

Reporte de Sostenibilidad 2023

BNB

BNB

Banco
Nacional
de Bolivia

ÍNDICE

1. CARTA DE
NUESTRO
MÁXIMO
REPRESENTANTE
DE LA EMPRESA

1

Carta del
Vicepresidente
Ejecutivo

5

Nuestra Gestión
Económica

2. SOBRE
NUESTRO
REPORTE

2

Sobre Nuestro
Reporte

6

Nuestra Gestión
Ambiental

3. ¿QUIÉNES
SOMOS?

3

¿Quiénes Somos?

7

Nuestra Gestión
Social

4. NUESTRO
ENFOQUE EN
SOSTENIBILIDAD

4

Nuestro Enfoque
en Sostenibilidad

8

Índice de
Contenidos GRI

5. NUESTRA
GESTIÓN
ECONÓMICA

6. NUESTRA
GESTIÓN
AMBIENTAL

7. NUESTRA
GESTIÓN SOCIAL

8. ÍNDICE DE
CONTENIDOS GRI



1

Carta de nuestro Vicepresidente Ejecutivo

Carta de Nuestro Vicepresidente Ejecutivo (Contenido 2-22)

1. CARTA DE NUESTRO MÁXIMO REPRESENTANTE DE LA EMPRESA

A nuestros apreciados grupos de interés:

Es un privilegio dirigirme a ustedes como Vicepresidente Ejecutivo del Banco Nacional de Bolivia S.A. (BNB), con el propósito de presentar nuestro primer Reporte de Sostenibilidad, elaborado conforme al estándar GRI 2022 “Referenciado”. Este informe no solo abarca el devenir institucional del año 2023 basado en Estados Financieros sometidos a una auditoría externa, sino que también destaca nuestros esfuerzos en integrar paulatinamente la sostenibilidad como un aspecto fundamental.

El año 2023 estuvo marcado por un entorno económico global desafiante, influenciado por tensiones geopolíticas, políticas monetarias restrictivas y disrupciones en las cadenas de suministro. A nivel nacional, Bolivia ha experimentado una serie de eventos que han intensificado los riesgos políticos, económicos y sociales. La escasez y desabastecimiento de combustibles, la disminución de las Reservas Internacionales Netas (RIN) y la intervención del Banco Fasil S.A. son algunos de los desafíos más destacados. Además, la división del partido de gobierno y las tensiones entre los poderes ejecutivo y legislativo han añadido complejidad al panorama político.

En este contexto, el BNB ha seguido impulsando acciones significativas para aportar al cierre de las brechas económicas y sociales de nuestro país. Cabe recordar que, en 2009, el BNB formalizó sus prácticas de Responsabilidad Social Empresarial (RSE), estableciendo una política que definió el alcance, áreas de actuación, sistema de gestión y la identificación de los grupos de interés prioritarios. Sobre esta base de acciones consolidadas, en la actualidad estamos reflexionando acerca de la adopción de un enfoque más integral que incorpora criterios ambientales, sociales y de gobernanza (ASG) como marco de acción a corto, mediano y largo plazo, respondiendo a las demandas de la policrisis global actual. Esto nos lleva a seguir promoviendo el bienestar de las comunidades mediante el apoyo a programas sociales significativos y velando por la salud integral de nuestros colaboradores. Asimismo, nos enfocamos en proteger el medio ambiente a través de la eficiencia energética y en asegurar la sostenibilidad económica, lo cual nos permite generar valor compartido para ofrecer condiciones y prestaciones competitivas a nuestros accionistas y colaboradores en un entorno complejo. También abordamos diversas temáticas para fortalecer nuestras iniciativas, incluyendo la igualdad, diversidad e inclusión (IDI).

Nuestras prioridades estratégicas a corto y medio plazo están alineadas con los Objetivos de Desarrollo Sostenible (ODS) de las Naciones Unidas, así como con los principios del Pacto Global. Estas prioridades no solo reflejan nuestro aporte a la sostenibilidad, sino que también las consideramos fundamentales para asegurar nuestro crecimiento y resiliencia a largo plazo.

Durante este período, uno de los principales enfoques del BNB ha sido el desarrollo de productos digitales para ofrecer servicios financieros a la vanguardia de los avances tecnológicos, apostando así por la profundización e inclusión financiera de la población. El avance de estas iniciativas conlleva

2. SOBRE NUESTRO REPORTE

3. ¿QUIÉNES SOMOS?

4. NUESTRO ENFOQUE EN SOSTENIBILIDAD

5. NUESTRA GESTIÓN ECONÓMICA

6. NUESTRA GESTIÓN AMBIENTAL

7. NUESTRA GESTIÓN SOCIAL

8. ÍNDICE DE CONTENIDOS GRI

ÍNDICE

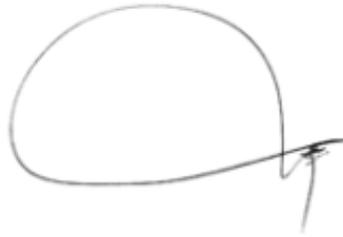
1. CARTA DE NUESTRO MÁXIMO REPRESENTANTE DE LA EMPRESA

desafíos propios de un entorno cambiante, lo que nos ha impulsado a encarar un proceso de mejora continua en nuestras prácticas, con el objetivo de posicionarnos como una de las instituciones financieras más sólidas y resilientes del país.

Proyectándonos hacia adelante, prevemos tratar de manera oportuna y progresiva los diversos temas materiales identificados. Aspectos como el desempeño económico, presencia en el mercado, eficiencia energética y apoyo a la comunidad, entre otros, serán abordados mediante la futura implementación de una política de sostenibilidad, reflejando así nuestra dedicación a la creación de valor a largo plazo. Además, la participación de los grupos de interés, especialmente de nuestros colaboradores, ofrece una oportunidad valiosa para establecer un diálogo más inclusivo y efectivo en los años por venir.

Quiero expresar mi sincero agradecimiento a los directores, ejecutivos y a todos nuestros colaboradores por su apoyo incondicional y su concurso en las acciones del banco. Juntos, seguiremos construyendo un futuro más sostenible y próspero para todos.

Atentamente,



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

2. SOBRE NUESTRO REPORTE

3. ¿QUIÉNES SOMOS?

4. NUESTRO ENFOQUE EN SOSTENIBILIDAD

5. NUESTRA GESTIÓN ECONÓMICA

6. NUESTRA GESTIÓN AMBIENTAL

7. NUESTRA GESTIÓN SOCIAL

8. ÍNDICE DE CONTENIDOS GRI

A low-angle photograph of a modern building facade with large windows and a prominent 3D metallic logo in the foreground. The building is made of light-colored stone or concrete panels. The windows are large and rectangular, reflecting the sky. The logo is made of polished metal and is partially visible at the bottom of the frame. A green horizontal bar is overlaid on the top portion of the image, containing the page number and title.

2

Sobre Nuestro Reporte

ÍNDICE

1. CARTA DE NUESTRO MÁXIMO REPRESENTANTE DE LA EMPRESA

2. SOBRE NUESTRO REPORTE

3. ¿QUIÉNES SOMOS?

4. NUESTRO ENFOQUE EN SOSTENIBILIDAD

5. NUESTRA GESTIÓN ECONÓMICA

6. NUESTRA GESTIÓN AMBIENTAL

7. NUESTRA GESTIÓN SOCIAL

8. ÍNDICE DE CONTENIDOS GRI

SOBRE NUESTRO REPORTE

(Contenido 2-2, Contenido 2-3, Contenido 2-4)

El presente Informe de Sostenibilidad 2023 incluye los estados financieros consolidados y auditados a 2023. Se presenta el primer Informe de Sostenibilidad GRI “Referenciado” del Banco Nacional de Bolivia S.A.

Este informe tiene una frecuencia anual y abarca del 1 de enero al 31 de diciembre de 2023, al igual que el cierre de los estados financieros, que quedan sujetos a las obligaciones tributarias (IUE) a finales del mes de abril de 2024. Por esta razón, no aplica el enfoque c) i, ii, iii (GRI 2-2).

En este documento, se actualiza la información focalizada en la revisión del proceso de materialidad descrito en el GRI 3.

Este es el primer informe de sostenibilidad del Banco Nacional de Bolivia, elaborado en el marco del Programa de Negocios Competitivos de *Global Reporting Initiative* (GRI), con apoyo y guía del socio implementador *ICR Systems & Management SRL*.

El punto de contacto es: info@bnb.com.bo; bnbrse@bnb.com.bo

Este punto de contacto está a cargo de la Sra. Carmen Zamora y el Sr. Fabian Chahin.



3

¿Quiénes somos?

ÍNDICE

1. CARTA DE NUESTRO MÁXIMO REPRESENTANTE DE LA EMPRESA

2. SOBRE NUESTRO REPORTE

3. ¿QUIÉNES SOMOS?

4. NUESTRO ENFOQUE EN SOSTENIBILIDAD

5. NUESTRA GESTIÓN ECONÓMICA

6. NUESTRA GESTIÓN AMBIENTAL

7. NUESTRA GESTIÓN SOCIAL

8. ÍNDICE DE CONTENIDOS GRI

¿QUIENES SOMOS? (Contenido 2-1, Contenido 2-6)

Fundado en 1872, el Banco Nacional de Bolivia S.A. (BNB) se ha consolidado como un pilar del sistema financiero boliviano. Con una rica herencia de solidez y confianza, el BNB combina su madurez con una visión innovadora y moderna, manteniéndose a la vanguardia de la banca. Integra tradición y modernidad para ofrecer soluciones financieras que responden a las necesidades del presente y el futuro.

El BNB es una sociedad anónima constituida bajo la legislación boliviana, con sede legal en la Calle España No.90, Sucre, Bolivia. El banco opera en todo el territorio de Bolivia, con una amplia red de 644 puntos de atención financiera, incluyendo sucursales y agencias en todas las principales ciudades del país. Además, mantiene relaciones internacionales a través de acuerdos con 214 instituciones financieras en el exterior, operando en 46 países.

El BNB se enfoca en el sector financiero, ofreciendo una amplia gama de productos y servicios a través de sus diversas líneas de negocio:

- Banca Corporativa y Empresas: Brinda préstamos para capital de inversión y operaciones, líneas de crédito y boletas de garantía, utilizando diferentes canales físicos y digitales. También ofrece soluciones especializadas en gestión de tesorería y servicios complementarios, como cobranza empresarial e integraciones a través de *API Market*.
- Banca Microcrédito: Ofrece productos competitivos para el segmento de microcrédito, con estrategias de simplificación de procesos y capacitación constante al equipo comercial.
- Banca de Personas: Actualiza constantemente su oferta de productos de ahorro y créditos para la adquisición de vivienda, vehículos y otros bienes de consumo. Incluye campañas para ampliar la gama de tarjetas de crédito con beneficios como el programa de lealtad BNB Puntos, y ofrece créditos de consumo y tarjetas de crédito completamente digitales a través de Video Banca.
- Banca Internacional: Atiende las necesidades financieras en el ámbito global, facilitando transacciones internacionales y ofreciendo servicios de corresponsalía bancaria.
- Banca Digital: Proporciona una experiencia bancaria innovadora y conveniente a través de plataformas digitales, incluyendo la apertura de cuentas, transferencias y pagos en línea.

