0	0	596	2.016	20	0	103.639
Caza, silvicultura y pesca	0	7	0	0	0	0	0	0	7	0	13
Extracción de petróleo crudo y gas natural	0	2.062	0	0	0	0	0	0	0	0	2.062
Minerales metálicos y no metálicos	783	154	1.583	202	16	6.158	0	0	14	0	8.910
Industria manufacturera	63.388	159.808	74.340	3.245	7.202	577	4.271	7.516	9.937	5	330.287
Prod. y dist. de energía eléctrica, gas y agua	2.921	8.046	138	9	2.497	1.026	0	0	1.017	0	15.653
Construcción	82.372	34.076	48.711	5.885	20.379	2.041	13.671	2.855	10.742	226	220.957
Hoteles y restaurantes	3.951	168	3.110	25	2	1.287	156	14	15	0	8.727
Transporte, almacenamiento y comunicaciones	382	477	5.326	71	1.556	198	54	0	96	0	8.160
Servicios inmobiliarios, empresariales y de alquiler	0	20	1.264	0	0	0	50	0	0	0	1.334
Servicios sociales comunales y personales	0	0	0	7	0	0	0	0	0	0	7
Cartera productiva	153.874	287.309	152.800	9.554	31.652	11.287	18.798	12.400	21.846	231	699.750
Hip. Vivienda Social	26.329	77.962	55.115	22.307	5.488	7.076	10.215	16.246	5.860	2.515	229.112
Total cartera productiva	180.202	365.271	207.915	31.861	37.140	18.363	29.013	28.646	27.707	2.746	928.862
	La Paz	Santa Cruz	Cochabamba	Sucre	Oruro	Potosí	Tarija	Beni	El Alto	Pando	Total
Comercial	74.673	201.088	82.643	200	20.451	4.758	9.580	4.876	364	0	398.634
PyME	70.493	73.784	59.081	6.673	10.138	5.302	8.103	6.601	14.018	205	254.398
Microcrédito	8.708	12.437	11.076	2.681	1.062	1.227	1.115	922	7.464	26	46.718
Hip. Vivienda Social	26.329	77.962	55.115	22.307	5.488	7.076	10.215	16.246	5.860	2.515	229.112
Total productiva	180.202	365.271	207.915	31.861	37.140	18.363	29.013	28.646	27.707	2.746	928.862

Fuente: Elaboración propia en base a registros internos.

Aporte al desarrollo de la sociedad desde la acción social

(G4-S01) (G4-S02) (F510) (1H)

Con los 144 años de existencia del BNB y su presencia en los nueve departamentos de Bolivia, el banco tiene una amplia trayectoria en materia de acción social. Bajo el concepto de la contribución a la inclusión social y el desarrollo humano de las personas y comunidades desfavorecidas, el BNB cree firmemente en que más allá del negocio, debe contribuir a la solución de problemas sociales que aporten al desarrollo del país en forma efectiva y de manera sostenible.

A partir del voluntariado corporativo de sus colaboradores, el apoyo de sus principales ejecutivos y el sostén institucional, traducido en la asignación de recursos económicos, el BNB gestiona proyectos de acción social orientados a colectivos en situación de vulnerabilidad, a través de alianzas con organizaciones sólidas del tercer sector, que gozan de institucionalidad, credibilidad y prestigio en el país.

– Alianza BNB & Unicef

El compromiso del banco con las personas con discapacidad precisó que se investigaran oportunidades para realizar acciones en bien de este colectivo, es así que en 2016 el BNB y Unicef establecieron una alianza de largo plazo orientada promover los derechos de la niñez con discapacidad en Bolivia a través del programa “Juntos no hay barreras”, cuya implementación se inició con una novedosa campaña comunicacional para visualizar la problemática de los niños y las niñas con discapacidad en el país. La campaña se difundió por diferentes canales: prensa escrita, radio, televisión y redes sociales.

El spot desarrollado para televisión redes sociales tuvo un gran impacto; durante la primera semana que estuvo en el Facebook institucional, tuvo más de 180.000 reproducciones.



Esta entidad se encuentra bajo la regulación y supervisión de la Autoridad de Supervisión del Sistema Financiero (ASFI).

– Alianza BNB & Visión Mundial

El Banco Nacional de Bolivia S.A. y la ONG Visión Mundial Bolivia suscribieron en 2015 una alianza de largo plazo para dotar de sistemas de agua potable a comunidades que viven en extrema pobreza, dando inicio al programa de inversión social sostenible “Agua – Valoramos la Vida”, que beneficia a miles de niñas y niños, y a sus familias, que viven en comunidades en situación de vulnerabilidad. Hasta la fecha el programa “BNB Agua – Valoramos la Vida” benefició a más de 20.000 personas, entre ellos más de 10.000 niños y niñas.

“Agua Valoramos la Vida es un programa muy significativo. Tiene como objetivo dotar a personas muy pobres del elemento más importante para la vida: el agua. El acceso al agua es un derecho humano y es parte de los Objetivos de Desarrollo Sostenible, por ello se constituye también en una de las causas principales del banco”, palabras de Pablo Bedoya, Presidente del BNB.

Se trata de una iniciativa transformadora que, en coordinación con Visión Mundial y las comunidades, involucra la participación del voluntariado corporativo del BNB mediante la intervención en las comunidades designadas. Los voluntarios donan su tiempo, su



capacidad y su entusiasmo en diversos trabajos como la excavación de zanjas, traslado de materiales, aducciones de tubos, etc. Entre 2015 y 2016 fueron aproximadamente 5.000 horas/trabajo de los voluntarios y voluntarias que intervinieron en comunidades de los departamentos de La Paz, Cochabamba, Oruro, Tarija y Santa Cruz.

A partir de 2016 la CAF, banco de desarrollo de América Latina, se unió al programa, permitiendo la sostenibilidad y ampliación de la cantidad de proyectos a implementar.

En el marco del convenio interinstitucional establecido entre el BNB y Visión Mundial, el programa "BNB Agua – Valoramos la vida" tiene el propósito de incidir en la problemática del acceso al agua, cuyas variables más significativas son:

- El agua es indispensable para la vida del ser humano; es un medio fundamental para las actividades económicas y productivas; es un factor determinante de desarrollo.
- El agua potable es un recurso al que no muchos tienen acceso. En Bolivia, según el INE, más de 2.5 millones de personas no tienen acceso.
- Es un derecho constitucional.
- Promover su acceso universal es uno de los Objetivos de Desarrollo Sostenible, que Bolivia debe alcanzar para el 2025.
- La falta de acceso al recurso hídrico genera graves consecuencias para la salud (mortalidad materno infantil, altamente relacionada a la falta de agua potable), el bienestar humano, el crecimiento económico y el desarrollo, entre otros.

En ese entendido, el Programa "BNB Agua – Valoramos la vida" ha aportado al mejoramiento de la calidad de vida de niños y niñas de las poblaciones en las que se hicieron intervenciones.

La dotación de agua apta para el consumo permite que:

- Los niños, niñas y sus comunidades mejoren sus condiciones de salud e higiene.
- Se disminuya la tasa de enfermedades relacionadas al consumo de agua no adecuada.
- Se reduzca la tasa de mortalidad infantil.
- Se ahorre tiempo y energía en las tareas de abastecimiento, y que podrían dedicar al estudio, deporte, etc.
- Fortalezcan sus capacidades de gestión y administración del sistema de agua potable, garantizando con esto su sostenibilidad.

El rol del BNB como “Empresa Embajadora de la niñez y la Juventud Boliviana” se enmarca en la gestión de recursos económicos para ampliar la llegada de los proyectos a mayor cantidad de municipios, sensibilizar a la población sobre la problemática del agua potable en el país, supervisar la ejecución de los recursos asignados, y, a través de la convocatoria del voluntariado corporativo de sus colaboradores, llegar a cada una de las comunidades beneficiarias.

Por su parte, el rol de VMB consiste en diseñar, supervisar y administrar la construcción de los sistemas de agua potable a través de sus Puntos de Desarrollo de Área (PDA), coordinar la intervención del voluntariado corporativo, gestionar la relación con las autoridades del lugar para asegurar una contraparte y la sostenibilidad del sistema, administrar y rendir cuentas de los recursos recibidos.

Intervenciones 2016

Departamento	PDA	Nombre del proyecto
Oruro	Khanchay	Construcción sistema de agua comunidad Sora.
	Esperanza	Construcción e implementación sistema de agua potable por bombeo Challapata.
Santa Cruz	Tekove	Sistema de agua Karovaicho.
Tarija	Uriondo	Construcción caseta de control y perforación de pozo en la comunidad de San Isidro Alto.
Cochabamba	Bolívar	Proyecto de agua segura, Comuna.
	Bolívar	Proyecto de agua segura, Vila Vila.
	Bolívar	Proyecto de agua segura, Tangaleque.
	Bolívar	Proyecto de agua segura, Jachajochi.

Fuente: Visión Mundial Bolivia.





Beneficiarios 2016

Departamento	Municipio	Comunidades	Nº de familias	Nº de beneficiarios	Nº de niños beneficiados
Tarija	Uriondo.	San Isidro Alto.	180	828	497
Santa Cruz	Gutiérrez.	Pampa Yuro y Karovaicho.	57	262	157
Cochabamba	Bolívar.	Comuna.	60	276	166
Cochabamba	Bolívar.	Vila Vila.	20	92	56
Cochabamba	Bolívar.	Tangaleque.	50	230	138
Cochabamba	Bolívar.	Jachacochi.	10	46	27
Oruro	Challapata.	Challapata.	2.875	13.225	7.935
Oruro	Machacamarca.	Sora.	84	386	232
Total				15.345	9.207

Fuente: Visión Mundial Bolivia.

– Desafío Ahorra y Regala – DAR

El programa DAR interviene desde dos ámbitos, por una parte genera conciencia sobre el cuidado del medioambiente, de manera que los funcionarios del banco adquieran el hábito del uso responsable de recursos como el agua, el papel y la electricidad; y por otra, busca motivar el espíritu de ayuda humanitaria de los funcionarios, donando el 50% del ahorro generado por el menor consumo de los recursos a una causa social u obra de beneficencia, que el conjunto de los miembros de la oficina ahorradora elija.

Desde el inicio del programa a la fecha se han realizado más de 90 donaciones. El ahorro generado durante la gestión 2016 ha permitido beneficiar a entidades y personas con la donación de recursos económicos en especie y/o en efectivo.

Por lo expuesto en líneas arriba, los resultados del programa DAR han sido valiosos en términos ambientales, económicos y sociales, por ello se constituye en un programa modelo que compromete la conciencia y el accionar de los colaboradores, y de la institución.

Donaciones 2016

Oficina	Entidades beneficiadas
Oficina Nacional	Hogar Teresa de los Andes. Dn. Francisco Ucharico Ticona.
Tarija	Hogar de ancianos "Santa Teresa de Journet". Hogar "La Colmena Santa Rita". Liga del Quemado.
Santa Cruz	Apoyo económico para tratamiento médico de un colega.
Cochabamba	Apoyo económico para tratamiento médico de un colega.
Pando	Remar Oasis-Remar.

Fuente: Elaboración propia en base a registros internos.



Otras contribuciones del BNB

Contribución al Instituto Oncológico del Oriente Boliviano. El BNB mantiene el apoyo al Instituto Oncológico del Oriente; en efecto, por quinto año consecutivo realizó una donación de recursos económicos, en esta oportunidad se destinaron US\$ 20.000 para mejorar la infraestructura y el servicio de atención en el nosocomio.

Contribución a la Fundación San José. Presto a contribuir con la niñez boliviana, el BNB hizo una donación de US\$ 5.000 a la Fundación San José, institución que atiende a niños y niñas con cáncer en la ciudad de La Paz, a través del programa "Caminando por la Vida". Los recursos fueron destinados a la compra de medicamentos y en otros requerimientos de los pacientes.



Esta entidad se encuentra bajo la regulación y supervisión de la Autoridad de Supervisión del Sistema Financiero (ASFI).

Contribución a instituciones para personas con discapacidad. Congruente con el trabajo orientado a las personas con discapacidad, el banco apoyó a la campaña implementada por la Fundación Down Bolivia, en ocasión del Día Mundial de la Persona con Síndrome Down; asimismo, se apoyó al seminario "Descúbreme" organizado por la Fundación Descúbreme de Santa Cruz, que trabaja con familias de niños y jóvenes con síndrome down.

Contribución a Help Age - Adultos mayores. En ocasión del Día Internacional de la Persona Adulta Mayor, el banco apoyó las actividades orientadas a la concientización sobre los derechos de este grupo poblacional, y elaboró material informativo que fue distribuido en todas las agencias del banco.

El banco también realizó otras contribuciones, como la donación de muebles al taller de carpintería del penal de San Pedro en La Paz, y respaldó al Ministerio de Salud con la difusión y apoyo de la campaña de prevención del VIH.

Como se expresó en páginas anteriores, la gestión de los programas orientados a la comunidad se la realiza a partir del voluntariado corporativo que involucra a los funcionarios y a la alta gerencia del banco.

El BNB considera al voluntariado como una oportunidad de promover mejoras en diferentes segmentos de la población y de dar la posibilidad a sus colaboradores de contribuir a la población más vulnerable. El acompañamiento institucional del banco a iniciativas de voluntariado, le permite fortalecer sus valores organizacionales de integridad, responsabilidad y respeto, además de inculcar la sensibilidad y el compromiso hacia el prójimo.

Iniciativas de los colaboradores

Los colaboradores del BNB destacan por ser personas sensibles, activas y creativas, que aportan positivamente a la sociedad desde diferentes espacios, es así que entre las muchas actividades propuestas y ejecutadas por los propios funcionarios está la participación y apoyo en la carrera pedestre Rotary Club – BNB Santa Cruz con el objetivo de recaudar fondos para realizar 120 operaciones de cataratas para adultos mayores.



Así también se desarrolló la campaña “Dona un pañal con amor” que recaudó 2.733 pañales para el Hogar San José que alberga niños y jóvenes con discapacidad intelectual.



Por su lado, los funcionarios del BNB sucursal Cochabamba se organizaron y realizaron un aporte voluntario para donar juguetes, víveres y mantas en las fiestas de fin de año, en diversas localidades del departamento.



4. Proveedores

(G4-12) (G4-EC9) (G4-HR10)

El BNB busca establecer relaciones duraderas con sus proveedores en el marco del respeto, la transparencia y la confianza. El banco orienta sus acciones hacia

el trabajo con proveedores que gestionen sus operaciones de manera ética y que compartan los valores institucionales y principios empresariales.

En el entendido de que los proveedores son pieza clave para mantener la competitividad en el mercado, el BNB reconoce la importancia que tienen en el cumplimiento de las metas de la empresa.

Por ello el accionar del banco se enmarca en el Código de Conducta y la Política de Compras de la Institución, que tiene como principio el mantener un trato equitativo y relaciones estables y de largo plazo con los proveedores, basado en la calidad, la competencia, la seriedad y la confidencialidad, así como en el cumplimiento contractual y el pago puntual.

Por otra parte, el BNB entiende por proveedor local aquella empresa legalmente constituida en el país y cuyas principales operaciones se llevan a cabo en territorio nacional. Asimismo, para la contratación de proveedores el banco considera principalmente factores de calidad, disponibilidad, precio, garantía, y otros.

A continuación se presenta un cuadro en el que se resume las principales compras efectuadas durante la gestión 2016:

Compras realizadas por el BNB en la gestión 2016

Servicio/Producto	Compra proveedor local (US\$)	Compra proveedor extranjero (US\$)	Total (US\$)
Edificios	2.295.176,71		2.295.176,71
Equipos de computación	705.350,10	3.026,45	708.376,55
Instalación de equipos	1.953.468,57		1.953.468,57
Mobiliarios, enseres	588.139,10		588.139,10
Programas y aplicaciones informáticas	1.297.271,57	202.366,93	1.499.638,50
Vehículos	256.353,20		256.353,20
Total US\$	7.095.759,26	205.393,38	7.301.152,64
Porcentaje	97,19%	2,81%	100,00%

Fuente: Elaboración propia en base a registros internos.



DESEMPEÑO
AMBIENTAL

1. El BNB y su entorno

El BNB es consciente de que la cultura medioambiental es una responsabilidad compartida, que requiere de la cooperación e integración de toda la sociedad. Por ello, el banco está comprometido con promover en toda la Institución la cultura de ahorro de recursos para reducir el consumo de energía y agua, y de tratamiento responsable de residuos en las actividades diarias.

El banco es consecuente con la importancia de mantener un medioambiente propicio para las futuras generaciones, mediante la protección del equilibrio ecológico y con el uso racional de los recursos, considerándolas como acciones vitales para la preservación de la biodiversidad, el agua, la tierra y el aire.

Aunque por su propia naturaleza la actividad de intermediación financiera no genera un impacto negativo significativo en el medioambiente, el banco aplica una política de uso eficiente de los recursos y de concientización de sus colaboradores y de la comunidad sobre la responsabilidad de contribuir al cuidado del planeta.

2. Impacto ambiental

Anualmente el BNB cuantifica y mide su impacto ambiental concerniente a las emisiones directas e indirectas de carbono, relacionadas al consumo de energía eléctrica, combustibles, papel, generación de residuos. En el año 2016, una vez más, se utilizó la herramienta de la "Huella de Carbono" para medir el impacto ambiental en todos los puntos de atención financiera del banco, incluidos los cajeros automáticos (ATM) que conforman la totalidad de instalaciones de la entidad.

Los resultados expresados en el Informe de la Huella de Carbono invitan al banco a establecer acciones para disminuir y mitigar las emisiones de carbono resultantes de la actividad de intermediación financiera.

Emisiones de carbono

(G4-EN15) (G4-EN16) (G4-EN17) (G4-EN18) (G4-EN19)

La "Huella de Carbono" es una herramienta utilizada internacionalmente para elaborar el inventario de gases de efecto invernadero (GEI) de una organización, referido a la cantidad de emisiones de ga-



ses de efecto invernadero que una entidad emite en un período determinado de tiempo. La medición de estos gases se realiza siguiendo estándares que permiten contabilizar las emisiones anualmente.

Para medir la Huella de Carbono 2016 del BNB, se actualizaron los factores y fórmulas utilizadas anteriormente, de acuerdo a las normas establecidas por GHG Protocol, con el asesoramiento de Green Cloud y el análisis de protocolos utilizados en diversos países.

En ese entendido, el resultado de la Huella de Carbono del BNB en la gestión 2016 corresponde a 2.896,176 toneladas (Ton) de CO₂e.

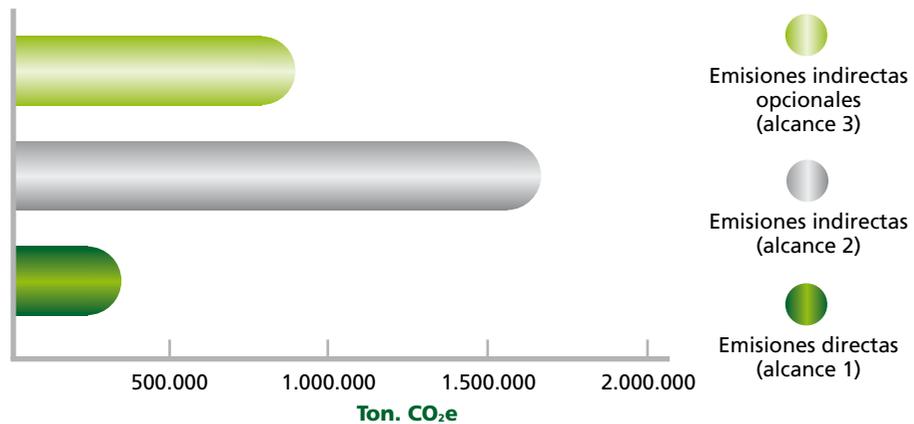
En el cuadro siguiente se cuantifica el tipo de emisiones que han sido contabilizadas para medir la huella del banco:

Huella de Carbono del BNB 2016 en Ton CO₂e

	Ton. CO ₂ e	Porcentaje
Emisiones directas (alcance 1)	346,196	11,95%
Combustión estacionaria	38,035	1,31%
Diésel	11,501	0,40%
Gasolina	-	0,00%
Gas natural	2,511	0,09%
GLP	0,500	0,02%
Emisiones fugitivas	23,524	0,81%
Combustión móviles	308,161	10,64%
Diésel	-	0,00%
Gasolina	308,161	10,64%
GNV	-	0,00%
Emisiones directas (alcance 2)	1.655,995	57,18%
Energía eléctrica	1.655,995	57,18%
Emisiones indirectas opcionales (alcance 3)	893,985	30,87%
Viajes del personal en transporte aéreo	339,399	11,72%
Uso de papel	259,147	8,95%
Residuos al botadero municipal	295,439	10,20%
Total	2.896,176	100%
Huella de Carbono Total por obligatoriedad de reporte		
Emisiones de reporte obligatorio (alcance 1 y 2)	2.002,192	69,13%
Emisiones de reporte opcional (alcance 3)	893,985	30,87%
Total	2.896,176	100,00%

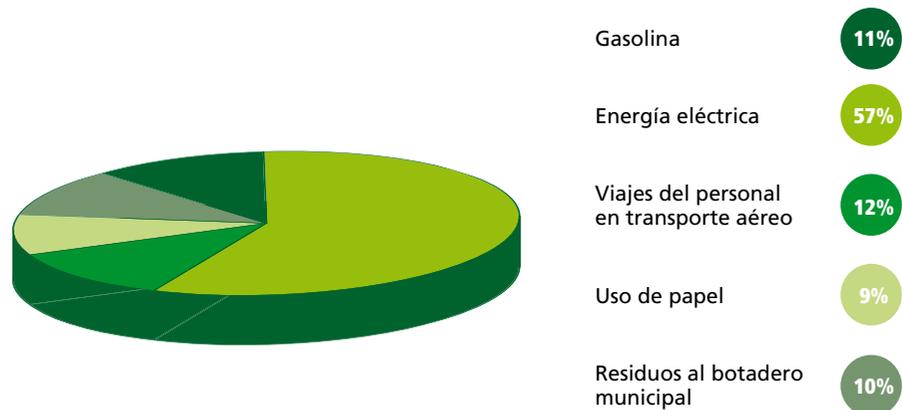
Fuente: Herramienta de Huella de Carbono 2016.

Huella de Carbono por alcance – 2016



Fuente: Herramienta de Huella de Carbono 2016.

Huella de Carbono por tipo de emisiones – 2016



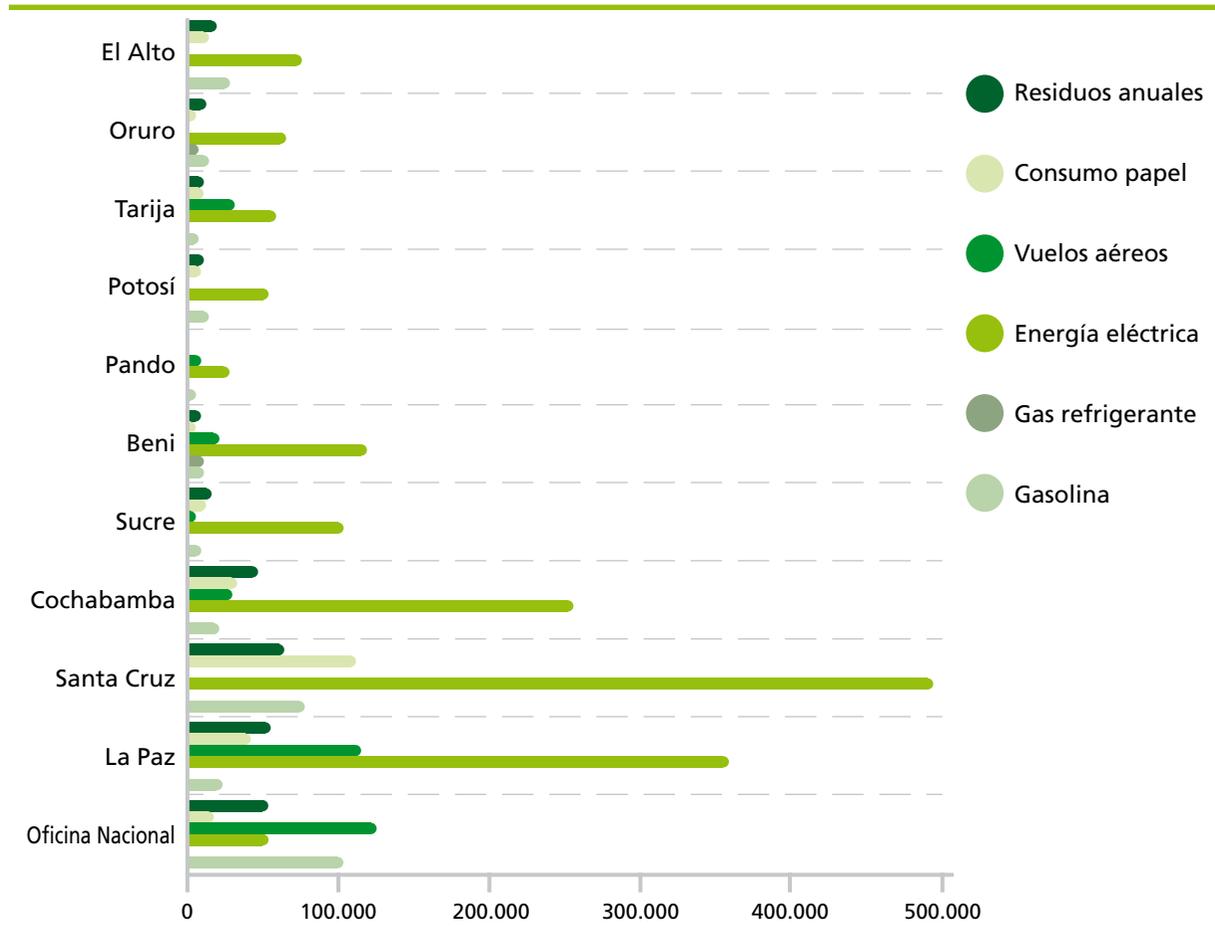
Fuente: Herramienta de Huella de Carbono 2016.

Tal como refleja el gráfico anterior, la mayor fuente de emisiones de gases de efecto invernadero en instalaciones del BNB se debe al consumo de energía eléctrica (1.656,00 Ton CO₂e; 57%). Le sigue viajes del personal en transporte aéreo (339,40 Ton CO₂e; 12%), luego las emisiones que representan la tercera fuente de emisión compuesta por el consumo de combustión móvil —diésel o gasolina que se utiliza en las movilidades del banco— (308,16 Ton CO₂e; 11%), la disposición de residuos al botadero municipal (295,44 Ton CO₂e; 10%), el uso del papel (259,15 Ton CO₂e; 9%) y el consumo de combustión estacionaria (diésel, gasolina, gas natural y gas de equipos de refrigeración que se utilizan en motores o equipos de aire acondicionado del banco), que equivale a tan sólo 1%.

Para tener una relación de los resultados obtenidos con la vida cotidiana, las 2.896,20 Ton de CO₂e emitidas por el BNB equivalen a las emisiones de GEI que

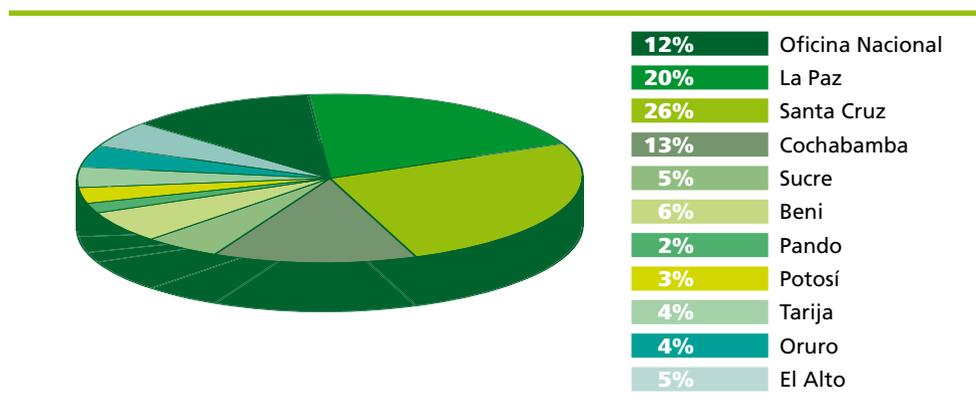
se generan por las emisiones de 274 viajes en avión ida y vuelta a Japón, o al carbono que secuestran 223 pinos al año.

Principales emisiones CO₂e por sucursal



Fuente: Herramienta de Huella de Carbono 2016.

Total emisiones CO₂e por sucursal



Fuente: Herramienta de Huella de Carbono 2016.

- Índices de intensidad de las emisiones. Los índices de intensidad de emisión de GEI muestran la relación que existe entre el uso de los recursos de la organización y la cantidad de GEI emitidos, convirtiéndose de esta manera en parámetros aceptables para mostrar de manera más clara la magnitud de las emisiones generadas y poder compararse con otras organizaciones similares.

Índices de intensidad de emisiones

(G4-EN5) (G4-EN18)

Equivalencias	Huella de Carbono BNB en Ton de CO ₂ e
Ton de CO ₂ e por persona (alcance 1 y 2)	0,906
Ton de CO ₂ e por persona (alcance 3)	0,405
Ton de CO ₂ e por día trabajado (alcance 1 y 2)	6,602

Fuente: Herramienta Huella de Carbono 2016.