La cadena de valor del BNB se apoya en la colaboración con proveedores de tecnología, servicios de seguridad, consultoría y otros servicios profesionales necesarios para su funcionamiento eficiente. Las entidades aguas abajo incluyen a sus clientes, tanto individuos como empresas, que utilizan sus servicios financieros para sus actividades económicas y personales.

ÍNDICE

1. CARTA DE NUESTRO MÁXIMO REPRESENTANTE DE LA EMPRESA

2. SOBRE NUESTRO REPORTE

3. ¿QUIÉNES SOMOS?

4. NUESTRO ENFOQUE EN SOSTENIBILIDAD

5. NUESTRA GESTIÓN ECONÓMICA

6. NUESTRA GESTIÓN AMBIENTAL

7. NUESTRA GESTIÓN SOCIAL

8. ÍNDICE DE CONTENIDOS GRI

El BNB mantiene relaciones comerciales con 214 instituciones financieras internacionales, actuando como corresponsales en 46 países, lo que facilita transacciones internacionales y el acceso a mercados globales.

Este primer reporte de sostenibilidad del BNB marca un hito importante en el esfuerzo por comunicar de manera transparente sus acciones y compromisos con la sostenibilidad. A través de este documento, se espera proporcionar una visión clara y completa de sus operaciones, desafíos y contribuciones al desarrollo sostenible. Debido a que es el primer informe de esta naturaleza, no se consideran cambios respecto a versiones anteriores.

GOBIERNO CORPORATIVO

(Contenido 2-9)

El Banco Nacional de Bolivia (BNB) tiene una estructura de gobernanza robusta que garantiza la transparencia, la equidad y la responsabilidad en todas sus operaciones. La Junta General de Accionistas, el máximo órgano deliberativo y de gobierno, designa a los miembros del Directorio para un período de un año, con posibilidad de reelección. Este Directorio, compuesto por ejecutivos y no ejecutivos, representa los intereses de los accionistas y desempeña funciones clave en la estrategia y orientación del banco.

Para apoyar su gestión, el Directorio cuenta con varios comités especializados. Los mismos son:

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

De estos últimos la toma de decisiones y supervisión de la gestión de los impactos de la organización sobre la economía, el medio ambiente y las personas es apoyado por los comités especializados de Gobierno Corporativo, el Comité de Ética, el Comité de Cumplimiento, el Comité de Gestión Integral de Riesgos y Comité Nacional de Responsabilidad Social Empresarial. Estos comités asesoran y supervisan la gestión de los impactos económicos, ambientales y sociales del banco, asegurando que todas las decisiones se tomen con responsabilidad y en beneficio de todos los grupos de interés.

ÍNDICE

1. CARTA DE NUESTRO MÁXIMO REPRESENTANTE DE LA EMPRESA

2. SOBRE NUESTRO REPORTE

3. ¿QUIÉNES SOMOS?

4. NUESTRO ENFOQUE EN SOSTENIBILIDAD

5. NUESTRA GESTIÓN ECONÓMICA

6. NUESTRA GESTIÓN AMBIENTAL

7. NUESTRA GESTIÓN SOCIAL

8. ÍNDICE DE CONTENIDOS GRI

El Directorio del BNB está compuesto por 10 miembros, incluyendo 1 mujer y 9 hombres, con una combinación de miembros ejecutivos y no ejecutivos. Los miembros del Directorio actúan de manera independiente para garantizar la transparencia en la toma de decisiones. La antigüedad de los miembros varía, lo que proporciona una mezcla de continuidad y nuevas perspectivas.

POLÍTICAS Y CUMPLIMIENTO

(Contenido 2-27)

El BNB enmarca sus actividades en apego a la normativa vigente emanada por el ente regulador y las instancias gubernamentales relacionadas. En el transcurso del período relevante para el presente informe la Autoridad de Supervisión del Sistema Financiero (ASFI) emitió observaciones que se traducen como incumplimientos menores, plasmados en las siguientes determinaciones:

- Multa pecuniaria Resolución ASFI N°086/2023
- Amonestación escrita Resolución ASFI 088/2023
- Multa pecuniaria Resolución ASFI N°287/2023
- Multa pecuniaria Resolución ASFI N° 300/2023

En consecuencia, el valor monetario asignado en la gestión de referencia fue USD4.675.

No se registraron eventos de incumplimiento significativos.



4

NUESTRO ENFOQUE EN SOSTENIBILIDAD

ÍNDICE

1. CARTA DE NUESTRO MÁXIMO REPRESENTANTE DE LA EMPRESA

2. SOBRE NUESTRO REPORTE

3. ¿QUIÉNES SOMOS?

4. NUESTRO ENFOQUE EN SOSTENIBILIDAD

5. NUESTRA GESTIÓN ECONÓMICA

6. NUESTRA GESTIÓN AMBIENTAL

7. NUESTRA GESTIÓN SOCIAL

8. ÍNDICE DE CONTENIDOS GRI

ANÁLISIS DE MATERIALIDAD

(Contenido 3-1, Contenido 3-2)

Contenido 3-1: Proceso de determinación de los temas materiales

Para definir el enfoque de sostenibilidad y el contenido estratégico del Reporte de Sostenibilidad 2023, se llevó a cabo una exhaustiva revisión de la materialidad, que llevó a comprender de manera integral la cadena de valor del banco a través de los siguientes pasos:



Paso 1: Entender el contexto de la organización

En este paso se llevó a cabo una revisión detallada de los avances, analizando cómo las áreas de la cadena de valor del banco se relacionan con los impactos en el contexto de la sostenibilidad. Este análisis incluyó la identificación de retos y oportunidades, y la relevancia de los temas materiales potenciales y grupos de interés en relación con el cumplimiento de leyes y marcos legales del sector.

Al entender el contexto de la organización, se concluye que el BNB demuestra una fortaleza y resiliencia financiera notable, adaptándose exitosamente a un entorno económico variable. El banco está en una etapa inicial de inclusión de criterios ASG desde la perspectiva financiera y de cartera, con un enfoque en la generación de competencias tanto a nivel superior como inferior de la organización. Asimismo, se han identificado oportunidades de mejora, especialmente en la gestión de recursos y la implementación de iniciativas de sostenibilidad de perspectiva multiactor.

La innovación tecnológica se destaca como un pilar para mejorar la eficiencia operativa y la experiencia del cliente. Además, el BNB reafirma su compromiso con el desarrollo comunitario a través de proyectos sociales y educativos. La importancia del cumplimiento normativo y la necesidad de abordar desafíos ambientales, como la gestión del agua y la reducción de emisiones, son aspectos importantes para tomar en cuenta. Un sólido sistema de gobernanza corporativa asegura responsabilidad en las operaciones del banco. La participación de los grupos de interés en el proceso de análisis de materialidad ha sido efectivo para obtener una visión holística, proceso que será fortalecido progresivamente para preparar estrategias que aseguren la competitividad y relevancia futura del BNB en el mercado financiero.

ÍNDICE

1. CARTA DE NUESTRO MÁXIMO REPRESENTANTE DE LA EMPRESA

2. SOBRE NUESTRO REPORTE

3. ¿QUIÉNES SOMOS?

4. NUESTRO ENFOQUE EN SOSTENIBILIDAD

5. NUESTRA GESTIÓN ECONÓMICA

6. NUESTRA GESTIÓN AMBIENTAL

7. NUESTRA GESTIÓN SOCIAL

8. ÍNDICE DE CONTENIDOS GRI

Paso 2: Identificar impactos reales y potenciales

Se definieron los impactos para cada tema material potencial, basándonos en fuentes primarias de medición y aplicando los principios de precisión, equilibrio y exhaustividad. Asimismo, se identificaron, con base en métricas e indicadores existentes, si los impactos son reales o potenciales, negativos o positivos.

Paso 3 y 4: Evaluar los impactos para una priorización

Se evaluó la importancia de los impactos identificados y su influencia en las decisiones de los representantes internos de los grupos de interés. Para evitar imprecisiones y sesgos, se vinculó la influencia del impacto en la decisión a componentes de gestión preexistentes. La evaluación, representada en la matriz de materialidad, permitió identificar un umbral superior a 7 (suma de los ejes "x" e "y") para priorizar los impactos y determinar la lista de temas materiales sobre los que se presentará información y se proyectará un enfoque de gestión estratégica en el contexto de la sostenibilidad y los impactos más significativos.

Esta matriz ilustra la importancia de los impactos sobre la economía, el medio ambiente y las personas, así como su influencia en las decisiones de los grupos de interés. Los cuadrantes se dividen de la siguiente manera:

- A. Impactos Involucrados
- B. Impactos Monitoreados
- C. Impactos a ser Trabajados para la Gestión
- D. Impactos Gestionados para Potenciar la Contribución Positiva a la Sostenibilidad

Como se observa gráficamente, el umbral escogido determinó incluir ocho temas materiales para una gestión diferenciada según representen impactos a ser trabajados, o impactos ya gestionados para potenciar la contribución positiva a la sostenibilidad:

Matriz de materialidad del BNB



Fuente: Elaboración propia

ÍNDICE

1. CARTA DE NUESTRO MÁXIMO REPRESENTANTE DE LA EMPRESA

2. SOBRE NUESTRO REPORTE

3. ¿QUIÉNES SOMOS?

4. NUESTRO ENFOQUE EN SOSTENIBILIDAD

5. NUESTRA GESTIÓN ECONÓMICA

6. NUESTRA GESTIÓN AMBIENTAL

7. NUESTRA GESTIÓN SOCIAL

8. ÍNDICE DE CONTENIDOS GRI

Contenido 3-2: Lista de temas materiales

Los pasos descritos en este análisis de materialidad fueron documentados en una ficha de diálogo. En el diálogo de los Pasos 1 y 2 participaron las personas que lideran el proceso de elaboración del informe y del análisis de materialidad. Para un mayor aprovechamiento interno y comprensión del análisis de materialidad, participaron en los Pasos 2, 3 y 4 las personas que representan a los grupos de interés (colaboradores, clientes y comunidad) y donde se produce el impacto del tema material. Este es el primer informe de sostenibilidad por lo que no se presentan cambios respecto a la lista de temas materiales.

A continuación, se presenta la Lista de Temas Materiales (GRI 3-2), según resultados del análisis de contexto y de la identificación de impactos:

Lista de temas materiales del BNB

Tema Material potencial	Grupo de interés	Ley	Contexto Sostenibilidad: Oportunidad	Áreas	Impacto	Real	Potencial	Positivo	Negativo
1. Desempeño Económico	Colaboradores		x	Administración/ Organización y Métodos	Generación de valor económico suficiente para cumplir con las obligaciones frente a nuestros colaboradores.	x		x	
2. Presencia en el mercado	Colaboradores		x	Administración y Operaciones/ Organización y Métodos	Otorgar a los colaboradores condiciones salariales competitivas, mejores que las mínimas de Ley además de otras prestaciones.	x		x	
3. Prácticas de adquisición	Proveedores		x	Administración y Operaciones	Generar condiciones para la creación de valor agregado de actividades nacionales y formales.	x		x	
4. Anticorrupción	Gerencia de Cumplimiento/UIF/ ASFI	x		Cumplimiento	Gestionar riesgos inherentes a anticorrupción, LGI, lavado de dinero, financiamiento del terrorismo, financiamiento de la proliferación de armas de destrucción masiva.		x		x
5. Materiales	Comunidad		x	Administración y Operaciones	Disminuir el uso de materiales de oficina contaminantes o degradantes de los ecosistemas.	x			x
6. Salud y seguridad del Cliente: Programas de Educación Financiera para clientes	Clientes		x	RSE/ Desarrollo Humano/ Operaciones	Mejora en la salud integral del cliente a partir de la entrega del servicio.		x		x
7. Comunidades: Proyecto Agua	Comunidad		x	RSE	Mejora en el acceso de agua segura de comunidades rurales.		x		x
8. Comunidades: Educación ABC e inclusión	Comunidad		x	RSE	Mejora en la alfabetización financiera de la comunidad.		x		x

Fuente: Elaboración propia



BNB

5

NUESTRA GESTIÓN ECONÓMICA

ÍNDICE

1. CARTA DE NUESTRO MÁXIMO REPRESENTANTE DE LA EMPRESA

2. SOBRE NUESTRO REPORTE

3. ¿QUIÉNES SOMOS?

4. NUESTRO ENFOQUE EN SOSTENIBILIDAD

5. NUESTRA GESTIÓN ECONÓMICA

6. NUESTRA GESTIÓN AMBIENTAL

7. NUESTRA GESTIÓN SOCIAL

8. ÍNDICE DE CONTENIDOS GRI

DESEMPEÑO ECONÓMICO

(Estándar 201 (2016), Contenido 201-1)

Contenido 3-3: Gestión de temas materiales

El desempeño económico del BNB tiene varios impactos significativos. Uno de los principales detectados para fines del contexto de la sostenibilidad, incluye la generación de valor económico suficiente que permita al BNB cumplir con sus obligaciones frente a los colaboradores, asegurando su bienestar económico y mejorando su calidad de vida, lo que constituye según evaluación de materialidad, un impacto real y positivo. En este marco, el banco ofrece una distribución equitativa de sus ingresos bajo condiciones salariales competitivas, superiores a las mínimas de ley como el pago de primas semestrales, beneficios sociales y bonos por cumplimiento de metas, junto con otras prestaciones como la dotación anual de uniformes y acciones que contribuyen al bienestar de los colaboradores.

Si bien no se detectan impactos potenciales negativos, es importante mantener una gestión prudente y ética para minimizar cualquier riesgo económico que pueda surgir y que afecte la distribución equitativa de salarios.

Las políticas del BNB actualmente se alinean a la Ley General del Trabajo, empero, existe una política de remuneración acorde a cargos y funciones. En adición se proyecta una política de sostenibilidad que refuerce tanto esta norma como el tema material “Desempeño Económico” para la gestión del impacto, que acorde al resultado de la materialidad y consiguiente priorización, debe ser gestionado para potenciarlo.

Finalmente, el BNB reconoce que el bienestar de los grupos de interés, especialmente de los colaboradores, es fundamental. Por ello, se prevé fortalecerlo para que en el futuro tenga un impacto más significativo en la formulación y ajuste de las políticas de desempeño económico vinculadas a nuestros colaboradores y sus necesidades.

Basándonos en nuestros avances y para cumplir con los componentes requeridos por el estándar GRI 3-3, que fortalecerán nuestra gestión y contribución a la sostenibilidad, definiremos una política de sostenibilidad alineada con los resultados del análisis de materialidad e impacto. De esta manera, responderemos inicialmente a las omisiones del apartado GRI 3-3 c., y progresivamente a los apartados d., e. y f.¹

¹ GRI 3-3 (Gestión de los temas materiales): c. políticas para el tema material y el impacto d. medidas para gestionar el tema material y los impactos, e. eficacia de las medidas, d. participación en las medidas de grupos de interés y su efectividad.

ÍNDICE

1. CARTA DE NUESTRO MÁXIMO REPRESENTANTE DE LA EMPRESA

2. SOBRE NUESTRO REPORTE

3. ¿QUIÉNES SOMOS?

4. NUESTRO ENFOQUE EN SOSTENIBILIDAD

5. NUESTRA GESTIÓN ECONÓMICA

6. NUESTRA GESTIÓN AMBIENTAL

7. NUESTRA GESTIÓN SOCIAL

8. ÍNDICE DE CONTENIDOS GRI

Contenido 201-1: Valor económico directo generado y distribuido

Al cabo de la gestión 2023, el BNB ha demostrado una sólida capacidad para generar ingresos financieros y operativos, a pesar de los desafíos económicos presentes. La diversificación de servicios y la implementación de estrategias enfocadas en el cliente han permitido al banco consolidarse como una entidad financiera líder en Bolivia, atendiendo a diversos segmentos de la población y promoviendo un desarrollo inclusivo. Este enfoque ha sido clave para fortalecer la posición de la entidad en el sistema financiero nacional, garantizando así una contribución significativa al desarrollo económico del país.

En efecto, el estado de resultados por generación de flujos financieros reveló que en 2023 los ingresos financieros del BNB alcanzaron USD 237 millones, lo que representa un incremento del 8% (USD 20 millones) respecto al año 2022. Este aumento se atribuye principalmente a mayores ingresos por productos de inversiones (USD 4,4 millones) y por productos de cartera (USD 16,1 millones).

Por otro lado, los cargos por obligaciones con el público y con empresas con participación estatal representaron el 90% del total de gastos financieros. El ingreso financiero neto alcanzó USD 126 millones, registrando un incremento de USD 6,9 millones respecto a 2022, lo que representó el 53,2% de los ingresos financieros.

Sobre los ingresos operativos netos, los mismos ascendieron a USD 35,1 millones, reflejando un aumento del 0,5% en comparación con el periodo anterior. Este crecimiento se debe principalmente a los ingresos generados por operaciones de cambio de divisas y giros al exterior, que superaron los USD 29 millones, y a la venta de bienes adjudicados, que alcanzó los USD 6,4 millones. Estos resultados contribuyeron a un ingreso operativo y financiero neto aproximado de USD 168,3 millones.

Pasando a los gastos, los administrativos, excluyendo los relacionados con los aportes al Fondo de Reestructuración Financiera (FRF), impuestos, depreciación de bienes de uso y aportes a la Autoridad de Supervisión del Sistema Financiero (ASFI), ascendieron a USD 67,6 millones, lo que supone un incremento del 10,4% (USD 6,4 millones) en comparación con 2022. El índice de eficiencia al cierre de 2023 fue del 43%. Se destinaron aproximadamente USD 13,3 millones al FRF, USD 18 millones a impuestos, USD 5,1 millones a aportes a la ASFI y USD 29,2 millones a provisiones de cartera incobrable y otras provisiones.

Producto de la adecuada gestión, la utilidad neta del banco alcanzó USD 30,7 millones en 2023, lo que representa un aumento del 9,4% en comparación con los USD 28,1 millones registrados en 2022. Cabe remarcar, que la Junta General Ordinaria de Accionistas celebrada el 1 de febrero de 2023 dispuso que, tras cumplir con la formación de las reservas legales y reglamentarias necesarias, y asignar un porcentaje determinado para cumplir con objetivos de función social, se procediera a la capitalización del 50% de las utilidades netas correspondientes a la gestión 2023. Este fortalecimiento patrimonial implica que el banco señale un Coeficiente de Adecuación Patrimonial superior al indicado por el Ente Supervisor, y permitió fortalecer la

ÍNDICE

1. CARTA DE NUESTRO MÁXIMO REPRESENTANTE DE LA EMPRESA

2. SOBRE NUESTRO REPORTE

3. ¿QUIÉNES SOMOS?

4. NUESTRO ENFOQUE EN SOSTENIBILIDAD

5. NUESTRA GESTIÓN ECONÓMICA

6. NUESTRA GESTIÓN AMBIENTAL

7. NUESTRA GESTIÓN SOCIAL

8. ÍNDICE DE CONTENIDOS GRI

prestación de servicios financieros como el acceso al crédito de los clientes del BNB.

En lo que concierne al estado de demostración de la distribución de los ingresos por grupo de interés, el Banco Nacional de Bolivia (BNB) muestra un enfoque claro y responsable en la asignación de su valor económico generado. Durante el año 2023, el BNB creó un valor económico directo de USD 424,239,557.

Valor Económico

Valor Económico Generado y Distribuido (VEG+D)	2023
Valor económico directo creado (VEC)	424.239.557
a) Ingresos	424.239.557
Valor económico distribuido (VED)	390.051.540
b) Costos operativos	297.484.490
c) Salarios y beneficios sociales	42.397.353
d) Pagos a proveedores de fondos	13.019.645
e) Pagos a gobierno	36.922.791
f) Inversiones en la comunidad	
Valor Económico Retenido (VER = VEC - VED)	34.188.016

Fuente: Elaboración propia

De este total, se distribuyeron USD 390,051,540 entre diferentes grupos de interés, según la siguiente segmentación:

- Aportes a otras entidades: USD 32,287 (0.0%)
- Asignación a la comunidad: USD 227,261 (0.1%)
- Accionistas: USD 13,019,645 (3.3%)
- Proveedores: USD 23,491,822 (6.0%)
- Estado: USD 36,922,791 (9.5%)
- Colaboradores (salarios y beneficios sociales): USD 42,397,353 (10.9%)
- Ahorristas: USD 99,631,901 (25.5%)
- Reinversión en el banco: USD 174,328,480 (44.7%)

El valor económico retenido, que es la diferencia entre el valor económico creado y el distribuido, alcanzó USD 34,188,016, lo que representa un componente esencial para el fortalecimiento patrimonial y la sostenibilidad a largo plazo del banco.

Estos resultados reflejan el compromiso del BNB con la creación de valor sostenible y su capacidad para apoyar a sus grupos de interés, mientras asegura una gestión eficiente y responsable de sus recursos económicos. Cabe anotar que si se descuentan los recursos necesarios para hacer frente a contingencias provenientes del entorno económico, los colaboradores se benefician con más de 19% del valor generado, muestra clara de la importancia de este grupo de interés para el banco, como se muestra en el gráfico siguiente.

ÍNDICE

1. CARTA DE
NUESTRO
MÁXIMO
REPRESENTANTE
DE LA EMPRESA

2. SOBRE
NUESTRO
REPORTE

3. ¿QUIÉNES
SOMOS?