Consumo de papel

(G4-EN1)

Consumo de papel por volumen y peso

Sucursal	Papel	
	Nº de resmas	Kg.
Oficina Nacional	2.874,00	9.196,80
La Paz	6.705,00	21.456,00
Santa Cruz	17.761,00	56.835,20
Cochabamba	5.127,00	16.406,40
Sucre	2.031,00	6.499,20
Beni	869,00	2.780,80
Pando	249,00	796,80
Potosí	1.310,00	4.192,00
Tarija	1.770,00	5.664,00
Oruro	936,00	2.995,20
El Alto	2.069,00	6.620,80
Total	41.701,00	18.056,53

Fuente: Elaboración propia en base a registros internos.

El 2016 el BNB actualizó la norma de uso y racionalización del papel; en la misma se establece como acción prioritaria la compra de papel reciclado industrial o proveniente de caña de azúcar, algodón u otras materias primas renovables.

Consumo de energía

(G4-EN3)

Consumo directo de energía desglosado por fuentes primarias

Sucursal	Diésel		Gas natural		Gasolina		GLP		Total
	Litro	GJ	m3	Gj	Litro	GJ	kg	GJ	GJ
Oficina Nacional	45,00	1,95		-	34.582,35	1.549,29		-	1.551,24
La Paz	174,00	7,53		-	7.667,15	343,49		-	351,02
Santa Cruz	1.300,00	56,29		-	25.780,11	1.154,95		-	1.211,24
Cochabamba	180,00	7,79		-	7.033,53	315,10	2,00	0,00	322,90
Sucre	10,50	0,45		-	2.607,91	116,83		-	117,29
Beni	1.568,00	67,89		-	3.442,22	154,21		-	222,11
Pando	195,00	8,44		-	1.781,77	79,82		-	88,27
Potosí	269,85	11,68	790,31	3,08	4.660,97	208,81	330,03	0,11	223,69
Tarija	310,00	13,42		-	2.494,95	111,77		-	125,20
Oruro	80,00	3,46	447,41	1,74	4.830,10	216,39		-	221,60
El Alto	165,00	7,14		-	9.026,74	404,40		-	411,54
TOTAL	4.297,35	186,08	1.237,72	4,83	103.907,79	4.655,07	332,03	0,11	4.846,08

Fuente: Herramienta Huella de Carbono 2016.

Consumo indirecto de energía desglosado por fuentes primarias

(G4-EN4) (G4-EN6)

Sucursal	Energía eléctrica		Energía eléctrica Kwh	
	kwh	Gj	2015	2016
Oficina Nacional	197.650,20	711,54	-	197.650,20
La Paz	1.312.744,00	4.725,88	1.317.062	1.312.744,00
Santa Cruz	1.846.033,00	6.645,72	325.534	1.846.033,00
Cochabamba	942.656,06	3.393,56	1.782.188	942.656,06
Sucre	379.105,99	1.364,78	1.842.308	379.105,99
Beni	435.622,00	1.568,24	15.497	435.622,00
Pando	103.682,00	373,26	101.318	103.682,00
Potosí	195.750,00	704,70	154.680	195.750,00
Tarija	217.893,00	784,41	218.183	217.893,00
Oruro	238.764,00	859,55	129.764	238.764,00
El Alto	275.536,00	991,93	123.866	275.536,00
Total	6.145.436,25	22.123,57	6.010.400	6.145.436,25

Fuente: Herramienta Huella de Carbono 2016.

Emisiones de Gases de Efecto Invernadero (GEI) directas e indirectas por peso

(G4-EN15) (G4-EN16)

Sucursal	Emisiones directas	Emisiones indirectas	Total
Oficina Nacional	102,80	53,70	156,51
La Paz	23,29	356,87	380,16
Santa Cruz	81,03	491,33	572,36
Cochabamba	22,22	254,75	276,96
Sucre	7,79	102,55	110,34
Beni	25,43	117,16	142,60
Pando	7,44	27,93	35,37
Potosí	16,67	52,86	69,53
Tarija	9,55	58,73	68,28
Oruro	22,77	65,15	87,91
El Alto	27,21	74,96	102,17
Total	346,20	1.656,00	2.002,19

Fuente: Herramienta Huella de Carbono 2016.

Otras emisiones indirectas de Gases de Efecto Invernadero (GEI) por peso

(G4-EN17)

Sucursal	Otras emisiones indirectas
Oficina Nacional	195,84
La Paz	209,96
Santa Cruz	178,41
Cochabamba	107,13
Sucre	33,42
Beni	35,44
Pando	13,16
Potosí	19,37
Tarija	52,01
Oruro	17,80
El Alto	31,90
Total	893,98

Fuente: Herramienta Huella de Carbono 2016.

Consumo de agua

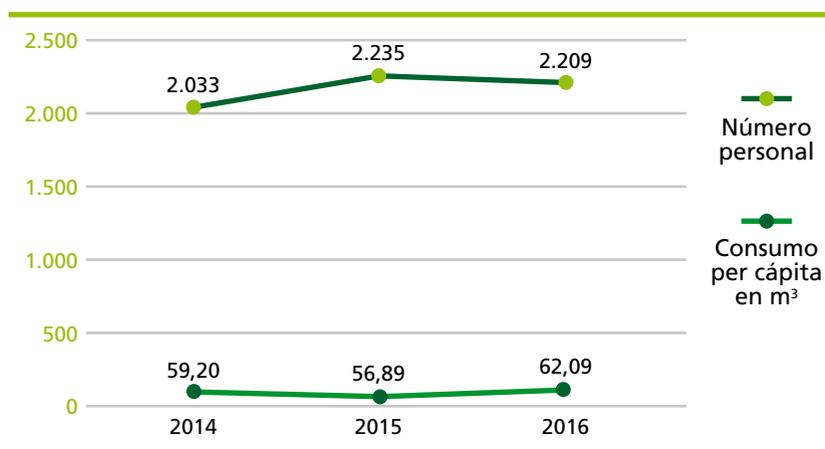
(G4-EN8)

Consumo directo de agua por instalaciones

Sucursal	Consumo de agua
	m ³
Oficina Nacional	5.419,08
La Paz	21.354,08
Santa Cruz	64.244,40
Cochabamba	13.808,68
Sucre	8.048,00
Beni	2.824,00
Pando	1.688,67
Potosí	6.514,29
Tarija	8.520,91
Oruro	2.942,17
El Alto	1.794,48
Total	137.158,75

Fuente: Elaboración propia a partir de registros internos.

Huella hídrica



Fuente: Elaboración propia a partir de registros internos.

Es importante resaltar que para el cálculo de la Huella Hídrica y Huella de Carbono se tomó en cuenta un promedio de la cantidad de funcionarios durante el año.

3. Iniciativas de promoción y cuidado del medioambiente

En atención a los resultados de la medición de la Huella de Carbono y a fin de mitigar esta huella, el BNB fortaleció las actividades de concientización y promoción del cuidado del medioambiente, e implementó nuevas acciones, las cuales se informan a continuación.

Desafío Ahorra y Regala – DAR



El programa medioambiental denominado “Desafío, Ahorra y Regala – DAR” ha tenido éxito desde su concepción en 2011 hasta la fecha, toda vez que por una parte genera conciencia sobre la importancia del cuidado del planeta, y, por otra, influye en los funcionarios del banco para que incorporen e internalicen el hábito del cuidado y uso responsable de los recursos en su vida laboral y familiar.

Los detalles del programa relacionados a las donaciones efectuadas en el marco del ahorro realizado por los funcionarios fueron descritos en el punto tres del capítulo de Desempeño Social.

Reciclaje de equipos eléctricos y electrónicos

(G4-EN2)

Entre las acciones valiosas para mitigar la Huella de Carbono del banco, se vio la necesidad de reciclar todos los equipos eléctricos y electrónicos en desuso de cada una de las sucursales, es así que en alianza con la empresa REECICLA y FUNDARE Santa Cruz, el banco inició una etapa de levantamiento de datos de inventario a nivel nacional para proceder al manejo responsable de estos residuos.

Cuidando el planeta

huella de carbono
BNB



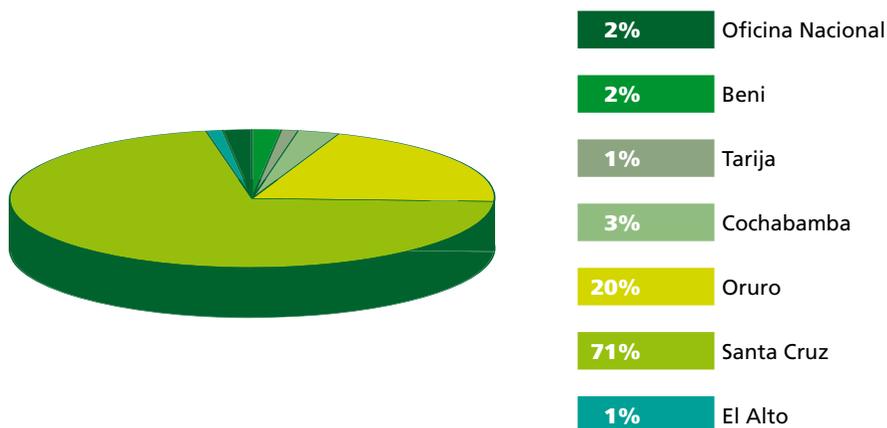
Los datos más relevantes de este proceso, referente al peso de los materiales reciclados, se encuentran en el siguiente cuadro:

Peso de los materiales reciclados

Ciudades	Peso en kilos
La Paz	393
El Alto	176
Oruro	3.668
Cochabamba	664
Tarija	374
Beni	654
Santa Cruz	7.262
TOTAL	13.200

Fuente: Informe empresa REECICLA-FUNDARE.

Reciclado de equipos eléctricos y electrónicos por sucursal



Fuente: Elaboración propia a partir de registros internos.

Cabe resaltar que no todos los materiales eléctricos y electrónicos son reciclados en Bolivia, motivo por el cual la empresa REECICLA procede a su exportación; los datos referentes a los materiales, peso y tratamiento final se encuentran en el siguiente cuadro:

Reciclado de materiales eléctricos y electrónicos

REECICLA				FUNDARE				Total peso (kg)
Detalle	Peso (kg)	Material contaminante	Tratamiento final	Detalle	Peso (kg)	Material contaminante	Tratamiento final	
Acero	1.746	No	Local	Acero	2.135,45	No	Sin datos	3.881,45
Aluminio	67	No	Local	Aluminio	82,00	No	Sin datos	149,00
Plástico	1.897	No	Exportación	Plástico	2.320,14	No	Sin datos	4.217,14
Cobre	171	No	Local	Cobre	209,14	No	Sin datos	380,14
Tarjetas	547	Sí	Exportación	Tarjetas	669,01	Sí	Sin datos	1.216,01
Vidrio y tubo de rayos catódicos	1.247	Sí	Exportación	Vidrio y tubo de rayos catódicos	1.525,15	Sí	Sin datos	2.772,15
Cables	60	No	Exportación	Cables	73,38	No	Sin datos	133,38
Pilas	1	Sí	Exportación	Pilas	2,22	Sí	Sin datos	3,22
Varios	201	No	Local	Varios	246,00	No	Sin datos	447,00
Total	5.938			Total	7.262,50			13.200,50

Fuente: Informe empresas REECICLA y FUNDARE.

Gracias al reciclaje de los materiales mencionados anteriormente, el banco mitigó las emisiones de CO₂e, lo que le permitió reducir 92 toneladas de su Huella de Carbono para la gestión 2016.



La Hora del Planeta

(G4-EN19)

La Hora del Planeta es una campaña de World Wide Fund for Nature (WWF), que tuvo su inicio en el año 2007, como un gesto simbólico de la lucha contra el cambio climático. Actualmente es la mayor campaña de movilización ambiental desarrollada a nivel mundial. Una expresión pública del sentir de millones de personas que están pidiendo la implicación comprometida de todos frente al cambio climático, la mayor amenaza ambiental que se enfrenta.



En esta oportunidad la Hora del Planeta se celebró el sábado 19 de marzo; por sexto año consecutivo el BNB apagó las luces de sus instalaciones a nivel nacional, difundió masivamente la campaña entre sus clientes, proveedores y colaboradores, a través de varios canales de comunicación (Facebook, correos masivos internos y externos, circuito BNB mático, distribución de afiches y volantes).

Asimismo, voluntarios del BNB de todas las sucursales participaron activamente en la promoción de la campaña y en el apagado de luces.

Paralelamente a ello, el BNB brindó apoyo institucional a la Fundación Canaru, que junto con la WWF en Bolivia son las entidades responsables de la campaña.



Hay una luz de esperanza y eres TÚ.

Únete a la Hora del Planeta,
apaga todos tus equipos eléctricos.

sábado 19 de marzo de 20.30 a 21.30





DESEMPEÑO
ECONÓMICO

A continuación se muestran los indicadores económicos más importes del BNB, correspondientes al período reportado.

1. Impacto económico de la actividad

Indicador (expresado en millones de dólares americanos y en %)	2016
Total activos	3.204
Total depósitos del público	2.667
Patrimonio neto	222
Utilidades netas	33
ROE (retorno sobre el patrimonio)	17,44%
ROA (retorno sobre activos)	1,08%

Fuente: Elaboración propia en base a registros internos.