4. NUESTRO
ENFOQUE EN
SOSTENIBILIDAD

5. NUESTRA GESTIÓN
ECONÓMICA

6. NUESTRA
GESTIÓN
AMBIENTAL

7. NUESTRA
GESTIÓN SOCIAL

8. ÍNDICE DE
CONTENIDOS GRI

Distribución del Valor Económico (%)



Fuente: Elaboración propia

ÍNDICE

1. CARTA DE NUESTRO MÁXIMO REPRESENTANTE DE LA EMPRESA

2. SOBRE NUESTRO REPORTE

3. ¿QUIÉNES SOMOS?

4. NUESTRO ENFOQUE EN SOSTENIBILIDAD

5. NUESTRA GESTIÓN ECONÓMICA

6. NUESTRA GESTIÓN AMBIENTAL

7. NUESTRA GESTIÓN SOCIAL

8. ÍNDICE DE CONTENIDOS GRI

PRESENCIA EN EL MERCADO

(Estándar 202 (2016), Contenido 202-1, Contenido 202-2)

Contenido 3-3: Gestión de temas materiales

Como se describió en el acápite sobre desempeño económico y desde los ingresos generados, el Banco Nacional de Bolivia (BNB) distribuye un valor significativo al otorgar a los colaboradores condiciones salariales competitivas e inclusive mejores que las mínimas de ley, además de otras prestaciones.

En concreto, el salario de categoría inicial de colaboradoras y colaboradores equipara al salario mínimo nacional, es decir Bs2.250 para la gestión 2023. La ubicación operativa corresponde al área de *front office* (cajas, auxiliares de servicio). En adición, y como se hizo mención, los colaboradores reciben dos primas anuales, cuyo monto es igual al salario que perciben mensualmente, es decir que los colaboradores del BNB reciben 14 sueldos, lo que se traduce en una remuneración de Bs2.625 mensuales que suman al aguinaldo de fin de año de Ley.

Cabe resaltar que, comenzando desde área de cajas en adelante, los colaboradores cuentan con una remuneración variable con base al cumplimiento de metas, lo que permite mejorar el salario básico.

Estos montos, las condiciones superiores a la ley y los beneficios adicionales aseguran que los empleados del BNB de categoría inferior se sientan apoyados, disminuyendo inclusive los niveles de rotación, como impacto potencialmente negativo.

En este contexto y partir del tema material “Presencia en el mercado” el impacto “Otorgar a los colaboradores condiciones salariales competitivas y mejores que las mínimas de Ley además de otras prestaciones” fue evaluado en la materialidad como real y positivo.

Para abordar el tema material de “presencia en el mercado” vinculado a los salarios, el BNB proyecta implementar una política de sostenibilidad. Esta política se enfocará en seguir mejorando las condiciones y beneficios laborales de nuestros colaboradores, especialmente para asegurar la equidad en las categorías de salarios mínimos e inferiores, y garantizar que estos sean comparativamente superiores al mínimo legal.

Estas acciones reflejan el compromiso de BNB de mantener el impacto económico positivo y sostenible y al mismo tiempo de evitar cualquier impacto potencial negativo en la economía de las personas que perciben por sus funciones los salarios inferiores y/o mínimos

Basándonos en nuestros avances y para cumplir con los componentes requeridos por GRI 3-3, que fortalecerán nuestra gestión y contribución a la sostenibilidad, definiremos una política de sostenibilidad alineada con los resultados del análisis de materialidad e impacto. De esta manera,

ÍNDICE

1. CARTA DE NUESTRO MÁXIMO REPRESENTANTE DE LA EMPRESA

2. SOBRE NUESTRO REPORTE

3. ¿QUIÉNES SOMOS?

4. NUESTRO ENFOQUE EN SOSTENIBILIDAD

5. NUESTRA GESTIÓN ECONÓMICA

6. NUESTRA GESTIÓN AMBIENTAL

7. NUESTRA GESTIÓN SOCIAL

8. ÍNDICE DE CONTENIDOS GRI

responderemos inicialmente a las omisiones del apartado GRI 3-3 c, y progresivamente a los apartados d, e y f.²

Contenido 202-2: Proporción de altos ejecutivos contratados en la comunidad local

El tema material “Presencia en el mercado” además incluye el aspecto de generar puestos de trabajo en mandos de decisión y de liderazgo a nivel local.

A 2023, el 100% de altos ejecutivos (Vicepresidentes, Gerentes y Subgerentes) fueron contratados en cada una de los nueve departamentos del país donde opera el BNB. Los 2007 funcionarios del banco trabajan a tiempo completo.

² GRI 3-3 (Gestión de los temas materiales): c. políticas para el tema material y el impacto d. medidas para gestionar el tema material y los impactos, e. eficacia de las medidas, d. participación en las medidas de grupos de interés y su efectividad.

ÍNDICE

1. CARTA DE NUESTRO MÁXIMO REPRESENTANTE DE LA EMPRESA

2. SOBRE NUESTRO REPORTE

3. ¿QUIÉNES SOMOS?

4. NUESTRO ENFOQUE EN SOSTENIBILIDAD

5. NUESTRA GESTIÓN ECONÓMICA

6. NUESTRA GESTIÓN AMBIENTAL

7. NUESTRA GESTIÓN SOCIAL

8. ÍNDICE DE CONTENIDOS GRI

CADENA DE VALOR

(Estándar 204 (2016), Contenido 204-1)

Estándar 204 (2016): Prácticas de abastecimiento

Contenido 3-3: Gestión de temas materiales

El BNB ha implementado prácticas de adquisición que buscan generar condiciones para la creación de valor agregado en actividades nacionales y formales, lo cual tiene un impacto real positivo. Al fomentar la contratación de proveedores nacionales, el banco impulsa el crecimiento económico sostenible, fortalece la economía local, promueve la formalización de negocios, apoya la generación de empleo y asegura mantener relaciones equitativas. El impacto definido es evaluado desde la materialidad como real y positivo, además de a largo plazo. Se persigue que las relaciones se basen en criterios de calidad, competencia, seriedad, confidencialidad, cumplimiento contractual y pago puntual. Además, al priorizar a proveedores que cumplen con normativas laborales, el BNB refuerza el tema material “Prácticas de Abastecimiento”, beneficiando tanto a la economía local como a la sociedad.

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

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

A futuro, el BNB proyecta implementar una política de sostenibilidad para gestionar de manera más efectiva las adquisiciones, integrando los avances en aspectos ambientales y de derechos humanos. Esta política fomentará compras locales y cada vez más responsables mediante acciones como la capacitación y el desarrollo de competencias para el equipo de adquisiciones, mejorando sus prácticas. Además, incluirá programas de formación para nuestros colaboradores y proveedores prioritarios sobre temas como la gestión de la cadena de suministro y la evaluación bilateral en el contexto de la sostenibilidad.

Estas acciones del BNB reflejan su compromiso con un impacto económico positivo y sostenible. Basándonos en nuestros avances y en el cumplimiento de los componentes requeridos por GRI 3-3, que fortalecerán nuestra gestión y contribución a la sostenibilidad, definiremos una política de sostenibilidad alineada con los resultados del análisis de materialidad e impacto. De esta

ÍNDICE

1. CARTA DE NUESTRO MÁXIMO REPRESENTANTE DE LA EMPRESA

2. SOBRE NUESTRO REPORTE

3. ¿QUIÉNES SOMOS?

4. NUESTRO ENFOQUE EN SOSTENIBILIDAD

5. NUESTRA GESTIÓN ECONÓMICA

6. NUESTRA GESTIÓN AMBIENTAL

7. NUESTRA GESTIÓN SOCIAL

8. ÍNDICE DE CONTENIDOS GRI

manera, responderemos inicialmente a las omisiones del apartado GRI 3-3 c, y progresivamente a los apartados d, e y f.³

Contenido 204-1: Proporción de gasto en proveedores locales

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

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

Categoría	Proveedor extranjero	Proveedor nacional	Total
MOBILIARIO M/N	–	10,955.76	10,955.76
EQUIPO DE INSTALACIÓN M/N	–	178,189.73	178,189.73
EQUIPO DE COMPUTACIÓN M/N	–	351,586.26	351,586.26
VEHÍCULO M/N	–	77,639.37	77,639.37
PROG. Y APL. INFORM. M/N	–	664,134.50	664,134.50
TOTAL	–	1,282,545.62	1,282,545.62

Fuente: Elaboración propia

Los pagos totales a proveedores se muestran en a continuación:

Pagos a proveedores 2023 (Expresado en USD)

Rubro	Extrajero	Local	Total general
BIENES	1,282,545.62	–	1,282,545.62
INSUMOS	112,683.05	–	112,683.05
MATERIAL VALORADO	17,198.28	309,240.00	326,438.28
OBRA CIVIL	89,666.75	–	89,666.75
PAPELERÍA	82,201.87	–	82,201.87
SERVICIOS	554,933.99	–	554,933.99
TOTAL	2,139,299.55	309,240.00	2,448,469.55

Fuente: Elaboración propia

³ GRI 3-3 (Gestión de los temas materiales): c. políticas para el tema material y el impacto d. medidas para gestionar el tema material y los impactos, e. eficacia de las medidas, d. participación en las medidas de grupos de interés y su efectividad.

ÍNDICE

1. CARTA DE NUESTRO MÁXIMO REPRESENTANTE DE LA EMPRESA

2. SOBRE NUESTRO REPORTE

3. ¿QUIÉNES SOMOS?

4. NUESTRO ENFOQUE EN SOSTENIBILIDAD

5. NUESTRA GESTIÓN ECONÓMICA

6. NUESTRA GESTIÓN AMBIENTAL

7. NUESTRA GESTIÓN SOCIAL

8. ÍNDICE DE CONTENIDOS GRI

ANTICORRUPCIÓN

(Estándar 205 (2016), Contenido 205-1, Contenido 205-2, Contenido 205-3)

Estándar 205 (2016): Anticorrupción

Contenido 3-3: Gestión de temas materiales

El BNB gestiona la lucha contra la corrupción desde un contexto de Ley en el entendido de que un robusto sistema anticorrupción fortalece la transparencia y la confianza del público y de los inversores, mejorando la estabilidad económica y promoviendo un entorno de negocios sostenible.

Las actividades de intermediación financiera y las relaciones con clientes, proveedores y otros intermediarios pueden exponer al banco a riesgos de legitimación de ganancias ilícitas, financiamiento del terrorismo y otros delitos conexos. Para mitigar estos riesgos, el BNB ha implementado una política anticorrupción rigurosa y un sistema de gestión de riesgos alineado con estándares internacionales.

La Política Anticorrupción del BNB se enmarca en la Ley N° 004 Marcelo Quiroga Santa Cruz y sigue las guías y recomendaciones del Grupo Wolfsberg, la OCDE y las Naciones Unidas. Esta política cubre la prevención y el control de la corrupción en todas sus formas, incluyendo sobornos, y se aplica a directores, ejecutivos, funcionarios, clientes, proveedores e intermediarios.