2. Calificaciones de riesgo

	Septiembre 2015	Septiembre 2016
Moody's Latin América Calificadora de Riesgo S.A.		
Emisor	Aaa.bo	Aaa.bo
Deuda de largo plazo moneda local	Aaa.boLP	Aaa.boLP
Deuda de corto plazo moneda local	BO-1	BO-1
Deuda de largo plazo moneda extranjera	Aa2.boLP	Aa3.boLP
Deuda de corto plazo moneda extranjera	BO-1	BO-1
Acciones	2.BO	2.BO
Perspectiva	Estable	Estable
AESA RATINGS calificadora de riesgos asociada a Fitch Ratings		
Corto plazo moneda nacional	F1+(bol)	F1+(bol)
Corto plazo moneda extranjera	F1+(bol)	F1+(bol)
Largo plazo moneda nacional	AAA(bol)	AAA(bol)
Largo plazo moneda extranjera	AAA(bol)	AAA(bol)
Emisor	AAA(bol)	AAA(bol)
Perspectiva	Estable	Estable
Acciones ordinarias	Nivel 2 (bol)	Nivel 2 (bol)
Perspectiva	Estable	Estable

3. Generación y distribución de valor

(G4-EC1)

VALOR ECONÓMICO DIRECTO - GENERADO Y DISTRIBUIDO	(EXPRESADO EN DÓLARES)		
	2014	2015	2016
Valor Económico Generado y Distribuido (VEG+D)			
Valor económico directo creado (VEC)	204.411.791	228.967.320	258.820.304
a) Ingresos	204.411.791	228.967.320	258.820.304
(Vtas Netas + ingr. por inver. finan. + vtas de activos)			
Ingresos financieros	137.524.651	153.670.633	164.232.193
Abonos por diferencia de cambio y mantenimiento de valor	-1.035.322	-1.051.112	-86.394
Recuperación de activos financieros	19.350.506	22.303.888	22.296.284
Otros ingresos operativos	48.571.956	54.012.611	72.378.221
Ingresos de gestiones anteriores	0	31.300	0
Valor económico distribuido (VED)	177.068.919	204.192.859	234.334.538
b) Costes operativos	88.593.901	109.085.991	136.269.990
(Pagos a proveedores, royalties y pagos de facilitación)			
Cargos por obligaciones con el público	26.731.425	34.599.507	35.412.278
Cargos por otras cuentas por pagar y comisiones financieras	15.649	74	3.241
Cargos por obligaciones con empresas con participación estatal	11.037	72.461	148
Cargos por diferencia de cambio y mantenimiento de valor	-1.286.183	-941.248	-290.761
Cargos por incobrabilidad y desvalorización de activos financieros	27.160.819	30.599.819	38.274.178
Otros gastos operativos	15.462.890	21.816.339	38.870.687
Servicios contratados	7.085.141	8.291.094	9.159.357
Seguros	738.734	1.059.985	1.147.193
Comunicaciones y traslados	2.050.875	2.259.938	2.446.999
Mantenimiento y reparaciones	1.704.229	1.590.591	1.693.318
Gastos notariales y judiciales	580.010	515.664	903.728
Alquileres	2.025.280	2.347.157	2.530.100
Energía eléctrica, agua y calefacción	1.081.321	1.228.719	1.269.142
Papelaría, útiles y materiales de servicio	1.770.361	1.836.069	1.826.835
Suscripciones y afiliaciones	58.245	45.454	57.784
Propaganda y publicidad	2.863.302	3.163.677	2.453.614
Gastos de representación	45.241	61.172	50.332
Aportes otras entidades Nominativo por entidad	104.659	121.955	63.539
Gastos en comunicación y publicaciones en prensa	102.401	60.199	90.351
Diversos (menos gastos de responsabilidad social empresarial)	288.465	357.365	307.927
c) Salarios y beneficios sociales	38.187.412	43.300.359	44.328.997
(Pagos tot. a los empleados y contribuciones sociales)			
Gastos de personal	38.187.412	43.300.359	44.328.997
d) Pagos a proveedores de fondos	14.077.734	16.855.409	19.466.098
(Dividendos a accionistas e intereses por préstamos)			
Dividendos a accionistas	10.720.541	12.980.002	14.180.183
Cargos por obligaciones con bancos y entidades de financiamiento	641.060	626.623	642.563
Cargos por valores en circulación	1.312.548	1.202.200	2.041.327
Cargos por obligaciones subordinadas	1.403.585	2.046.584	2.602.025
e) Pagos a gobierno	36.022.168	34.614.938	33.878.110
(Tasas e impuestos brutos)			
Impuestos	7.505.764	6.352.605	673.172
Aportes Autoridad de Supervisión del Sistema Financiero	2.646.297	3.313.999	3.830.376
Multas Autoridad de Supervisión del Sistema Financiero	3.297	2.725	1.929
Aportes al Fondo de Reestructuración Financieras (FRF) - Art.127 LBEF	10.050.124	12.139.709	13.256.314
Impuesto sobre las utilidades de las empresas	15.816.686	12.805.900	16.116.319
f) Inversiones en la comunidad			
(Aportaciones, inversiones en comunidad y donaciones)			
Donaciones	187.704	336.162	391.343
Gastos responsabilidad social empresarial.m/n	75.784	238.846	268.801
	111.920	97.316	122.542
Valor Económico Retenido (VER = VEC - VED)	27.342.872	24.774.461	24.485.766

Fuente. Elaboración propia en base a registros internos.



**VI. PACTO
GLOBAL**

Pacto Global de las Naciones Unidas⁴

El Banco Nacional de Bolivia S.A. se adhirió al Pacto Global de las Naciones Unidas en el año 2007, y es miembro fundador de la Red Bolivia del Pacto Global junto a otras nueve empresas bolivianas; actualmente es miembro del directorio de esta red.

El Pacto Global de las Naciones Unidas (Global Compact) es una iniciativa internacional que promueve implementar 10 principios universalmente aceptados para promover la responsabilidad social empresarial (RSE) en las actividades y la estrategia de negocio de las empresas, en las áreas de Derechos Humanos y Empresa, Normas Laborales, Medio Ambiente y Lucha contra la Corrupción. Con más 13.000 entidades firmantes en más de 145 países, es la mayor iniciativa voluntaria de responsabilidad social empresarial en el mundo.

Respaldado por los altos ejecutivos de las empresas que lo componen, el Pacto Global es un marco práctico para desarrollar, implantar y divulgar políticas y prácticas de sostenibilidad empresarial, ofreciendo a sus firmantes una amplia gama de recursos y herramientas de gestión para ayudarles a implementar modelos de negocio y desarrollo sostenible.

El Pacto Global, como iniciativa de responsabilidad social empresarial persigue dos objetivos complementarios:

1. Incorporar los 10 principios en las actividades empresariales de todo el mundo.
2. Canalizar acciones en apoyo de los objetivos más amplios de las Naciones Unidas, incluidos los Objetivos de Desarrollo Sostenible (ODS).



1 RESPETAR

y apoyar los derechos humanos reconocidos internacionalmente en su área de influencia.



2 ASEGURAR

la no participación de la empresa en violaciones de los derechos humanos.



3 APOYAR

la libertad de asociación y reconocer el derecho a la negociación colectiva.



4 ELIMINAR

todas las formas de trabajo forzoso o realizado bajo coacción.



5 ERRADICAR

todas las formas de trabajo infantil en la cadena productiva.



6 ESTIMULAR

prácticas que eliminen cualquier tipo de discriminación en el trabajo.



7 ASUMIR

un enfoque de precaución respecto a los desafíos con el medioambiente.



8 DESARROLLAR

iniciativas y prácticas para promover la responsabilidad socioambiental.



9 INCENTIVAR

el desarrollo y la difusión de tecnologías respetuosas con el medioambiente.



10 COMBATIR

la corrupción en todas sus formas incluyendo la extorsión y el soborno.

4. <http://www.pactomundial.org/global-compact/>

OBJETIVOS DE DESARROLLO SOSTENIBLE



El Pacto Global, como iniciativa de la ONU para la responsabilidad social empresarial del sector privado, es un ente catalizador de los esfuerzos de empresas y organizaciones en la consecución de los Objetivos de Desarrollo Sostenible (ODS), una herramienta para la acción y colaboración entre entidades responsables.

Los Objetivos de Desarrollo Sostenible (ODS) definen prioridades de desarrollo a nivel mundial y las aspiraciones para el 2030, y buscan movilizar los esfuerzos a nivel global en torno a un conjunto de objetivos y metas comunes. Los ODS hacen un llamado a la acción entre gobiernos, empresas y sociedad civil, para poner fin a la pobreza y crear una vida digna y de oportunidades para todos, dentro de los límites del planeta⁵.

5. Guía para la acción empresarial ODS.

El empresariado es un socio vital para la consecución de los Objetivos de Desarrollo Sostenible. Las empresas pueden contribuir a través de la actividad principal de su negocio, por lo que pedimos a las empresas de todo el mundo, que evalúen su impacto, establezcan metas ambiciosas y comuniquen de forma transparente sus resultados.

Ban Ki-moon,
Secretario General de las Naciones Unidas

El accionar del BNB encamina el cumplimiento de indicadores contenidos en 14 de los 17 Objetivos de Desarrollo Sostenible, los mismos que han sido identificados en las distintas páginas que componen el presente informe.

Nº de objetivo	Cómo lo cumple el BNB	Metas
1. Fin a la pobreza	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.	1.1. Programas sociales. Productos simples y accesibles.
		1.4. Acceso a los servicios financieros (microcrédito, billetera electrónica, crédito productivo, vivienda de interés social).
		1.5. Programa Agua valoramos la vida.
		1.6. Programa Agua valoramos la vida.
2. Hambre cero	El banco ofrece servicios financieros orientados a agricultura.	2.3. Servicios financieros para la agricultura.
3. Salud y bienestar	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.	3.2. Programa Agua valoramos la vida.
		3.4. Programa Primero tu salud.
		3.8. Funcionarios cubiertos por la seguridad social.
		3.10. Instalaciones libres de humo.
4. Educación de calidad	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. 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.	4.1. Programa Agua valoramos la vida.
		4.2. Programa Juntos no hay barreras.
		4.4. Programa de generación de competencias BNB. Programa Aprendiendo con el BNB.
		4.5. Programa Juntos no hay barreras.
		4.10. Programa Juntos no hay barreras.
5. Igualdad de género	El BNB apoya la equidad de género en su operación diaria y en sus programas sociales.	5.1. Política de contratación del BNB.
		5.5. Política de remuneración y plan de carrera BNB.
		5.7. Banca Joven, microcrédito, vivienda de interés social.
		5.8. Banca digital.

6. Agua limpia y saneamiento	El BNB promueve el acceso al agua a poblaciones en situación de vulnerabilidad, y desarrolla una cultura de cuidado del medioambiente entre sus colaboradores.	<p>6.1. Programa Agua valoramos la vida.</p> <p>6.4. Programa DAR.</p> <p>6.7. Programa Agua valoramos la vida.</p> <p>6.8. Programa Agua valoramos la vida.</p>
8. Trabajo decente y crecimiento económico	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.	<p>8.3. Oferta de servicios financieros simples y accesibles.</p> <p>8.5. Trabajo decente para hombres y mujeres, igualdad de remuneración.</p> <p>8.8. Derechos laborales garantizados a todos los funcionarios del banco.</p> <p>8.10. Oferta de servicios financieros simples y accesibles en microcrédito, PyME, crédito productivo, vivienda, otros.</p> <p>8.11. Oferta de servicios de comercio exterior.</p>
9. Industria, innovación e infraestructura	El BNB brinda infraestructura y servicios accesibles, con innovación permanente.	<p>9.1. Infraestructura libre de barreras arquitectónicas.</p> <p>9.3. Acceso a servicios financieros a pequeñas y medianas empresas.</p> <p>9.5. Centro de Innovación BNB.</p> <p>9.8. Banca digital.</p>
10. Reducción de las desigualdades	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>10.2. Inclusión financiera: Banca Joven, billetera electrónica, PyME, MyPE, crédito productivo.</p> <p>Programa Agua valoramos la vida.</p> <p>Programa Juntos no hay barreras.</p> <p>10.3. Garantiza la igualdad de oportunidades.</p> <p>10.4. Normas de protección social, política salarial.</p> <p>10.5. El BNB cumple con la normativa del ente regulador.</p> <p>10.6. El BNB es miembro de ASOBAN, y FE-LABAN.</p>
11. Ciudades y comunidades sostenibles.	El BNB apoya el acceso a una vivienda digna y promueve iniciativas para el cuidado del medio ambiente.	<p>11.1. Vivienda de interés social.</p> <p>11.6. Manejo responsable de los residuos.</p> <p>11.9. Cuidado del medioambiente.</p> <p>Programa DAR.</p> <p>Huella de Carbono BNB.</p>

12. Producción y consumo responsables	El BNB cuenta con políticas y programas internos para promover el consumo responsable.	12.2. Programa DAR.
		12.5. Política de uso responsable de papel. Reciclaje de equipos eléctricos y electrónicos.
		12.6. Informe de RSE.
		12.7. Política de contratación del BNB.
13. Acción por el clima	El BNB desarrolla acciones para la protección del medioambiente, orientados al público interno y externo.	13.2. Programa DAR. Huella de Carbono. La Hora del Planeta.
		13.3. Programa DAR. Huella de Carbono. La Hora del Planeta.
16. Paz, justicia e instituciones sólidas	El BNB opera con ética y transparencia, apegado a la normativa vigente.	16.5. Código de ética. Capacitaciones al 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.
17. Alianzas para lograr objetivos	El BNB construye importantes alianzas en base a una visión compartida para generar transformaciones que apoyan la consecución de los ODS.	17.3 Alianza BNB y Visión Mundial. Alianza BNB y Unicef.

El año 2016 el Global Reporting Initiative y el Pacto Global de las Naciones Unidas unen sus esfuerzo para orientar los informes de RSE de las empresas hacia el cumplimiento de los ODS, la transparencia y objetividad en el reporte de sus acciones. Es así que el BNB elabora el presente Informe en conformidad a lo establecido por ambas instituciones.

BIENVENIDO A LA EXCELENCIA



TE PRESENTAMOS NUESTRO MEJOR PRODUCTO.
NUESTRA MEJOR CREACIÓN. NUESTRA EXCELENCIA.

VISA EXCELLENCE

Tú primero



Esta entidad se encuentra bajo la regulación y supervisión de la Autoridad de Supervisión del Sistema Financiero (ASFI).



VII. GLOBAL REPORTING INITIATIVE

Acerca del GRI⁶

Global Reporting Initiative (GRI) es una estrategia mundial impulsada por el Programa de las Naciones Unidas para el Medio Ambiente (PNUMA). GRI creó el primer estándar mundial de lineamientos para la elaboración de memorias de sostenibilidad (también denominados balances sociales o informes de RSE), de tal manera que las empresas cuenten con un instrumento de alcance y aplicación mundial para hacerlo.

Las directrices establecidas por el GRI son el marco más utilizado y aceptado para la rendición de cuentas y la gestión de la RSE a nivel mundial, y por ello también utilizadas por el BNB.

El informe/memoria 2016 del BNB se basa en la versión G4; trata los aspectos que reflejan los impactos económicos, ambientales y sociales significativos de la organización, y aquellos que tienen un peso notable en las evaluaciones y decisiones de los grupos de interés

La versión G4 permite que las organizaciones elijan entre dos opciones de conformidad —la esencial y la exhaustiva— tras considerar cuál se adapta mejor a sus necesidades y a las de sus grupos de interés. La elección de una u otra opción no depende de la calidad de la memoria ni del desempeño de la organización, sino que refleja la medida en que se aplican las directrices de la Guía.

La opción esencial. Contiene los elementos fundamentales de una memoria de sostenibilidad y establece el marco en el que la organización comunica su desempeño y sus impactos económicos, ambientales, sociales y de gobierno. Uno de los requisitos esenciales es aportar información sobre el enfoque de gestión relativo a los aspectos materiales. La opción esencial obliga a las organizaciones a informar sobre al menos un indicador de todos los aspectos materiales identificados.

La opción exhaustiva. Incorpora a la opción esencial nuevos contenidos relativos a la estrategia, el análisis, el gobierno, la ética y la integridad de la organización informante. La opción exhaustiva obliga a las organizaciones a informar sobre todos los indicadores de todos los aspectos materiales identificados.

6. Fuente: www.globalreportinginitiative.org

Declaración del nivel de aplicación del G4 del IRSE 2016

(G4-32)

El Banco Nacional de Bolivia S.A. declara que el presente Informe de Responsabilidad Social Empresarial ha sido elaborado conforme a los requisitos de la opción exhaustiva establecidos en la guía del Global Reporting Initiative, versión G4.

Tabla de contenido del GRI

Por los términos Memoria e Informe debe entenderse lo mismo. Su uso indistinto se debe a que en la columna "Descripción" se respeta el texto del GRI que usa MEMORIA; y en la columna "Comentario" se usa INFORME en razón de adecuarse a la normativa vigente de la ASFI.