La política se centra en un enfoque preventivo basado en riesgos, que permite al banco gestionar relaciones con diversos grupos de interés y monitorear comportamientos inusuales. Se implementan medidas de mitigación, mecanismos de monitoreo y una debida diligencia intensificada. La gestión de riesgos de corrupción incluye componentes de control como el ambiente de control, la estructura de control y los controles de monitoreo.

El banco ha desarrollado una metodología de gestión del riesgo de corrupción que:

- Alinea los objetivos de control con los objetivos estratégicos del banco.
- Sigue Mejores Prácticas Internacionales para asegurar el cumplimiento de la legislación nacional y las disposiciones del ente regulador.
- Incluye etapas de identificación, evaluación, control y monitoreo del riesgo.

Para garantizar la eficacia de su política anticorrupción, el BNB cuenta con un área específica responsable de la gestión de riesgos de legitimación de ganancias ilícitas, financiamiento del terrorismo y otros delitos conexos. Esta área asegura el cumplimiento de la normativa vigente y los estándares internacionales, y revisa periódicamente la metodología de gestión de riesgos.

ÍNDICE

1. CARTA DE NUESTRO MÁXIMO REPRESENTANTE DE LA EMPRESA

En 2023, no se han identificado casos confirmados de corrupción ni casos jurídicos públicos interpuestos contra la organización. Además, el banco realiza procesos de debida diligencia para conocer a sus clientes, empleados, directores y socios, aplicando medidas continuas, intensificadas y/o simplificadas según corresponda.

2. SOBRE NUESTRO REPORTE

Al respecto, el proceso de Debida Diligencia en está diseñado para identificar y mitigar riesgos de corrupción y otros delitos financieros, asegurando que todos los clientes, empleados y socios cumplan con los estándares de integridad del banco. Este proceso consta de las siguientes etapas:

3. ¿QUIÉNES SOMOS?

Etapas de Identificación: Determinación de procedimientos para identificar la identidad de clientes, usuarios o beneficiarios finales al inicio y durante la relación comercial. Esto incluye la recopilación de documentos de identidad y otra información relevante.

4. NUESTRO ENFOQUE EN SOSTENIBILIDAD

Etapas de Verificación: Aplicación de procedimientos de verificación para asegurar que la información proporcionada por los clientes y usuarios sea precisa y actual. Se utilizan documentos, datos o información fehaciente recopilada de fuentes independientes.

Etapas de Monitoreo de Alertas: Monitoreo y evaluación continua de las transacciones y operaciones de los clientes que superan ciertos umbrales, basándose en reglas paramétricas establecidas. Esto permite detectar comportamientos inusuales o sospechosos.

5. NUESTRA GESTIÓN ECONÓMICA

En adición, el Código de Ética del BNB establece los principios y valores que guían la conducta de los colaboradores y la gestión de la organización. Los principales elementos del Código de Ética incluyen la conducta de los colaboradores, el resguardo de bienes institucionales, el manejo de información, la custodia de valores, la regulación de la aceptación y otorgamiento de obsequios y regalos, y la prohibición de cualquier forma de soborno, pago indebido o ventaja inapropiada en las relaciones comerciales.

6. NUESTRA GESTIÓN AMBIENTAL

Por su parte, el Código de Conducta del BNB proporciona un marco detallado para las relaciones entre los colaboradores, clientes, proveedores y otros grupos de interés. Los principales compromisos y principios incluyen el establecimiento de relaciones basadas en la integridad, el respeto y la transparencia, la protección de la información confidencial y sensible de los clientes y la organización, y la implementación de medidas para prevenir la corrupción, incluyendo la aplicación de la debida diligencia y el monitoreo de las transacciones y relaciones comerciales. Estos códigos y políticas refuerzan el compromiso del BNB con la ética, la transparencia y la lucha contra la corrupción, promoviendo un entorno de negocios seguro y confiable para todos sus grupos de interés.

7. NUESTRA GESTIÓN SOCIAL

8. ÍNDICE DE CONTENIDOS GRI

ÍNDICE

1. CARTA DE NUESTRO MÁXIMO REPRESENTANTE DE LA EMPRESA

2. SOBRE NUESTRO REPORTE

3. ¿QUIÉNES SOMOS?

4. NUESTRO ENFOQUE EN SOSTENIBILIDAD

5. NUESTRA GESTIÓN ECONÓMICA

6. NUESTRA GESTIÓN AMBIENTAL

7. NUESTRA GESTIÓN SOCIAL

8. ÍNDICE DE CONTENIDOS GRI

Estos códigos y políticas refuerzan el compromiso del BNB con la ética, la transparencia y la lucha contra la corrupción, promoviendo un entorno de negocios seguro y confiable para todos sus grupos de interés.

Contenido 205-1: Operaciones evaluadas en función de los riesgos relacionados con la corrupción

Entre los principales riesgos significativos con base en la Ley 004 de Lucha contra la Corrupción, enriquecimiento ilícito e investigación de fortunas Marcelo Quiroga Santa Cruz, se consideran: Peculado, Malversación, Uso indebido de influencias, Resoluciones contrarias a la constitución y a las leyes, incumplimiento de deberes, legitimación de ganancias ilícitas, contratos lesivos al Estado, conducta antieconómica, entre otros.

Desde la perspectiva de la prevención y con un enfoque basado en riesgo, el banco administra su exposición a riesgo de corrupción con base en sus tres componentes de control, esto es, ambiente, estructura y controles de monitoreo:

A sus Directores, Ejecutivos y Funcionarios en general:

- Prohíbe la promesa, la oferta, la entrega, la solicitud o la recepción de cualquier cosa de valor, directa o indirectamente a través de terceros, si es que se pretende influir en la acción u obtener una ventaja.
- Prohíbe falsificar u ocultar libros, registros o cuentas que se relacionen con el negocio de la empresa, sus clientes, proveedores u otros socios comerciales.

Consecuentemente, implementará mitigadores y sanciones, y aplicará mecanismos de monitoreo específicos y una debida diligencia intensificada.

Respecto de sus clientes externos:

- Reconoce una mayor exposición al riesgo de corrupción en sus relaciones con funcionarios del Sector Público.

Respecto de terceros relacionados:

- Reconoce riesgo de corrupción en la relación comercial con proveedores, intermediarios y asociados con involucramiento o no de funcionarios propios.

Es importante destacar que la estructura de control está enmarcada en el Programa Anticorrupción conformado por normas, manuales y procedimientos relacionados. La administración y aplicación de la estructura de control es responsabilidad de la Gerencia de Cumplimiento.

ÍNDICE

1. CARTA DE NUESTRO MÁXIMO REPRESENTANTE DE LA EMPRESA

2. SOBRE NUESTRO REPORTE

3. ¿QUIÉNES SOMOS?

4. NUESTRO ENFOQUE EN SOSTENIBILIDAD

5. NUESTRA GESTIÓN ECONÓMICA

6. NUESTRA GESTIÓN AMBIENTAL

7. NUESTRA GESTIÓN SOCIAL

8. ÍNDICE DE CONTENIDOS GRI

Contenido 205-2: Comunicación y formación sobre políticas y procedimientos anticorrupción

El banco difunde la Política Anticorrupción al 100% de los colaboradores, a través de la Intranet, canal que únicamente incluye al personal interno.

Las capacitaciones impartidas se han realizado de forma global como operaciones inusuales y tipologías de Legitimación de Ganancias Ilícitas, Financiamiento al Terrorismo, Financiamiento a la Proliferación de Armas de Destrucción Masiva y/o Delitos Precedentes.

Adicionalmente a ello, las y los colaboradores del banco reciben capacitación relacionada al Código de Ética, Código de Conducta y Reglamento Interno en el proceso de inducción, de esta manera, en 2023 fueron capacitadas 267 personas. Asimismo, de manera continua se difunde la importancia del cumplimiento de estas normas, a través de correos electrónicos que motivan y dirigen hacia el contenido de las mismas.

La siguiente tabla muestra el proceso de capacitaciones realizadas durante los últimos cuatro años:

Capacitaciones realizadas

SUCURSAL	2020	2021	2022	2023
OFICINA NACIONAL	446	466	510	537
LA PAZ	294	296	304	330
SANTA CRUZ	331	319	331	394
COCHABAMBA	253	246	253	280
SUCRE	77	76	80	85
ORURO	67	68	69	73
POTOSÍ	63	62	65	69
TARIJA	61	58	61	65
TRINIDAD	54	51	56	56
EL ALTO	94	92	95	109
PANDO	9	9	9	9
Total	1.749	1.743	1.833	2.007

Fuente: Elaboración propia

Asimismo, los porcentajes de personas capacitadas que aprobaron la prueba de aprendizaje durante el 2023 fueron significativos:

ÍNDICE

1. CARTA DE NUESTRO MÁXIMO REPRESENTANTE DE LA EMPRESA

2. SOBRE NUESTRO REPORTE

3. ¿QUIÉNES SOMOS?

4. NUESTRO ENFOQUE EN SOSTENIBILIDAD

5. NUESTRA GESTIÓN ECONÓMICA

6. NUESTRA GESTIÓN AMBIENTAL

7. NUESTRA GESTIÓN SOCIAL

8. ÍNDICE DE CONTENIDOS GRI

Colaboradores capacitados en prueba de aprendizaje

SUCURSAL	TOTAL		RINDIÓ	
	PERSONAL A CAPACITAR	CANTIDAD	%	CANTIDAD DE HORAS
COCHABAMBA	265	240	91%	1
EL ALTO	99	99	100%	1
LA PAZ	307	300	98%	1
ORURO	71	62	87%	1
PANDO	9	9	100%	1
POTOSI	65	64	98%	1
SANTA CRUZ	362	330	91%	1
SUCRE	82	76	93%	1
TARIJA	62	59	95%	1
OFICINA NACIONAL	520	471	91%	1
TRINIDAD	54	47	87%	1
Total	1.896	1.757	93%	1

Fuente: Elaboración propia

Contenido 205-3: Incidentes de corrupción confirmados y medidas tomadas

El BNB registró un incidente de corrupción confirmado durante el período objeto del informe. La naturaleza de este incidente se relacionó con un cliente externo. Este caso fue gestionado según las políticas y procedimientos establecidos por la institución, asegurando que se tomaran las medidas adecuadas para mitigar cualquier impacto negativo y prevenir futuras ocurrencias.

Durante el período objeto del informe, no se registraron incidentes de corrupción que resultaran en el despido o en la aplicación de medidas disciplinarias a empleados del BNB. La organización mantiene un firme compromiso con la prevención de la corrupción mediante políticas robustas y procedimientos estrictos, lo que ha contribuido a minimizar la ocurrencia de estos incidentes dentro de la institución.



6

NUESTRA GESTIÓN AMBIENTAL

GESTIÓN DE MATERIALES

(Estándar 301 (2016), Contenido 301-1)

Estándar 301 (2016): Materiales

Contenido 3-3: Gestión de temas materiales

El BNB ha identificado como tema material la disminución del uso de materiales de oficina contaminantes o degradantes de los ecosistemas. Este tema material tiene un impacto real negativo en el medio ambiente. Por ello, para reducir su impacto, el banco consume papel de oficina hecho con base a caña de azúcar, lo que disminuye considerablemente la huella ambiental en comparación con productos similares manufacturados con base en celulosa.