Lista de indicadores de acuerdo a la materialidad del BNB

Código indicador	Descripción del indicador	Reportado	Reglamento RSE ASFI 428/2016	Comentario	Página
CONTENIDOS BÁSICOS GENERALES					
Estrategia y análisis					
G4-1	Inclúyase una declaración del responsable principal de las decisiones de la organización (la persona que ocupe el cargo de director ejecutivo, presidente o similar) sobre la relevancia de la sostenibilidad para la organización y la estrategia de ésta con miras a abordar dicha cuestión.	Sí	a) Rendición de cuentas a la sociedad.		11
G4-2	Describa los principales efectos, riesgos y oportunidades.	Sí	a) Rendición de cuentas a la sociedad.		11
Perfil de la organización					
G4-3	Nombre de la organización.	Sí	b) Transparencia.		3
G4-4	Marcas, productos y servicios más importantes de la organización.	Sí	b) Transparencia.		85
G4-5	Lugar donde se encuentra la sede central de la organización.	Sí	b) Transparencia.		179
G4-6	Indique en cuántos países opera la organización y nombre aquellos países donde la organización lleva a cabo operaciones significativas, o que tienen una relevancia específica para los asuntos de sostenibilidad objeto de la Memoria.	Sí	b) Transparencia.		179
G4-7	Naturaleza del régimen de propiedad y su forma jurídica.	Sí	b) Transparencia.		17
G4-8	Indique a qué mercados se sirve (con desglose geográfico, por sectores y tipos de clientes y destinatarios).	Sí	b) Transparencia.		82

Código indicador	Descripción del indicador		Reportado	Reglamento RSE ASFI 428/2016	Comentario	Página
G4-9	Determine la escala de la organización, indicando: número de empleados; número de operaciones; ventas netas (para las organizaciones del sector privado) o ingresos netos (para las organizaciones del sector público); capitalización, desglosada en términos de deuda y patrimonio (para las organizaciones del sector privado); y cantidad de productos o servicios que se ofrecen.		Sí	b) Transparencia.		19
G4-10 (1T)	a. Número de empleados por contrato laboral y sexo. b. Número de empleados fijos por tipo de contrato y sexo. c. Tamaño de la plantilla por empleados, trabajadores contratados y sexo. d. Tamaño de la plantilla por región y sexo. e. Indique si una parte sustancial del trabajo de la organización lo desempeñan trabajadores por cuenta propia reconocidos jurídicamente, o bien personas que no son empleados ni trabajadores contratados, tales como los empleados y los empleados subcontratados por los contratistas. f. Comunique todo cambio significativo en el número de trabajadores (por ejemplo, las contrataciones estacionales en la temporada turística o en el sector agrícola).	*	Sí	b) Transparencia.		53
G4-11	Porcentaje de empleados cubiertos por convenios colectivos.		Sí	b) Transparencia.		71
G4-12	Describa la cadena de suministro de la organización.		Sí	b) Transparencia.		127
G4-13	Comuniqué todo cambio significativo que haya tenido lugar durante el período objeto de análisis en el tamaño, la estructura, la propiedad accionarial o la cadena de suministro de la organización.		Sí	b) Transparencia.		11
G4-14	Indique cómo aborda la organización, si procede, el principio de precaución.		Sí	b) Transparencia.		29
G4-15	Elabore una lista de las cartas, los principios u otras iniciativas externas de carácter económico, ambiental y social que la organización suscribe o ha adoptado.		Sí	b) Transparencia.		38
G4-16	Elabore una lista de las asociaciones (por ejemplo, las asociaciones industriales) y las organizaciones de promoción nacional o internacional a las que la organización pertenece y en las cuales: ostente un cargo en el órgano de gobierno; participe en proyectos o comités; realice una aportación de fondos notable, además de las cuotas de membresía obligatorias; considere que ser miembro es una decisión estratégica. Esta lista incumbe fundamentalmente a las membresías de titularidad de la organización.		Sí	b) Transparencia.	El Banco Nacional de Bolivia S.A. no proporciona financiamiento importante a ninguna asociación que exceda las obligaciones de los socios.	32
Aspectos materiales y cobertura						
G4-17	a. Elabore una lista de las entidades que figuran en los estados financieros consolidados de la organización y otros documentos equivalentes. b. Señale si alguna de las entidades que figuran en los estados financieros consolidados de la organización y otros documentos equivalentes no figuran en la Memoria.		Sí	d) Respeto a las partes interesadas.		17
G4-18	a. Describa el proceso que se ha seguido para determinar el contenido de la Memoria y la cobertura de cada Aspecto. b. Explique cómo ha aplicado la organización los Principios de elaboración de memorias para determinar el Contenido de la memoria.		Sí	d) Respeto a las partes interesadas.		48
G4-19	Elabore una lista de los Aspectos materiales que se identificaron durante el proceso de definición del contenido de la Memoria.		Sí	d) Respeto a las partes interesadas.		45

Código indicador	Descripción del indicador	Reportado	Reglamento RSE ASFI 428/2016	Comentario	Página
G4-20	Indique la cobertura dentro de la organización de cada Aspecto material.	Sí	d) Respeto a las partes interesadas.		45-46
G4-21	Indique la Cobertura fuera de la organización de cada Aspecto material.	Sí	d) Respeto a las partes interesadas.		45-46
G4-22	Describa las consecuencias de las reformulaciones de la información facilitada en memorias anteriores y sus causas.	Sí	d) Respeto a las partes interesadas.		11-14
G4-23	Señale todo cambio significativo en el Alcance y la Cobertura de cada Aspecto con respecto a memorias anteriores.	Sí	d) Respeto a las partes interesadas.		11-14
Participación de los grupos de interés					
G4-24	Elabore una lista de los grupos de interés vinculados a la organización.	Sí	d) Respeto a las partes interesadas.		37
G4-25	Indique en qué se basa la elección de los grupos de interés con los que se trabaja.	Sí	d) Respeto a las partes interesadas.		37-38
G4-26	Describa el enfoque de la organización sobre la participación de los grupos de interés, incluida la frecuencia con que se colabora con los distintos tipos y grupos de partes interesadas, o señale si la participación de un grupo se realizó específicamente en el proceso de elaboración de la Memoria.	Sí	d) Respeto a las partes interesadas.		47
G4-27	Señale qué cuestiones y problemas clave han surgido a raíz de la participación de los grupos de interés y describa la evaluación hecha por la organización, entre otros aspectos mediante su Memoria. Especifique qué grupos de interés plantearon cada uno de los temas y problemas clave.	Sí	d) Respeto a las partes interesadas.	Durante la gestión 2016 no se identificaron cuestiones o problemas significativos a raíz de la participación de los grupos de interés del Banco Nacional de Bolivia S.A..	158
Perfil de la Memoria					
G4-28	Período objeto de la Memoria (por ejemplo, año fiscal o año calendario).	Sí	a) Rendición de cuentas a la sociedad.		3
G4-29	Fecha de la última Memoria (si procede).	Sí	a) Rendición de cuentas a la sociedad.	La última Memoria de Responsabilidad Social Empresarial fue publicada el 2014. A efectos de cumplimiento del Reglamento de Responsabilidad Social Empresarial, aprobado mediante resolución ASFI 220/2013, su denominación fue cambiada para la gestión 2015 y posteriores a Informe de Responsabilidad Social Empresarial (IRSE).	45
G4-30	Ciclo de presentación de memorias (anual, bienal, etc.).	Sí	a) Rendición de cuentas a la sociedad.	En virtud a lo establecido en el artículo 1º de la Sección 7, del Capítulo III, del Título II del Libro 5 de la recopilación de Normas del Sistema Financiero, el Banco Nacional de Bolivia S.A. debe publicar su IRSE anualmente.	158
G4-31	Facilite un punto de contacto para solventar las dudas que puedan surgir en relación con el contenido de la Memoria.	Sí	a) Rendición de cuentas a la sociedad.		2
G4-32	a. Indique qué opción "de conformidad" con la Guía ha elegido la organización. b. Facilite el Índice de GRI de la opción elegida. c. Facilite la referencia al informe de Verificación externa si la Memoria se ha sometido a tal verificación.	Sí	a) Rendición de cuentas a la sociedad.		158

Código indicador	Descripción del indicador	Reportado	Reglamento RSE ASFI 428/2016	Comentario	Página
G4-33	<p>a. Describa la política y las prácticas vigentes de la organización con respecto a la verificación externa de la Memoria.</p> <p>b. Si no se mencionan en el informe de Verificación adjunto a la Memoria de sostenibilidad, indique el alcance y el fundamento de la verificación externa.</p> <p>c. Describa la relación entre la organización y los proveedores de la verificación.</p> <p>d. Señale si el órgano superior de gobierno o la alta dirección han sido partícipes de la solicitud de verificación externa para la Memoria de sostenibilidad de la organización.</p>	Sí	b) Transparencia.		3
Gobierno					
G4-34	Describa la estructura de gobierno de la organización, sin olvidar los comités del órgano superior de gobierno. Indique qué comités son responsables de la toma de decisiones sobre cuestiones económicas, ambientales y sociales.	Sí	b) Transparencia.		21-22
G4-35	Describa el proceso mediante el cual el órgano superior de gobierno delega su autoridad a la alta dirección y a determinados empleados en cuestiones de índole económica, ambiental y social.	Sí	c) Comportamiento ético.		21-22
G4-36	Indique si existen en la organización cargos ejecutivos o con responsabilidad en cuestiones económicas, ambientales y sociales, y si sus titulares rinden cuentas directamente ante el órgano superior de gobierno.	Sí	c) Comportamiento ético.		24-26
G4-37	Describa los procesos de consulta entre los grupos de interés y el órgano superior de gobierno con respecto a cuestiones económicas, ambientales y sociales. Si se delega dicha consulta, señale a quién y describa los procesos de intercambio de información con el órgano superior de gobierno.	Sí	c) Comportamiento ético.		47
G4-38	Describa la composición del órgano superior de gobierno y de sus comités.	Sí	c) Comportamiento ético.		22-26
G4-39	Indique si la persona que preside el órgano superior de gobierno ocupa también un puesto ejecutivo. De ser así, describa sus funciones ejecutivas y las razones de esta disposición.	Sí	c) Comportamiento ético.		22-26
G4-40	Describa los procesos de nombramiento y selección del órgano superior de gobierno y sus comités, así como los criterios en los que se basa el nombramiento y la selección de los miembros del primero.	Sí	b) Transparencia.		22-27
G4-41	Describa los procesos mediante los cuales el órgano superior de gobierno previene y gestiona posibles conflictos de intereses. Indique si los conflictos de intereses se comunican a los grupos de interés.	Sí	c) Comportamiento ético.	El Comité de Resolución de Conflictos es la instancia encargada de resolver los conflictos suscitados en la Sociedad. Presentada la denuncia, esta instancia procede a analizar la misma y calificarla. Analizadas las pruebas presentadas por las partes del conflicto, el Comité emite resolución escrita sobre la existencia o inexistencia del conflicto de interés. En el caso de que la resolución determine que el conflicto vulneró la normativa interna del banco o las leyes aplicables, éste procede a la remisión de los antecedentes al Comité de Ética, instancia encargada de aplicar las sanciones correctivas y disciplinarias que correspondan, conforme a lo previsto en el Código de Ética de la entidad.	21-22

Código indicador	Descripción del indicador		Reportado	Reglamento RSE ASFI 428/2016	Comentario	Página
G4-42	Describa las funciones del órgano superior de gobierno y de la alta dirección en el desarrollo, la aprobación y la actualización del propósito, los valores o las declaraciones de misión, las estrategias, las políticas y los objetivos relativos a los impactos económico, ambiental y social de la organización.		Sí	b) Transparencia.		21-22
G4-43 (1G)	Señale qué medidas se han adoptado para desarrollar y mejorar el conocimiento colectivo del órgano superior de gobierno con relación a los asuntos económicos, ambientales y sociales.	*	Sí	b) Transparencia.	El banco cuenta con diferentes canales para la comunicación y desarrollo de acciones que involucren al órgano superior del gobierno corporativo, que permiten mejorar el conocimiento en asuntos económicos, ambientales, sociales y otros relevantes; dichos canales son: juntas ordinarias y extraordinarias, reuniones de Directorio, reuniones de comités de Directorio, presentaciones que realizan ejecutivos sobre diferentes asuntos al Directorio.	47
G4-44	a. Describa los procesos de evaluación del desempeño del órgano superior de gobierno en relación con el gobierno de los asuntos económicos, ambientales y sociales. Indique si la evaluación es independiente y con qué frecuencia se lleva a cabo. Indique si se trata de una autoevaluación. b. Describa las medidas adoptadas como consecuencia de la evaluación del desempeño del órgano superior de gobierno en relación con la dirección de los asuntos económicos, ambientales y sociales; entre otros aspectos, indique como mínimo si ha habido cambios en los miembros o en las prácticas organizativas.		Sí	c) Comportamiento ético.	La Junta de Accionistas del Banco Nacional de Bolivia S.A. considera y aprueba anualmente el desempeño de la empresa y de sus órganos de administración. El desempeño económico de la organización está reflejado en el Balance General, documento que previamente es considerado por el Directorio de la organización y posteriormente verificado por la Junta General Ordinaria de Accionistas, una vez al año. Asimismo, esta Junta considera otros aspectos de carácter institucional, tales como la gestión de Responsabilidad Social Empresarial en sus distintos ámbitos.	22-24
G4-45	a. Describa la función del órgano superior de gobierno en la identificación y gestión de los impactos, los riesgos y las oportunidades de carácter económico, ambiental y social. Señale también cuál es el papel del órgano superior de gobierno en la aplicación de los procesos de diligencia debida. b. Indique si se efectúan consultas a los grupos de interés para utilizar en el trabajo del órgano superior de gobierno en la identificación y gestión de los impactos, los riesgos y las oportunidades de carácter económico, ambiental y social.		Sí	b) Transparencia.		21-22, 29
G4-46	Describa la función del órgano superior de gobierno en el análisis de la eficacia de los procesos de gestión del riesgo de la organización en lo referente a los asuntos económicos, ambientales y sociales.		Sí	b) Transparencia.		21-22
G4-47	Indique con qué frecuencia analiza el órgano superior de gobierno los impactos, los riesgos y las oportunidades de índole económica, ambiental y social.		Sí	b) Transparencia.	El Directorio del Banco Nacional de Bolivia S.A. cuenta con procedimientos para supervisar la identificación y gestión por parte de la organización del desempeño económico, ambiental y social de la institución.	47

Código indicador	Descripción del indicador		Reportado	Reglamento RSE ASFI 428/2016	Comentario	Página
G4-48	Indique cuál es el comité o el cargo de mayor importancia que revisa y aprueba la Memoria de sostenibilidad de la organización y se asegura de que todos los Aspectos materiales queden reflejados.		Sí	a) Rendición de cuentas a la sociedad.	El Banco Nacional de Bolivia S.A. cuenta dentro de su organigrama con una subgerencia de RSE, que es la instancia encargada de elaboración del Informe de Responsabilidad Social Empresarial (IRSE) para que finalmente sea aprobado por el Comité de RSE.	48
G4-49	Describa el proceso para transmitir las preocupaciones importantes al órgano superior de gobierno.		Sí	b) Transparencia.		47
G4-50	Señale la naturaleza y el número de preocupaciones importantes que se transmitieron al órgano superior de gobierno; describa asimismo los mecanismos que se emplearon para abordarlas y evaluarlas.		Sí	b) Transparencia.		37
G4-51	a. Describa las políticas de remuneración para el órgano superior de gobierno y la alta dirección. b. Relacione los criterios relativos al desempeño que afectan a la política retributiva con los objetivos económicos, ambientales y sociales del órgano superior de gobierno y la alta dirección.		Sí	e) Cumplimiento de leyes y normas.	El Banco Nacional de Bolivia S.A. cuenta con un sistema de remuneración variable para todo el personal de la Institución.	158
G4-52	Describa los procesos mediante los cuales se determina la remuneración. Indique si se recurre a consultores para determinar la remuneración y si estos son independientes de la dirección. Señale cualquier otro tipo de relación que dichos consultores en materia de retribución puedan tener con la organización.		Sí	e) Cumplimiento de leyes y normas.	El Banco Nacional de Bolivia S.A. cuenta con un sistema de remuneración variable para todo el personal de la Institución.	158
G4-53	Explique cómo se solicita y se tiene en cuenta la opinión de los grupos de interés en lo que respecta a la retribución, incluyendo, si procede, los resultados de las votaciones sobre políticas y propuestas relacionadas con esta cuestión.		Sí	b) Transparencia.		71-74
G4-54 (1B)	Calcule la relación entre la retribución total anual de la persona mejor pagada de la organización en cada país donde se lleven a cabo operaciones significativas, con la retribución total anual media de toda la plantilla (sin contar a la persona mejor pagada) del país correspondiente.	*	Sí	c) Comportamiento ético.	La relación entre la remuneración total anual para el individuo mejor pagado del banco respecto a la remuneración promedio anual total de todos los empleados en la gestión 2016 es de: 15,73.	158
G4-55 (2B)	Calcule la relación entre el incremento porcentual de la retribución total anual de la persona mejor pagada de la organización en cada país donde se lleven a cabo operaciones significativas, con el incremento porcentual de la retribución total anual media de toda la plantilla (sin contar a la persona mejor pagada) del país correspondiente.	*	Sí	c) Comportamiento ético.	El funcionario mejor pagado del Banco Nacional de Bolivia S.A. no tuvo un incremento en su remuneración durante la gestión 2016.	158
Ética e integridad						
G4-56	Describa los valores, principios, estándares y normas de la organización, tales como códigos de conducta o códigos éticos.		Sí	b) Transparencia.		21-22
G4-57	Describa los mecanismos internos y externos de asesoramiento en pro de una conducta ética y lícita, y para consultar los asuntos relacionados con la integridad de la organización, tales como líneas telefónicas de ayuda o asesoramiento.		Sí	c) Comportamiento ético.		21-22
G4-58	Describa los mecanismos internos y externos de denuncia de conductas poco éticas o ilícitas y de asuntos relativos a la integridad de la organización, tales como la notificación escalonada a los mandos directivos, los mecanismos de denuncia de irregularidades o las líneas telefónicas de ayuda.		Sí	c) Comportamiento ético.		21-22

Código indicador	Descripción del indicador		Reportado	Reglamento RSE ASFI 428/2016	Comentario	Página
CONTENIDOS BÁSICOS ESPECÍFICOS						
Desempeño económico						
G4-EC1	Valor económico directo, generado y distribuido.		Sí	a) Rendición de cuentas a la sociedad.		146
G4-EC2	Consecuencias económicas y otros riesgos y oportunidades para las actividades de la organización que se derivan del cambio climático.		Sí	d) Respeto a las partes interesadas.	De momento el Directorio del Banco Nacional de Bolivia S.A., no ha evaluado los riesgos y oportunidades que supone para las actividades de la organización el cambio climático, por lo tanto no conoce las implicaciones financieras, riesgos u oportunidades.	158
G4-EC3	Cobertura de las obligaciones de la organización derivadas de su plan de prestaciones.		Sí	a) Rendición de cuentas a la sociedad.		65-68
G4-EC4	Ayudas económicas otorgadas por entes del gobierno.		Sí	c) Comportamiento ético.	El Banco Nacional de Bolivia S.A., no ha recibido ninguna ayuda económica durante la gestión 2016.	158
ECONOMÍA						
Presencia en el mercado						
G4-EC5 (3B)	Relación entre el salario inicial desglosado por sexo y el salario mínimo local en lugares donde se desarrollan operaciones significativas.	*	Sí	e) Cumplimiento de leyes y normas.	La relación entre el salario mínimo del banco y el salario mínimo nacional (de acuerdo al Decreto Supremo 2748 de Bs1.805) en la gestión 2016 fue de 3,16.	64
G4-EC6	Porcentaje de altos directivos procedentes de la comunidad local en lugares donde se desarrollan operaciones significativas.		Sí	b) Transparencia.	La normativa del Banco Nacional de Bolivia S.A., no define criterios para la selección de los altos directivos bajo el criterio geográfico de localidad, sin embargo los principales directivos del banco (miembros del Directorio y vicepresidentes son de nacionalidad boliviana).	158
Prácticas de adquisición						
G4-EC9 (1P)	Porcentaje del gasto en los lugares con operaciones significativas que corresponden a proveedores locales.	*	Sí	b) Transparencia.		127-128
MEDIOAMBIENTE						
Materiales						
G4-EN1	Materiales por peso o volumen.		Sí	b) Transparencia.		135
G4-EN2	Porcentaje de los materiales utilizados que son materiales reciclados.		Sí	b) Transparencia.	El Banco Nacional de Bolivia S.A., no utiliza materiales reciclados.	139
Energía						
G4-EN3	Consumo energético interno.		Sí	b) Transparencia.		136
G4-EN4	Consumo energético externo.		Sí	b) Transparencia.		136
G4-EN5	Intensidad energética.		Sí	b) Transparencia.		135
G4-EN6	Reducción del consumo energético.		Sí	b) Transparencia.	Se presenta un incremento de 135.036,25 kWh para la gestión 2016 debido a que en la medición de la huella de carbono de 2015 no se consideró el consumo de Oficina Nacional y para el 2016 se incrementó también el consumo en oficinas de Santa Cruz.	136

Código indicador	Descripción del indicador		Reportado	Reglamento RSE ASFI 428/2016	Comentario	Página
G4-EN7	Reducciones de los requisitos energéticos de los productos y servicios.		Sí	b) Transparencia.	Durante la gestión 2016 para el mantenimiento y remodelación de agencias y cajeros automáticos se ha considerado la instalación de tubos LED, mismos que contribuyen al ahorro energético en las siguientes agencias: <ul style="list-style-type: none"> • Agencia Villa Fátima La Paz. • Agencia Colcapirhua Cochabamba. 	158
Agua						
G4-EN8	Captación total de agua, según la fuente.		Sí	b) Transparencia.		138
G4-EN9	Fuentes de agua que han sido afectadas significativamente por la captación de agua.		Sí	b) Transparencia.	El Banco Nacional de Bolivia S.A., tiene como objeto la intermediación financiera; dentro de las actividades del banco está la captación y colocación de efectivo, por lo tanto la actividad no tiene incidencia en afectar el medioambiente.	158
G4-EN10 (1A)	Porcentaje y volumen total de agua reciclada y reutilizada.	*	Sí	b) Transparencia.	Por la naturaleza del Banco Nacional de Bolivia S.A., durante la gestión 2016 no se recicló ni reutilizó agua.	158
Emisiones						
G4-EN15	Emisiones directas de gases de efecto invernadero (alcance 1).		Sí	b) Transparencia.		137
G4-EN16	Emisiones indirectas de gases de efecto invernadero al generar energía (alcance 2).		Sí	b) Transparencia.		137
G4-EN17	Otras emisiones indirectas de gases de efecto invernadero (alcance 3).		Sí	b) Transparencia.		137
G4-EN18	Intensidad de las emisiones de gases de efecto invernadero.		Sí	b) Transparencia.		131-135
G4-EN19	Reducción de las emisiones de gases de efecto invernadero.		Sí	b) Transparencia.		141
G4-EN20	Emisiones de sustancias que agotan el ozono.		Sí	b) Transparencia.	El Banco Nacional de Bolivia S.A. no produce, importa o exporta sustancias ni materiales que contengan componentes que agotan la capa de ozono (SAO).	158
G4-EN21	NO _x , SO _x y otras emisiones atmosféricas significativas.		Sí	b) Transparencia.	El Banco Nacional de Bolivia S.A. no produce contaminantes atmosféricos significativos.	158
Productos y servicios						
G4-EN27 (2A)	Grado de mitigación del impacto ambiental de los productos y servicios.	*	Sí	b) Transparencia.	Por el giro del negocio del banco, éste no produce residuos tóxicos ni emisiones tóxicas destructoras del ozono, tampoco utiliza agua para producción, y no se produce contaminación acústica.	158
G4-EN28 (2A)	Porcentaje de los productos vendidos y sus materiales de embalaje que se recuperan al final de su vida útil, por categorías de productos.	*	Sí	b) Transparencia.	Por el rubro del negocio, el Banco Nacional de Bolivia S.A. no cuenta con un indicador porcentual de productos vendidos y sus materiales de embalaje que se recuperen al final de su vida útil por categoría de productos.	158

Código indicador	Descripción del indicador		Reportado	Reglamento RSE ASFI 428/2016	Comentario	Página
Cumplimiento regulatorio						
G4-EN29	Valor monetario de las multas significativas y número de sanciones no monetarias por incumplimiento de la legislación y la normativa ambiental.		Sí	e) Cumplimiento de leyes y normas.	Durante el período reportado, no hubo multas, sanciones o amonestaciones significativas por declaraciones, convenios o tratados internacionales, regulaciones sub-nacionales, regionales, ambientales. El Banco Nacional de Bolivia S.A. tampoco ha suscrito convenios medioambientales ni ha sido notificado con demandas en contra de la entidad promovidas ante instancias internacionales de arbitraje o bien instancias nacionales bajo supervisión de autoridades públicas.	158
General						
G4-EN31 (2A)	Desglose de los gastos y las inversiones ambientales.	*	Sí	b) Transparencia.	El Banco Nacional de Bolivia S.A. no cuenta con indicador de desglose de los gastos y las inversiones ambientales.	158
SOCIAL						
LABORALES Y DE TRABAJO DIGNO						
Empleo						
G4-LA1 (2T)	Número y tasa de contrataciones y rotación media de empleados, desglosados por grupo etario, sexo y región.	*	Sí	d) Respeto a las partes interesadas.		54-56
G4-LA2	Prestaciones sociales para los empleados a jornada completa que no se ofrecen a los empleados temporales o a media jornada, desglosadas por ubicaciones significativas de actividad.		Sí	d) Respeto a las partes interesadas.		65-66
G4-LA3	Índices de reincorporación al trabajo y de retención tras la baja por maternidad o paternidad, desglosados por sexo.		Sí	d) Respeto a las partes interesadas.		68-70
Salud y seguridad en el trabajo						
G4-LA5	Porcentaje de trabajadores que está representado en comités formales de seguridad y salud conjuntos, para dirección y empleados, establecidos para ayudar a controlar y asesorar sobre programas de seguridad y salud laboral.		Sí	e) Cumplimiento de leyes y normas.		72
G4-LA6	Tipo y tasa de lesiones, enfermedades profesionales, días perdidos, absentismo y número de víctimas mortales relacionadas con el trabajo por región y por sexo.		Sí	e) Cumplimiento de leyes y normas.		72-73
G4-LA7	Trabajadores cuya profesión tiene una incidencia o un riesgo elevado de enfermedad.		Sí	e) Cumplimiento de leyes y normas.	Por el giro del negocio del Banco Nacional de Bolivia S.A. no existen cargos que sean considerados de riesgo alto de enfermedad.	158
G4-LA8	Asuntos de salud y seguridad cubiertos en acuerdos formales con los sindicatos.		Sí	e) Cumplimiento de leyes y normas.		65-68
Capacitación y educación						
G4-LA9 (1C)	Promedio de horas de capacitación anuales por empleado, desglosado por sexo y por categoría laboral.	*	Sí	d) Respeto a las partes interesadas.		58

Código indicador	Descripción del indicador		Reportado	Reglamento RSE ASFI 428/2016	Comentario	Página
G4-LA10 (2C)	Programas de gestión de habilidades y de formación continua que fomentan la empleabilidad de los trabajadores y les ayudan a gestionar el final de sus carreras profesionales.	*	Sí	d) Respeto a las partes interesadas.	En el banco se realizó capacitaciones al personal en la gestión 2016, destinando 59.922 horas de capacitación en los siguientes temas: <ul style="list-style-type: none"> • Formación continua: 34.006 horas. • Lucha contra la corrupción: 14.677 horas. • Salud y seguridad ocupacional: 1.281 horas. • Trato cordial y respetuoso: 9.958 horas. 	58-60
G4-LA11 (3C)	Porcentaje de empleados que reciben evaluaciones regulares de desempeño y de desarrollo profesional, desglosado por sexo y por categoría profesional.	*	Sí	e) Cumplimiento de leyes y normas.		63
Diversidad e igualdad de oportunidades						
G4-LA12 (1D)	Composición de los órganos de gobierno y desglose de la plantilla por categoría profesional y sexo, edad, pertenencia a minorías y otros indicadores de diversidad.	*	Sí	b) Transparencia.		54
Igualdad de retribución entre mujeres y hombres						
G4-LA13 (2D)	Relación entre el salario base de los hombres con respecto al de las mujeres, desglosada por categoría profesional y por ubicaciones significativas de actividad.	*	Sí	e) Cumplimiento de leyes y normas.		64
Mecanismos de reclamación sobre las prácticas laborales						
G4-LA16	Número de reclamaciones sobre prácticas laborales que se han presentado, abordado y resuelto mediante mecanismos formales de reclamación.		Sí	e) Cumplimiento de leyes y normas.	Durante la gestión 2016 no se suscitaron reclamos por parte de los colaboradores del Banco Nacional de Bolivia S.A.	158
DERECHOS HUMANOS						
Inversión						
G4-HR1 (2H)	Número y porcentaje de contratos y acuerdos de inversión significativos que incluyen cláusulas de derechos humanos o que han sido objeto de análisis en materia de derechos humanos.	*	Sí	f) Respeto a los derechos humanos.	El Banco cuenta con un Código de Ética en el que se mencionan los principios y valores del Banco Nacional de Bolivia S.A., donde uno de ellos es el respeto a las personas y sus derechos, reconociendo que la dignidad y los derechos humanos de las personas son inalienables e inviolables. Asimismo, el banco se encuentra adherido al Pacto Global de las Naciones Unidas y asume un compromiso de promover el respeto de los derechos humanos de los grupos de interés del banco, entre todos sus empleados.	158
G4-HR2	Horas de formación de los empleados sobre políticas y procedimientos relacionados con aquellos aspectos de los derechos humanos relevantes para sus actividades, incluido el porcentaje de empleados capacitados.		Sí	f) Respeto a los derechos humanos.		58-60