Para reducir el uso de materiales de oficina contaminantes o degradantes de los ecosistemas, se prevé la implementación de una política de sostenibilidad. Esta iniciativa promoverá la adquisición de materiales sostenibles y reciclables, así como la reducción del consumo de papel y otros recursos no renovables. Como parte de esta, el BNB podría establecer un sistema de gestión de residuos que incluya la separación y el reciclaje de materiales, así como fomentar una cultura de reducción, reutilización y reciclaje entre sus empleados. Además, se prevé la capacitación continua de los colaboradores para asegurar que estén al tanto de las mejores prácticas en sostenibilidad y gestión de materiales, incluyendo talleres y programas de formación sobre el uso eficiente de recursos y la adopción de prácticas ecológicas en el lugar de trabajo.

Estas acciones reflejan el enfoque del BNB de promover un impacto positivo y sostenible en el medio ambiente, mientras mitigan cualquier efecto negativo potencial de sus actividades. A través de la implementación de estas medidas, el BNB reducirá su impacto ambiental en todas sus operaciones.

Basándonos en nuestros avances y en el cumplimiento de los componentes requeridos por GRI 3-3, que fortalecerán nuestra gestión y aportes a la sostenibilidad, definiremos una política alineada con los resultados del análisis de materialidad. De esta manera, responderemos inicialmente a las omisiones del apartado GRI 3-3 c, y progresivamente a los apartados d, e y f.⁴

⁴ GRI 3-3 (Gestión de los temas materiales): c. políticas para el tema material y el impacto d. medidas para gestionar el tema material y los impactos, e. eficacia de las medidas, d. participación en las medidas de grupos de interés y su efectividad.

ÍNDICE

1. CARTA DE
NUESTRO
MÁXIMO
REPRESENTANTE
DE LA EMPRESA

2. SOBRE
NUESTRO
REPORTE

3. ¿QUIÉNES
SOMOS?

4. NUESTRO
ENFOQUE EN
SOSTENIBILIDAD

5. NUESTRA
GESTIÓN
ECONÓMICA

6. NUESTRA GESTIÓN
AMBIENTAL

7. NUESTRA
GESTIÓN SOCIAL

8. ÍNDICE DE
CONTENIDOS
GRI

GESTIÓN DE LA ENERGÍA

(Estándar 302 (2016), Contenido 302-1)

Contenido 3-3: Gestión de temas materiales

El BNB gestiona de manera eficiente su consumo de energía, buscando continuamente oportunidades para reducir su impacto ambiental evaluado desde la materialidad, y según el principio de precisión, como un tema potencialmente negativo. Este compromiso incluye la adopción de prácticas responsables y la implementación de políticas de sostenibilidad que promuevan la reducción y el uso eficiente de recursos energéticos en todas sus operaciones.

A partir de nuestros avances y para cumplimiento de los componentes requeridos por GRI 3-3 que fortalecerán nuestra gestión y contribución a la sostenibilidad se definirá una política de sostenibilidad con una línea de acción conforme a los resultados del análisis de la materialidad y del impacto. De esta forma daremos respuesta en una primera instancia a las omisiones de GRI 3-3 c. y progresivamente a los consiguientes d., e. y f.⁵

Contenido 302-1: Consumo de energía dentro de la organización (*)

El Banco Nacional de Bolivia (BNB) ha identificado y cuantificado su consumo de energía dentro de la organización, tanto de fuentes no renovables como de electricidad. El consumo total de combustibles procedentes de fuentes no renovables incluye diésel, gasolina y gas natural. En términos de energía, el consumo total de combustibles no renovables asciende a 4,222.30 GJ, distribuidos de la siguiente manera: diésel con 58.03 GJ (1,340.07 litros), gasolina con 4,118.15 GJ (91,923.02 litros), y gas natural con 46.12 GJ (11,825.99 m³).

Consumo de energía

SUCURSAL	Diésel		Gas Natural		Gasolina		GLP		Total
	litro	GJ	m3	Gj	litro	GJ	kg	GJ	GJ
OFICINA NACIONAL	-	-	-	-	22.850,08	1.023,68	-	-	1.023,68
LA PAZ	177,60	7,69	-	-	2.888,14	129,39	-	-	137,08
SANTA CRUZ	286,39	12,40	-	-	40.787,98	1.827,30	-	-	1.839,70
COCHABAMBA	395,00	17,10	-	-	5.165,62	231,42	-	-	248,52
SUCRE	-	-	-	-	1.588,62	71,17	-	-	71,17
BENI	199,62	8,64	-	-	3.342,15	149,73	-	-	158,37
PANDO	53,50	2,32	-	-	407,39	18,25	-	-	20,57
POTOSÍ	-	-	6.432,13	25,09	3.308,87	148,24	-	-	173,32
TARIJA	120,43	5,21	-	-	3.843,25	172,18	-	-	177,39
ORURO	107,53	4,66	4.127,84	16,10	4.501,65	201,67	-	-	222,43
EL ALTO	-	-	1.266,01	4,94	3.239,27	145,12	-	-	150,06

Fuente: Elaboración Propia

En cuanto al consumo de electricidad en las sucursales del BNB, el mismo fue 5,626,769.58 kWh, equivalente a 20,256.37 GJ. Este consumo se distribuye en las diversas sucursales del banco, con las principales cifras registradas en Santa Cruz (5,430.07 GJ), La Paz (3,532.54 GJ) y Cochabamba (2,435.29 GJ).

⁵GRI 3-3 (Gestión de los temas materiales): c. políticas para el tema material y el impacto d. medidas para gestionar el tema material y los impactos, e. eficacia de las medidas, d. participación en las medidas de grupos de interés y su efectividad.

ÍNDICE

1. CARTA DE
NUESTRO
MÁXIMO
REPRESENTANTE
DE LA EMPRESA

2. SOBRE
NUESTRO
REPORTE

3. ¿QUIÉNES
SOMOS?

4. NUESTRO
ENFOQUE EN
SOSTENIBILIDAD

5. NUESTRA
GESTIÓN
ECONÓMICA

6. NUESTRA GESTIÓN
AMBIENTAL

7. NUESTRA
GESTIÓN SOCIAL

8. ÍNDICE DE
CONTENIDOS
GRI

Consumo indirecto de energía por instalación

SUCURSAL	ENERGÍA ELÉCTRICA	
	kwh	Gj
OF NACIONAL	621,263	2,237
LA PAZ	981,261	3,533
SANTA CRUZ	1,508,353	5,430
COCHABAMBA	676,469	2,435
SUCRE	220,964	796
BENI	312,211	1,124
PANDO	415,177	1,495
POTOSÍ	179,899	648
TARIJA	205,029	738
ORURO	214,307	772
EL ALTO	291,837	1,051
TOTAL	5,626,770	20,257

Fuente: Elaboración propia

En conjunto, el consumo total de energía dentro de la organización, sumando combustibles no renovables y electricidad, alcanza los 24,478.67 GJ, cifra que reporta una disminución por la implementación de medidas como la instalación de luminarias LED y paneles solares.

Para calcular el consumo de energía, se han utilizado factores de conversión reconocidos internacionalmente, provenientes de fuentes como la Agencia Internacional de Energía (AIE). Estos factores aseguran la precisión y consistencia en la conversión de unidades de energía, garantizando que los datos reportados sean confiables y comparables a nivel global.

GESTIÓN DEL AGUA

(Estándar 303 (2018), Contenido 303-5)

Estándar 303 (2018): Agua y efluentes

Contenido 3-3: Gestión de temas materiales

El BNB valora profundamente el agua como recurso vital y, por ello, se esfuerza continuamente en encontrar formas de optimizar su consumo para reducir su impacto hídrico. En el contexto del análisis de materialidad y evaluación de impacto, la gestión del agua ha sido identificada como un área de potencial impacto negativo. Por ello, implementamos estrategias para minimizar nuestro uso de agua, asegurando así un menor impacto en este recurso esencial.

La incorporación de hábitos sostenibles en las rutinas diarias y la adopción de medidas para la gestión eficiente del agua en las operaciones del banco contribuyen significativamente a la reducción de gases de efecto invernadero (GEI), mejorando nuestra huella ambiental. Además, estas prácticas ayudan a conservar recursos hídricos con el potencial de reducir los costos operativos y minimizan el impacto en los ecosistemas locales. Al mismo tiempo, promueven una cultura de responsabilidad y conciencia ecológica entre nuestros colaboradores y *stakeholders*, alineándose con nuestros objetivos de largo plazo.

ÍNDICE

1. CARTA DE NUESTRO MÁXIMO REPRESENTANTE DE LA EMPRESA

2. SOBRE NUESTRO REPORTE

3. ¿QUIÉNES SOMOS?

4. NUESTRO ENFOQUE EN SOSTENIBILIDAD

5. NUESTRA GESTIÓN ECONÓMICA

6. NUESTRA GESTIÓN AMBIENTAL

7. NUESTRA GESTIÓN SOCIAL

8. ÍNDICE DE CONTENIDOS GRI

Basados en nuestros avances y para cumplimiento de los componentes requeridos por GRI 3-3 que fortalecerán nuestra gestión y contribución a la sostenibilidad se proyecta definir una política de sostenibilidad con una línea de compromiso conforme a los resultados del análisis de la materialidad y del impacto. De esta forma daremos respuesta en una primera instancia a las omisiones de GRI 3-3 c. y progresivamente a los consiguientes d., e. y f.⁶

Contenido 303-5: Consumo de agua

En el año 2023, el Banco Nacional de Bolivia (BNB) ha registrado un consumo total de agua de 18,047.00 metros cúbicos (18.05 megalitros) en todas sus sucursales. Este consumo incluye el uso de agua en diversas oficinas y sucursales, distribuyéndose de la siguiente manera: Oficina Nacional con 1,856.80 m³, La Paz con 2,603.20 m³, Santa Cruz con 5,548.00 m³, Cochabamba con 2,812.35 m³, Sucre con 635.00 m³, Beni con 563.00 m³, Pando con 63.00 m³, Potosí con 918.00 m³, Tarija con 1,296.65 m³, Oruro con 843.00 m³, y El Alto con 908.00 m³. El consumo promedio de agua por funcionario en el año 2023 fue de 8.99 metros cúbicos, considerando que la organización cuenta con 2,007 funcionarios.

El consumo total de agua en el año 2022 fue de 15,969.97 metros cúbicos (15.97 megalitros), con un consumo promedio por funcionario de 8.80 metros cúbicos para 1,813 funcionarios. La comparación de los datos entre los dos años muestra un incremento en el consumo total de agua en 2023.

La información presentada se basa en registros internos del BNB, recopilados a través de mediciones directas en cada sucursal. Los datos de consumo de agua se miden en metros cúbicos y se consolidan anualmente para proporcionar una visión clara del uso de agua en todas las ubicaciones del banco.

⁶GRI 3-3 (Gestión de los temas materiales): c. políticas para el tema material y el impacto d. medidas para gestionar el tema material y los impactos, e. eficacia de las medidas, d. participación en las medidas de grupos de interés y su efectividad.

GESTIÓN DE EMISIONES

(Estándar 305 (2016), Contenido 305-1, Contenido 305-2, Contenido 305-3, Contenido 305-4, Contenido 305-5)

Estándar 305 (2016): Emisiones

Contenido 3-3: Gestión de temas materiales

El BNB ha estado midiendo sus emisiones de gases de efecto invernadero (GEI) durante los últimos diez años sin interrupción, abordando los Alcances 1, 2 y 3 para implementar acciones de reducción y mitigación.

Basándonos en nuestras buenas prácticas y contribuciones al cuidado del medio ambiente, proyectamos un enfoque sistémico de gestión ambiental integral. Este enfoque se centrará en la mitigación de nuestra huella de carbono mediante el uso de energías renovables y la evaluación de riesgos ambientales. Nuestro objetivo es responder a las necesidades de nuestra comunidad y de nuestros clientes, en un contexto de riesgos asociados a criterios ESG y los desafíos derivados del cambio climático.

En este contexto y para cumplimiento de los componentes requeridos por GRI 3-3 que fortalecerán nuestra gestión y contribución a la sostenibilidad se prevé la definición de una política de sostenibilidad con una línea de compromiso conforme a los resultados del análisis de la materialidad y del impacto. De esta forma daremos respuesta en una primera instancia a las omisiones de GRI 3-3 c. y progresivamente a los consiguientes d., e. y f.⁷

Contenido 305-1: Emisiones Directas de GEI (Alcance 1)

En la gestión 2023, las emisiones directas de GEI (Alcance 1) del BNB fueron de 302.09 toneladas métricas de CO₂ equivalente (tCO₂e).

Estas emisiones incluyen:

- Combustión estacionaria: 29.47 tCO₂e (0.86%)
- Diésel: 3.586 tCO₂e (0.11%)
- Gasolina: 0.00 tCO₂e (0.00%)
- Gas Natural: 23.988 tCO₂e (0.70%)
- GLP: 0.00 tCO₂e (0.00%)
- Emisiones fugitivas: 1.896 tCO₂e (0.06%)
- Combustión móvil: 272.62 tCO₂e (7.98%)
- Diésel: 0.00 tCO₂e (0.00%)
- Gasolina: 272.62 tCO₂e (7.98%)
- GNV: 0.00 tCO₂e (0.00%)

⁷ GRI 3-3 (Gestión de los temas materiales): c. políticas para el tema material y el impacto d. medidas para gestionar el tema material y los impactos, e. eficacia de las medidas, d. participación en las medidas de grupos de interés y su efectividad.

ÍNDICE

1. CARTA DE NUESTRO MÁXIMO REPRESENTANTE DE LA EMPRESA

2. SOBRE NUESTRO REPORTE

3. ¿QUIÉNES SOMOS?

4. NUESTRO ENFOQUE EN SOSTENIBILIDAD

5. NUESTRA GESTIÓN ECONÓMICA

6. NUESTRA GESTIÓN AMBIENTAL

7. NUESTRA GESTIÓN SOCIAL

8. ÍNDICE DE CONTENIDOS GRI

El año base para el cálculo de las emisiones es 2015, seleccionado por ser el primer año completo en el que el BNB comenzó a medir sus emisiones de GEI de manera sistemática. La medida asegura comparabilidad ya que su cálculo es consistente entre gestiones, con métricas claras y definidas, además de estar sujetas a divulgación, en línea con la planificación estratégica.

Para calcular las emisiones de GEI, el BNB utiliza factores de emisión y tasas del potencial de calentamiento global (GWP) proporcionados por el *Intergovernmental Panel on Climate Change* (IPCC) y otros organismos internacionales de energía. El enfoque de consolidación para las emisiones se basa en el control operacional, reportando todas las emisiones de las instalaciones que controla directamente.

Contenido 305-2: Emisiones Indirectas de GEI Asociadas a la Energía (Alcance 2)

A su turno, las emisiones indirectas de GEI asociadas a la energía (Alcance 2) del BNB fueron de 2,318.51 tCO₂e, derivadas del consumo de electricidad en todas sus instalaciones. La fuente principal de estas emisiones es el uso de energía eléctrica en sus operaciones diarias. Estas emisiones fueron calculadas utilizando factores de emisión basados en la ubicación y proporcionados por fuentes reconocidas como el IPCC.

El enfoque de consolidación utilizado para estas emisiones también se basa en el control operacional. Esto asegura que todas las emisiones derivadas del consumo de electricidad en las instalaciones controladas por el BNB sean reportadas de manera precisa. La metodología aplicada excluye el comercio de derechos de emisiones de GEI y otras emisiones indirectas (Alcance 3) para mantener la claridad y precisión en el cálculo de las emisiones de Alcance 2.

Contenido 305-3: Otras Emisiones Indirectas de GEI (Alcance 3)

Finalmente, las otras emisiones indirectas de GEI (Alcance 3) del BNB fueron de 794.05 tCO₂e. Estas emisiones incluyen:

- Viajes del personal en transporte aéreo: 392.43 tCO₂e (11.49%)
- Uso de papel: 134.32 tCO₂e (3.93%)
- Residuos al botadero municipal: 267.30 tCO₂e (7.83%)

Las mismas fueron calculadas utilizando factores de emisión específicos para cada categoría y basados en metodologías reconocidas internacionalmente. Las emisiones biogénicas de CO₂ no se incluyen en estos cálculos, ya que el BNB se enfoca en las emisiones de CO₂, CH₄ y N₂O.

El año base para el cálculo de las emisiones indirectas es también 2013, lo que permite una comparación coherente y una evaluación del progreso en la reducción de emisiones a lo largo del tiempo. Los factores de emisión y las tasas de GWP utilizados provienen de fuentes como el IPCC, garantizando la exactitud y fiabilidad de los datos reportados. El enfoque de consolidación

ÍNDICE

1. CARTA DE NUESTRO MÁXIMO REPRESENTANTE DE LA EMPRESA

2. SOBRE NUESTRO REPORTE

3. ¿QUIÉNES SOMOS?

4. NUESTRO ENFOQUE EN SOSTENIBILIDAD

5. NUESTRA GESTIÓN ECONÓMICA

6. NUESTRA GESTIÓN AMBIENTAL

7. NUESTRA GESTIÓN SOCIAL

8. ÍNDICE DE CONTENIDOS GRI

sigue siendo el control operacional, asegurando que todas las emisiones indirectas relevantes se contabilicen correctamente.

Cálculo de emisiones del BNB

AÑO 2023	Ton. CO2e	Porcentaje
Emisiones directas (Alcance 1)	302.09	8.85%
Combustión Estacionaria	29.5	0.9%
Diésel	3,586.0	0.11%
Gasolina	0.0	0.00%
Gas Natural	23,988	0.70%
GLP	0.0	0.00%
Emisiones fugitivas	1,896	0.06%
Combustión Mviles	272.6	7.98%
Diésel	0.0	0.00%
Gasolina	272.6	7.98%
GNV	0.0	0.00%
Emisiones indirectas (Alcance 2)	2,318.5	67.90%
Energía eléctrica	2,318.5	67.90%
Emisiones indirectas opcionales (Alcance 3)	794.1	23.25%
Viajes del personal en transporte aéreo	392.4	11.49%
Uso de Papel	134.3	3.93%
Residuos al botadero municipal	267.3	7.83%
Total	3,414.7	100%

Fuente: Elaboración Propia

Medidas de Mitigación y Reducción de Emisiones

El BNB lleva a cabo diversas iniciativas para mitigar sus emisiones de GEI, tales como la promoción del uso responsable de energía eléctrica, la instalación de paneles solares en sus edificios principales, y la promoción del uso racional del agua. Además, el banco fomenta el reciclaje de papel y material de promoción, la utilización de sistemas de videoconferencia para reducir viajes aéreos, y el reciclaje de residuos de artefactos eléctricos y electrónicos. En 2023, estas acciones de mitigación resultaron en una reducción de 98.087 toneladas de CO2e.

El compromiso del BNB con la reducción de su huella de carbono se refleja en sus esfuerzos continuos para sensibilizar a sus colaboradores y a la comunidad sobre la importancia de adoptar prácticas sostenibles y reducir el impacto ambiental.

Mitigación de huella de ambiental (%)

Equivalencias	Ton. CO2e	Porcentaje
Huella de Carbono 2022 (Alcance 1,2 y3)	3,415	100%
Mitigacion (Alcance 1,2 y3)	98	3%
Huella de Carbono 2024 por mitigar	3,317	97%

Fuente: Elaboración Propia



7

NUESTRA GESTIÓN SOCIAL

ÍNDICE

1. CARTA DE NUESTRO MÁXIMO REPRESENTANTE DE LA EMPRESA

2. SOBRE NUESTRO REPORTE

3. ¿QUIÉNES SOMOS?

4. NUESTRO ENFOQUE EN SOSTENIBILIDAD

5. NUESTRA GESTIÓN ECONÓMICA

6. NUESTRA GESTIÓN AMBIENTAL

7. NUESTRA GESTIÓN SOCIAL

8. ÍNDICE DE CONTENIDOS GRI

GESTIÓN DE DESARROLLO HUMANO

(Estándar 401 (2016), Contenido 401-1, Contenido 2-7, Contenido 2-8)

Contenido 3-3: Gestión de temas materiales

Contenidos 401-1, 404-1

La Política de Administración y Gestión de personal del BNB establece los procesos y prácticas que tienen como objetivo gestionar y optimizar el recurso humano en la organización. Esto incluye la definición de estructuras, optimización de capacidades instaladas, gestión de la nómina y obligaciones patronales, así como los procesos críticos para generar un entorno laboral eficiente y productivo.

A su vez, la gestión de personal se constituye en una base estratégica en el sentido de reconocer y gestionar lo necesario para que las personas a través de su talento, desempeño, formación y competencias hacen posible la consecución de los objetivos institucionales. En específico, establece claramente el rechazo a toda forma de discriminación ya sea por edad, raza, género, orientación sexual, credo, procedencia, estrato social o condición física, promoviendo la igualdad de oportunidades con base en la capacidad y meritocracia en lo referente a los procesos de contratación, evaluación, movilidad, asenso, incremento salarial, etc., así como un trato humano digno y respetuoso en la relación laboral.

La política prevé causales de desvinculación laboral, que incluye jubilación por vejez, renuncia, despido, rescisión del contrato de trabajo del personal en período de prueba, invalidez, fallecimiento, inhabilitación por causas de consanguinidad o afinidad; conforme a lo previsto por la Ley General del Trabajo y la Ley de Servicios Financieros. Asimismo, el procedimiento interno que siguen las distintas áreas para este fin.