Código indicador	Descripción del indicador		Reportado	Reglamento RSE ASFI 428/2016	Comentario	Página
Libertad de asociación y negociación colectiva						
G4-HR4	Identificación de centros y proveedores significativos en los que la libertad de asociación y el derecho de acogerse a convenios colectivos pueden infringirse o estar amenazados, y medidas adoptadas para defender estos derechos.		Sí	e) Cumplimiento de leyes y normas.	En el Banco Nacional de Bolivia S.A. no se han identificado operaciones en las que el derecho de libertad de asociación y de acogerse a convenios colectivos pueda ser vulnerado o pueda correr importantes riesgos. En cuanto a proveedores significativos, el banco no cuenta con políticas de verificación que le permitan identificar cuando las empresas contratadas vulneran dichos derechos.	158
Evaluación de los proveedores en materia de derechos humanos						
G4-HR10	Porcentaje de nuevos proveedores que se examinaron en función de criterios relativos a los derechos humanos.		Sí	f) Respeto a los derechos humanos.	El Banco Nacional de Bolivia S.A. orienta sus acciones hacia el trabajo con proveedores que gestionen sus operaciones de manera ética y de acuerdo a los valores institucionales.	127
G4-HR11	Impactos negativos significativos en materia de derechos humanos, reales y potenciales, en la cadena de suministro, y medidas adoptadas.		Sí	f) Respeto a los derechos humanos.	El Banco Nacional de Bolivia S.A. no tiene conocimiento de impactos negativos en el ámbito de los derechos humanos (incumplimiento de legislación laboral, explotación laboral, trabajo infantil, discriminación, remuneración injusta) de sus proveedores.	158
SOCIEDAD						
Comunidades locales						
G4-SO1 (3H)	Porcentaje de centros donde se han implantado programas de desarrollo, evaluaciones de impacto y participación de la comunidad local.	*	Sí	d) Respeto a las partes interesadas.	El Banco Nacional de Bolivia S.A. ha desarrollado proyectos de desarrollo en el 100% de los departamentos donde tiene presencia.	119-127
G4-SO2	Centros de operaciones con efectos negativos significativos, posibles o reales, sobre las comunidades locales.		Sí	d) Respeto a las partes interesadas.	El Banco Nacional de Bolivia S.A. no ha identificado operaciones que tengan impactos negativos significativos posibles o reales en los lugares en los cuales opera.	158
Cumplimiento regulatorio						
G4-SO8 (1N)	Valor monetario de las multas significativas y número de sanciones no monetarias por incumplimiento de la legislación y la normativa.	*	Sí	e) Cumplimiento de leyes y normas.	El monto y número de sanciones pecuniarias pagadas y sanciones no monetarias por incumplimiento de la legislación normativa son los siguientes: <ul style="list-style-type: none"> ASFI 143/2016: 2.000 UFV: Sanción al BNB por incumplimiento a lo establecido en el Art. 6, Secc. 9 del Reglamento de Evaluación y Calificación de Cartera de Créditos. ASFI 268/2016: Amonestación escrita: Sanción al BNB por incumplimiento al Art. 3, Secc. 4 del Reglamento de Protección del Consumidor de Servicios Financieros. 	158

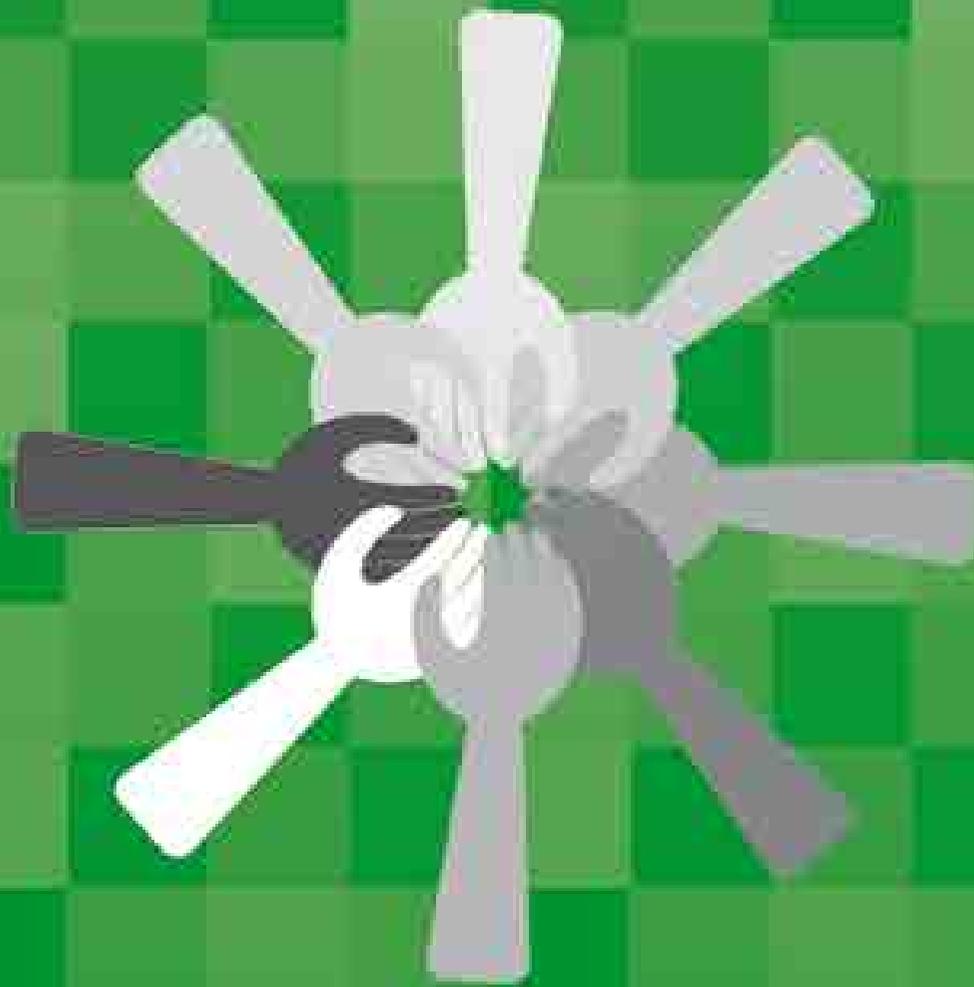
Código indicador	Descripción del indicador		Reportado	Reglamento RSE ASFI 428/2016	Comentario	Página
G4-S08 (1N)	Valor monetario de las multas significativas y número de sanciones no monetarias por incumplimiento de la legislación y la normativa.	*	Sí	e) Cumplimiento de leyes y normas.	<ul style="list-style-type: none"> ASFI 305/2016: Amonestación escrita: Sanción al BNB por el incumplimiento a la Carta Circular/ASFI/DNP/3990/2010. ASFI 255/2016: Amonestación escrita: Sanción al BNB por incumplimiento al Art. 11, Secc. 3 del Reglamento para la Gestión de Seguridad Física. ASFI 586/2016: Amonestación: Sanción al BNB por cargo imputado en la Nota de Cargo ASFI/DSR II/R-106309/2016. ASFI 921/2016: Amonestación escrita: Sanción al BNB por incumplimiento en el Art. 2, Secc. 7 del Reglamento de Protección del Consumidor de Servicios Financieros; y por incumplimiento al inciso f), Art. 2, Secc. 7 del Reglamento de Protección del Consumidor de Servicios Financieros. ASFI 923/2016: 1000 UFV: Sanción al BNB por el cargo imputado mediante nota ASFI/DCF/R-150895/2016. ASFI 1096/2016: Amonestación escrita: Sanción al BNB por incumplimiento al Art. 6, Secc. 9, Capítulo I, Título V de la Recopilación de Normas para Bancos y Entidades Financieras. ASFI 6594/2016: Bs88.300: Sanción al BNB por retraso en el envío de información periódica. De acuerdo a la información de la Gerencia de Contabilidad del banco, se procedió a descargar ante la Autoridad de Supervisión del Sistema Financiero (ASFI) un importe de Bs20.900, quedando un total a pagar de Bs67.400, importe que a la fecha se encuentra en partidas pendientes. 	158
RESPONSABILIDAD SOBRE PRODUCTOS						
Etiquetado de los productos y servicios						
G4-PR3	Tipo de información que requieren los procedimientos de la organización relativos a la información y el etiquetado de sus productos y servicios, y porcentaje de categorías de productos y servicios significativos que están sujetas a tales requisitos.		Sí	b) Transparencia.	Por el giro del negocio del BNB los productos y servicios no son etiquetados.	158
G4-PR4	Número de incumplimientos de la regulación y de los códigos voluntarios relativos a la información y al etiquetado de los productos y servicios, desglosados en función del tipo de resultado.		Sí	e) Cumplimiento de leyes y normas.	Durante el período reportado no hubo multa significativa alguna, ni sanciones o amonestaciones por incumplimiento de declaraciones, convenios y tratados internacionales o regulaciones nacionales, sub-nacionales, regionales y locales relativos a información y etiquetado de productos.	158
G4-PR5 (2S)	Resultados de las encuestas para medir la satisfacción de los clientes.	*	Sí	d) Respeto a las partes interesadas.		100

Código indicador	Descripción del indicador		Reportado	Reglamento RSE ASFI 428/2016	Comentario	Página
Cumplimiento regulatorio						
G4-PR9	Costo de las multas significativas por incumplir la normativa y la legislación relativas al suministro y el uso de productos y servicios.		Sí	e) Cumplimiento de leyes y normas.	Durante el período reportado, no hubo multas significativas, sanciones o amonestaciones por incumplimiento de declaraciones, convenios y tratados internacionales o regulaciones nacionales, regionales, y locales relativos al suministro y uso de productos.	158
INDICADORES DE DESEMPEÑO ESPECÍFICOS PARA EL SECTOR DE SERVICIOS FINANCIEROS						
Cartera de productos						
FS1 (1E)	Políticas con aspectos medioambientales y sociales específicos aplicadas a las líneas de negocio.	*	Sí	d) Respeto a las partes interesadas.		116
FS2	Procedimientos para la evaluación y el control de riesgos sociales y medioambientales en las líneas de negocio.		Sí	b) Transparencia.	El Banco Nacional de Bolivia S.A. cuenta con políticas para la prevención y detección de riesgos sociales y medio ambientales en las líneas de negocio.	158
FS3	Procesos para monitorizar la implementación por parte de los clientes de los requisitos sociales y medioambientales incluidos en contratos o transacciones.		Sí	d) Respeto a las partes interesadas.	El Banco Nacional de Bolivia S.A. cuenta con políticas para la prevención y detección de riesgos sociales y medioambientales en las líneas de negocio.	116
FS4	Proceso(s) para mejorar la competencia de los empleados para implementar las políticas y procedimientos medioambientales y sociales aplicados a las líneas de negocio.		Sí	d) Respeto a las partes interesadas.	La base para determinar que empleados requieren de competencias específicas para implementar las políticas y procedimientos medioambientales, sociales o de otro tipo, es el Manual de Funciones y Responsabilidades, establecido para cada uno de los puestos de trabajo; de su análisis se establecen las competencias a ser requeridas dentro de los diferentes procesos de reclutamiento y dotación establecidos dentro de la organización. Para evaluar las necesidades de formación se emplea un Plan Anual de Capacitación (PAC), que recoge las necesidades de formación de los empleados, alineadas al cumplimiento de los objetivos establecidos en el Plan Estratégico y otras fuentes. Para mejorar las competencias de los empleados, el banco brinda permanentes capacitaciones y entrenamientos del personal. Las mismas se realizan mayormente dentro de las instalaciones, con formadores internos y externos; para controlar la calidad de las capacitaciones y entrenamientos, se aplican formularios de evaluación y control anualmente; mediante las evaluaciones de desempeño se verifica la efectividad de dichos procesos. Todo ello contribuye a que los empleados gestionen adecuadamente los riesgos y oportunidades relacionados al negocio y que estos empleados tengan las adecuadas competencias para implementar políticas y procedimientos.	158

Código indicador	Descripción del indicador		Reportado	Reglamento RSE ASFI 428/2016	Comentario	Página
FS5	Interacciones con clientes/sociedades participadas/socios empresariales en relación a los riesgos y oportunidades medioambientales y sociales.		Sí	e) Cumplimiento de leyes y normas.	El Banco Nacional de Bolivia S.A. aún no ha llevado a cabo acciones formales de interacción con clientes (personas naturales o jurídicas) respecto a la comunicación de oportunidades medioambientales y sociales. Esta acción será llevada a cabo en la medida en la que el banco desarrolle productos que reduzcan el impacto ambiental y social de las actividades de sus clientes.	82
FS6	Porcentaje de la cartera para las líneas de negocio según la región, la dimensión (ej.: microempresas/PYME/grandes) y el sector de actividad.		Sí	b) Transparencia.		82, 85
FS7 (2E)	Valor monetario de los productos y servicios diseñados para proporcionar un beneficio social específico para cada línea de negocio, desglosado según su propósito.	*	Sí	b) Transparencia.		85-87
FS8	Valor monetario de los productos y servicios diseñados para proporcionar un beneficio medioambiental específico para cada línea de negocio, desglosado según su propósito.		Sí	b) Transparencia.	La estrategia del Banco Nacional de Bolivia S.A. aún no contempla el diseño de productos que generen un beneficio medioambiental específico.	158
Auditoría						
FS9	Cobertura y frecuencia de auditorías para evaluar la implementación de las políticas medioambientales y sociales y los procedimientos de evaluación de riesgos.		Sí	b) Transparencia.		116
Activismo accionarial						
FS10	Porcentaje y número de compañías dentro de la cartera de la entidad con las que la organización informante ha interactuado en temas medioambientales y sociales.		Sí	a) Rendición de cuentas a la sociedad.		119
FS11	Porcentaje de activos sujetos a controles medioambientales o sociales tanto positivos como negativos.		Sí	b) Transparencia.	El Banco Nacional de Bolivia S.A., para el beneficio de diferentes organizaciones, destina un porcentaje de sus utilidades para fines sociales.	158
FS12	Política(s) de voto en asuntos medioambientales o sociales en participaciones sobre las cuales la organización informante posee derecho de voto o recomendación de voto.		Sí	b) Transparencia.		32
Comunidades locales						
FS13	Puntos de acceso por tipo en áreas de escasa densidad de población o desfavorecidas económicamente.		Sí	e) Cumplimiento de leyes y normas.	El Banco Nacional de Bolivia S.A. no abrió sucursales, agencias fijas o externas, ventanillas de atención, o puntos promocionales en localidades con baja bancarización.	158
FS14	Iniciativas para mejorar el acceso a servicios financieros a personas desfavorecidas.		Sí	d) Respeto a las partes interesadas.		94
Etiquetado de los productos y servicios						
FS15 (3E)	Descripción de políticas para el correcto diseño y oferta de servicios y productos financieros.	*	Sí	e) Cumplimiento de leyes y normas.		85-87
FS16 (4E)	Iniciativas para mejorar la alfabetización y educación financiera según el tipo de beneficiario.	*	Sí	d) Respeto a las partes interesadas.		105

Código indicador	Descripción del indicador		Reportado	Reglamento RSE ASFI 428/2016	Comentario	Página
ASFI						
1H	Contribuciones o aportes a fines sociales, culturales, gremiales y benéficos (por programas o proyectos, gasto o inversión sobre las utilidades logradas en la gestión).	*	Sí	d) Respeto a las partes interesadas/as.		119-126
1S	Mecanismos y procedimientos de retención y fidelización de clientes.	*	Sí	d) Respeto a las partes interesadas.		96

* Indicadores a requerimiento del ente regulador – ASFI.
 Sí Indicadores reportados en el Informe de RSE 2016.



VIII. ENCARGO DE SEGURIDAD LIMITADA



INFORME DE SEGURIDAD LIMITADA DEL PROFESIONAL INDEPENDIENTE

19 de junio de 2017

A los Señores
Accionistas y Directores de
Banco Nacional de Bolivia S.A.
La Paz

Introducción

Hemos sido contratados para realizar un encargo de seguridad limitada sobre el Informe de Responsabilidad Social Empresarial 2016 del Banco Nacional de Bolivia S.A. elaborado en base a los 129 indicadores de Responsabilidad Social Empresarial aplicables y definidos por el Banco Nacional de Bolivia S.A. identificados como "Sí" en la columna "Reportado" del "Índice de contenido GRI" de dicho Informe, en el marco de lo establecido en la Guía para la elaboración de Memorias de Sostenibilidad de Global Reporting Initiative (GRI) versión G-4. (En adelante, Guía GRI-G-4.).

Alcance

Nuestro trabajo se realizó de acuerdo con la Norma Internacional ISAE 3000. Esta Norma establece que cumplamos con requerimientos éticos, que planifiquemos y realicemos nuestro trabajo para obtener seguridad limitada en relación a cualquier aspecto significativo que llame nuestra atención y nos lleve a concluir que el Informe de Responsabilidad Social Empresarial 2016 del Banco Nacional de Bolivia S.A. ha sido elaborado en base a los 129 indicadores de Responsabilidad Social Empresarial aplicables y definidos por el Banco Nacional de Bolivia S.A. identificados como "Sí" en la columna "Reportado" del "Índice de contenido GRI" de dicho Informe, en el marco de lo establecido en la Guía GRI-4.



En un encargo de seguridad limitada, los procesos de recopilación de evidencia son menores que un encargo de seguridad razonable y por lo tanto, se obtiene un menor nivel de seguridad que en un encargo de seguridad razonable.

El alcance de nuestro trabajo consideró solamente los 129 indicadores de Responsabilidad Social Empresarial aplicables y definidos por el Banco Nacional de Bolivia S.A. identificados como "Sí" en la columna "Reportado" del "Índice de contenido GRI" del Informe de Responsabilidad Social Empresarial 2016 elaborado por el Banco Nacional de Bolivia S.A.

Responsabilidad de la Gerencia

La Gerencia del Banco Nacional de Bolivia S.A. es responsable de la preparación y presentación de la información incluida en el Informe de Responsabilidad Social Empresarial 2016, y de la selección de los criterios GRI utilizados para la preparación del Informe de acuerdo con la Guía GRI-G-4. Esta responsabilidad incluye: el diseño, implementación y mantenimiento de los controles internos relevantes para la apropiada preparación y presentación de la información incluida en el Informe de Responsabilidad Social Empresarial 2016, y la aplicación de una base adecuada para la preparación y elaboración de estimaciones que sean razonables para estas circunstancias.

Responsabilidad del profesional independiente

Nuestra responsabilidad es expresar una conclusión con nivel de seguridad limitada sobre si el Informe de Responsabilidad Social Empresarial 2016 del Banco Nacional de Bolivia S.A. ha sido elaborado en base a los 129 indicadores de Responsabilidad Social Empresarial aplicables y definidos por el Banco Nacional de Bolivia S.A. identificados como "Sí" en la columna "Reportado" del "Índice de contenido GRI" de dicho Informe, en el marco de lo establecido en la Guía GRI-G-4. Nuestra responsabilidad es solamente con el Banco Nacional de Bolivia S.A. de acuerdo con la propuesta de servicios profesionales acordada con la entidad. Por este motivo, no aceptamos ni asumimos ninguna responsabilidad para cualquier otro propósito ni con cualquier otra persona u organización.



Resumen de procedimientos realizados

Los procedimientos seleccionados dependen del juicio del profesional independiente y son los que se describen a continuación:

- Entrevistas con personal del Banco Nacional de Bolivia S.A. encargado de la elaboración del Informe de Responsabilidad Social Empresarial 2016 y con personal de las áreas responsables de la generación de la información.
- Comparación de los datos financieros del Informe de Responsabilidad Social Empresarial 2016 con la información financiera incluida en los Estados Financieros Auditados de esa gestión.
- Entrevistas con las gerencias y personal que opera la estrategia social y la implementación de las políticas y/o procedimientos sociales del Banco.
- En base a las entrevistas, se indagó acerca del tipo de información de respaldo existente.
- Posteriormente, se efectuaron pruebas analíticas y/o descriptivas sobre la información presentada en el Informe de Responsabilidad Social Empresarial 2016 elaborado por el Banco Nacional de Bolivia S.A.

Limitaciones inherentes

No hemos realizado ningún examen sobre datos que no se encuentren definidos en la sección alcance del presente informe y en la propuesta firmada con el Banco Nacional de Bolivia S.A.

La información no financiera está sujeta a limitaciones propias distintas que la información financiera, dada su naturaleza y los métodos utilizados para determinar, calcular, hacer muestreos o estimar valores. Las interpretaciones cualitativas de relevancia, materialidad y exactitud de los datos están sujetas a suposiciones y criterios individuales.

No hemos llevado a cabo ningún trabajo sobre información presentada correspondiente a períodos anteriores o con relación a objetivos y proyecciones futuras. No hemos realizado ningún trabajo fuera del alcance acordado y por ello, nuestra conclusión se limita a los 129 indicadores de Responsabilidad Social Empresarial



aplicables y definidos por el Banco Nacional de Bolivia S.A. identificados como "Sí" en la columna "Reportado" del "Índice de contenido GRI" del Informe de Responsabilidad Social Empresarial 2016 del Banco Nacional de Bolivia S.A., en el marco de lo establecido en la Guía GRI-G-4.

Nuestra independencia y control de calidad

Hemos cumplido con el Código de Ética para Profesionales en Contabilidad emitidos por el Directorio de Normas Internacionales de Ética para Contadores (IESB por sus siglas en inglés), que incluye aspectos relacionados con la independencia y otros requerimientos basados en principios fundamentales de integridad, objetividad, competencia y cuidado profesional, confidencialidad y comportamiento profesional.

Nuestra firma aplica la Norma Internacional de Control de Calidad 1 (ISQC 1 por sus siglas en inglés) y consecuentemente mantiene un sistema de control de calidad que incluye la documentación de las políticas y procedimientos relacionados con el cumplimiento de requerimientos éticos, normas profesionales, legales y regulatorias aplicables.

Conclusión

Basados en nuestro trabajo, nada ha llamado nuestra atención que nos haga pensar que el Informe de Responsabilidad Social Empresarial 2016 del Banco Nacional de Bolivia S.A., elaborado en base a los 129 indicadores de Responsabilidad Social Empresarial aplicables y definidos por el Banco Nacional de Bolivia S.A. identificados como "Sí" en la columna "Reportado" del "Índice de contenido GRI" de dicho informe, no ha sido preparado en todos sus aspectos significativos, de acuerdo con lo establecido en la guía GRI G- 4.

PricewaterhouseCoopers S.R.L.

 (Socio)

Daniel Moncada O.
MAT. PROF. N° CAUB-9445
MAT. PROF. N° CAULP-3510

Red de sucursales y agencias

(G4-5) (G4-6)

Domicilio legal

Calle España N° 90.

Sucre, Estado Plurinacional de Bolivia.

Oficina Nacional

Av. Camacho N° 1296, esquina Colón, Zona Central.

Teléfonos: (591-2) 2332323 - Fax interno N° 1850.

Casilla N° 360, La Paz.

e-mail: info@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 Edificio Anexo

Av. Camacho N° 1312, esq. Colón, Zona Central.

Agencia Mega Center

Av. Rafael Pabón, Complejo Mega Center, Zona Irpavi.

Agencia Miraflores

Av. Héroes del Pacífico N° 1384, casi esq. EE.UU., Zona Miraflores.

Agencia MyPE El Tejar

Av. Baptista N° 803, esq. calle José María Achá, Zona 14 de Septiembre.

Agencia MyPE Gran Poder

Calle Sebastián Segurola N° 1050, Zona Gran Poder.

Agencia MyPE Villa Fátima

Av. Tejada Sorzano N° 414, entre avenida 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.

Oficina externa/Autobanco Achumani

Av. García Lanza N° 1484, esq. Calle 13, Zona Achumani.

Oficina externa/BNB Express Anexo

Av. Camacho N° 1312, esq. Colón, Zona Central.

Oficina externa/Caja Externa Terrasur

Calle Belisario Salinas N° 525, Zona Sopocachi.

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 Busch

Av. Busch, esq. Av. Noel Kempff Mercado (Tercer Anillo Int.), Zona Oeste.

Agencia La Ramada

Av. Grigotá N° 333, Zona Mercado La Ramada.

Agencia Minero

Av. Santa Cruz N° 115, entre calles Óscar Unzaga y Fortunato Chávez, localidad de Minero.

Agencia Montero

Calle Warnes, esq. Sucre, ciudad de Montero.

Agencia Mutualista	Av. Mutualista esq. Los Cuyabos, Zona Noreste.
Agencia MyPE La Guardia	Carretera antigua Santa Cruz-Cochabamba, entre calles 6 de Agosto y Nacian Urquidi, Zona Sur.
Agencia MyPE La Ramada	Av. Isabel La Católica N° 447, entre calles Muchiri y Padre Pérez, Zona La Ramada.
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 Norte	Av. Cristo Redentor, esq. Cuarto Anillo, 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, Zona Equipetrol Norte.
Agencia Villa 1° de Mayo	Calle "G" esq. Calle N° 4, acera este Plaza Principal, Zona Villa 1° de Mayo.
Oficina externa/Autobanco Mutualista	Av. Mutualista, esq. Los 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/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.
Oficina Externa/Caja de Cobranzas Alcaldía	Av. Cristóbal de Mendoza, esq. calle Orton, Segundo Anillo, frente a la Casa del Camba, Barrio Máquina Vieja.

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 Ayacucho	Av. Ayacucho N° 389, esq. Jordán, Zona Central.
Agencia Blanco Galindo	Av. Blanco Galindo N° 1123, entre Av. Campero y pasaje Walter Rocha, Zona Hipódromo.
Agencia Colcapirhua	Av. Blanco Galindo Km 9, esq. Reducto, Zona Reducto Sur, provincia de Quillacollo, localidad Colcapirhua.
Agencia Constitución	Plazuela Constitución, esq. 16 de Julio, Zona Noreste.
Agencia Heroínas	Av. Heroínas N° S-589, esq. Falsuri, Zona Oeste.
Agencia La Cancha	Calle Esteban Arze N° 1383, entre calles Totorá y Tarata, Zona Sud.
Agencia MyPE Sud	Av. San Martín N° 1129, entre calles Honduras y Punata, Zona Sud.
Agencia MyPE Suecia	Av. Republica de Suecia, esq. Pasaje N° 6, Zona Huayrakasa.
Agencia Norte	Av. América N° E-0402, esq. Plaza 4 de Noviembre, 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° 877, entre Av. Gabriel René Moreno y calle Illapa, Zona Norte.
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, Tiquipaya.
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.
Oficina externa/BNB Express Av. Hernando Siles	Av. Hernando Siles N° 642, entre Junín y Aniceto Arce, Zona Mercado Central.

Sucursal Oruro

Oficina Principal	Calle La Plata N° 6160, entre calles Sucre y Bolívar, Zona Central.
Agencia Huanuni	Calle Camacho N° 79, Zona Central.
Agencia Mercado Bolívar	Calle Sargento Tejerina N° 1560, entre calles Bolívar y Adolfo Mier, Zona Este.
Agencia MyPE Sur	Av. España N° 1990, entre Av. Dehene y José María Achá (acera sur), Zona Sur.
Oficina externa/BNB Express 6 de Octubre	Calle 6 de Octubre N° 1454, entre calles Adolfo Mier y Junín, Zona Central.
Oficina externa/BNB Express Av. del Ejército	Av. del Ejército N° 531, entre Tarapacá y Tacna, Zona Este.
Oficina externa/BNB Express Huari	Av. 1° de Mayo esq. calle Federico Bolts, Cervecería Boliviana Nacional S.A. - Planta Huari, Zona Central.
Oficina externa/BNB Express Norte	Plaza Sebastián Pagador N° 100, entre Teniente Villa y Galleguillos, Zona Norte.

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.
Oficina externa/BNB Express Pasaje Boulevard	Pasaje Boulevard N° 15, entre calles Hoyos y Linares, Galería El Siglo, Zona Central.

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 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 Guayaramerín	Av. 25 de Mayo, esq. calle Mariscal Santa Cruz, 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 Riberalta.

Sucursal El Alto

Oficina Principal	Av. 6 de Marzo N° 112, Zona Villa Bolívar A.
Agencia 16 de Julio	Av. Alfonso Ugarte N° 133, Zona 16 de Julio.
Agencia Mercado Nueva Alianza	Av. Panamericana N° 107, esq. Viscarra, urbanización Nueva Alianza, Zona Villa Bolívar "D".
Agencia MyPE 16 de Julio	Av. Alfonso Ugarte N° 2989, esq. Lazo de la Vega, Zona 16 de Julio.
Agencia MyPE Río Seco	Av. Juan Pablo II N° 4, ex tranca Río Seco, Zona Río Seco.
Agencia MyPE Villa Dolores	Calle Z N° 140, esq. Antofagasta, Zona Villa Dolores.
Agencia Villa Adela	Av. Bolivia N° 14, esq. Ladislao Cabrera, Manzano O, Lote N° 1, Zona Villa Bolívar Municipal.
Oficina externa/BNB Express Achocalla	Av. La Paz N° 61, camino principal, ex localidad Pacajes, localidad Achocalla.
Oficina externa/BNB Express Ciudad Satélite	Av. Satélite N° 674, Zona Ciudad Satélite.
Punto Promocional/BNB Villa Dolores	Plaza Juana Azurduy de Padilla N° 555, Zona Villa Dolores.

Sucursal Pando

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