Para el BNB los colaboradores constituyen un grupo de interés prioritario. Son fundamentales no solo para la operatividad diaria del banco, sino también para su crecimiento, innovación, cumplimiento regulatorio, y la creación de una cultura organizacional fuerte y positiva. Su rol impacta directamente en la satisfacción del cliente, la eficiencia interna, y la responsabilidad social del banco, contribuyendo al éxito y sostenibilidad a largo plazo de la institución.

Adicionalmente, el BNB llevó a cabo un estudio integral sobre Igualdad Diversidad e Inclusión (IDI) con el objetivo de continuar avanzando en estos aspectos. El mismo estableció un diagnóstico y evaluación que evidenció políticas, normas y lineamientos que se enmarcan en IDI, tomando en cuenta categorías de acción como comunicación y sensibilización, estructura y cultura organizacional, igualdad de trato y acceso a oportunidades, liderazgo, políticas y procedimientos y talento humano, con cumplimientos destacables. Estas áreas de oportunidad otorgan un espacio de acción visible para emplear procesos de mejora continua que permitan amplificar la valoración, respaldo y respeto en el desarrollo personal y profesional de los colaboradores del banco.

ÍNDICE

1. CARTA DE NUESTRO MÁXIMO REPRESENTANTE DE LA EMPRESA

2. SOBRE NUESTRO REPORTE

3. ¿QUIÉNES SOMOS?

4. NUESTRO ENFOQUE EN SOSTENIBILIDAD

5. NUESTRA GESTIÓN ECONÓMICA

6. NUESTRA GESTIÓN AMBIENTAL

7. NUESTRA GESTIÓN SOCIAL

8. ÍNDICE DE CONTENIDOS GRI

La estrategia de salud integral del banco no solo crea ambientes de trabajo agradables y seguros, sino que también ofrece beneficios institucionales y personales, y capacita a los colaboradores para tomar el control de su bienestar mediante herramientas proporcionadas por la institución. Basada en evaluaciones de salud, esta estrategia establece el perfil de salud de los trabajadores del BNB. El portal "Primero tu salud" complementa estos esfuerzos como una plataforma informativa que promueve hábitos saludables, proporcionando recetas nutritivas, sugerencias profesionales, videos educativos, calculadoras de salud y contenido de concientización sobre la protección y cuidado de la salud física y emocional.

A partir de las siguientes gestiones, la salud y seguridad en el trabajo será tratada como un tema material independiente, alineado con el estándar GRI 403, para fortalecer aún más el bienestar integral de los colaboradores del BNB.

Contenido 401-1: Contrataciones de nuevos empleados y rotación de personal

Durante el periodo objeto del informe, el Banco Nacional de Bolivia S.A. (BNB) experimentó una tasa total de contratación del 20%. La mayoría de las nuevas contrataciones se centraron en el grupo etario de entre 18 a 30 años, reflejando un enfoque en atraer talento joven. Las mujeres representaron una ligera mayoría en las contrataciones por género.

En cuanto a las regiones, Santa Cruz destacó con la mayor proporción de nuevas contrataciones, lo que refleja el dinamismo y la expansión en esta región. Otras sucursales como Cochabamba y Potosí también mostraron un crecimiento significativo, mientras que en regiones como Pando no se realizaron nuevas contrataciones, indicando una estabilidad en la plantilla existente.

Tasa de contratación

Categoría	Subcategoría	Tasa
GRUPO ETARIO	Entre 18 a 30	52%
	Entre 31 a 40	9%
	Entre 41 a 50	4%
	Mayor de 50	0%
GÉNERO	Femenino	21%
	Masculino	20%
SUCURSAL	OFICINA NACIONAL	18%
	LA PAZ	20%
	SANTA CRUZ	29%
	COCHABAMBA	23%
	SUCRE	13%
	ORURO	15%
	POTOSÍ	22%
	TARIJA	11%
	TRINIDAD	9%
	EL ALTO	16%
PANDO	0%	
Contrataciones 2023		20%

Fuente: Elaboración propia

ÍNDICE

1. CARTA DE NUESTRO MÁXIMO REPRESENTANTE DE LA EMPRESA

2. SOBRE NUESTRO REPORTE

3. ¿QUIÉNES SOMOS?

4. NUESTRO ENFOQUE EN SOSTENIBILIDAD

5. NUESTRA GESTIÓN ECONÓMICA

6. NUESTRA GESTIÓN AMBIENTAL

7. NUESTRA GESTIÓN SOCIAL

8. ÍNDICE DE CONTENIDOS GRI

A su turno, la tasa total de rotación de personal en el BNB fue del 12% durante el periodo objeto del informe. La rotación fue más alta entre los empleados jóvenes de entre 18 a 30 años, lo que sugiere una mayor movilidad laboral en este grupo. La rotación por género fue equilibrada, con tasas iguales para hombres y mujeres.

Una mirada por región destaca que la Oficina Nacional y El Alto presentaron las tasas más altas de rotación, mientras que regiones como Sucre y Tarija mostraron una mayor estabilidad laboral. La ausencia de rotación en Pando destaca una estabilidad completa en esta región.

En resumen, la información presentada muestra un enfoque del BNB en la contratación de jóvenes talentos y en mantener un equilibrio de género en su fuerza laboral, mientras que ciertas regiones experimentan más movimiento de personal que otras.

Tasa de contratación

Categoría	Subcategoría	Tasa
GRUPO ETARIO	Entre 18 a 30	21%
	Entre 31 a 40	10%
	Entre 41 a 50	7%
	Mayor de 50	4%
GÉNERO	Femenino	12%
	Masculino	12%
SUCURSAL	OFICINA NACIONAL	16%
	LA PAZ	9%
	SANTA CRUZ	13%
	COCHABAMBA	14%
	SUCRE	6%
	ORURO	10%
	POTOSÍ	14%
	TARIJA	4%
	TRINIDAD	4%
	EL ALTO	16%
PANDO	0%	
Rotación 2023		12%

Fuente: Elaboración propia

Contenido 2-7: Empleados

Al concluir la gestión, el Banco Nacional de Bolivia S.A. (BNB) contaba con 2,007 colaboradores a tiempo completo, distribuidos en diez ciudades del país. Esta distribución refleja una diversidad en términos de género, edad, formación y tiempo de permanencia, lo cual enriquece el entorno de trabajo y las dinámicas de equipo.

ÍNDICE

1. CARTA DE NUESTRO MÁXIMO REPRESENTANTE DE LA EMPRESA

2. SOBRE NUESTRO REPORTE

3. ¿QUIÉNES SOMOS?

4. NUESTRO ENFOQUE EN SOSTENIBILIDAD

5. NUESTRA GESTIÓN ECONÓMICA

6. NUESTRA GESTIÓN AMBIENTAL

7. NUESTRA GESTIÓN SOCIAL

8. ÍNDICE DE CONTENIDOS GRI

La fuerza laboral del BNB está compuesta por una mayor cantidad de mujeres, con un total de 1,135 colaboradoras frente a 872 colaboradores masculinos. Esta diversidad de género fomenta un ambiente inclusivo y equilibrado, permitiendo una variedad de perspectivas y experiencias que contribuyen al éxito del banco.

En cuanto a la distribución geográfica, la mayor concentración de empleados se encuentra en la Oficina Nacional, con 537 colaboradores, seguida por Santa Cruz con 394 y La Paz con 330. Cochabamba también cuenta con una presencia significativa de 280 empleados. Otras ciudades como Sucre, Oruro, Potosí, Tarija, Trinidad, El Alto y Pando, aunque con menor cantidad de personal, desempeñan roles cruciales en la operación del banco, sumando a la diversidad de contextos y experiencias que fortalecen la organización.

Número de colaboradores

Desglose por departamento	2023
OFICINA NACIONAL	537
LA PAZ	330
SANTA CRUZ	394
COCHABAMBA	280
SUCRE	85
ORURO	73
POTOSI	69
TARIJA	65
TRINIDAD	56
EL ALTO	109
PANDO	9
Total personas	2,007

Fuente: Elaboración propia

ÍNDICE

1. CARTA DE NUESTRO MÁXIMO REPRESENTANTE DE LA EMPRESA

2. SOBRE NUESTRO REPORTE

3. ¿QUIÉNES SOMOS?

4. NUESTRO ENFOQUE EN SOSTENIBILIDAD

5. NUESTRA GESTIÓN ECONÓMICA

6. NUESTRA GESTIÓN AMBIENTAL

7. NUESTRA GESTIÓN SOCIAL

8. ÍNDICE DE CONTENIDOS GRI

CAPACITACIÓN A COLABORADORES

(Estándar 404 (2016), Contenido 404-1)

Contenido 404-1: Promedio de horas de formación al año por empleado

Para el BNB, la formación de colaboradores es fundamental para alcanzar los objetivos de la mejor manera. En 2023, se ofrecieron mayores oportunidades de capacitación, aprovechando las ventajas de la educación a distancia. Con el objetivo de optimizar los resultados en las áreas comercial y operativa, se concluyeron capacitaciones orientadas a consolidar rutinas y hábitos de liderazgo. Además, la formación incluyó capacitación específica para los líderes sobre gestión de equipos, uso de aplicativos, seguimiento de indicadores y retroalimentación personalizada. Estas capacitaciones se centraron en desarrollar habilidades clave como la generación de confianza, la escucha activa y la prestación de un servicio de calidad.

Adoptando nuevas tecnologías de formación, la capacitación en modalidad virtual a través de la plataforma Crehana permitió romper barreras geográficas y habilitar la capacitación en temas diversos para colaboradores en todo el país, logrando la realización de 1,544 cursos. Los resultados del plan anual de capacitación fueron impresionantes: se dedicaron 22,953.20 horas a la inducción al cargo, 49,145.18 horas a la formación en nuevas competencias, 14,019.75 horas a la actualización normativa interna y 32,003.51 horas a otros tipos de capacitación. En promedio, cada colaborador recibió 73.95 horas de capacitación.

La formación se llevó a cabo en diversos formatos, atendiendo a un gran número de colaboradores. En formato presencial, se realizaron 471 cursos que involucraron a 1,509 personas. A distancia, se impartieron 163 cursos para 1,732 personas. A través de la plataforma Moodle, se completaron 412 cursos con la participación de 2,134 personas. Además, se utilizaron capacitadores externos para 118 cursos, beneficiando a 1,513 personas.

Estos resultados destacan el compromiso del BNB con el desarrollo continuo de sus colaboradores, asegurando que estén bien preparados para enfrentar los desafíos y cumplir con los objetivos estratégicos de la organización. La diversidad en los métodos y contenidos de la capacitación no solo mejora las competencias técnicas de los empleados, sino que también fortalece la cohesión y la efectividad del equipo, contribuyendo al éxito integral del banco.

ÍNDICE

1. CARTA DE NUESTRO MÁXIMO REPRESENTANTE DE LA EMPRESA

2. SOBRE NUESTRO REPORTE

3. ¿QUIÉNES SOMOS?

4. NUESTRO ENFOQUE EN SOSTENIBILIDAD

5. NUESTRA GESTIÓN ECONÓMICA

6. NUESTRA GESTIÓN AMBIENTAL

7. NUESTRA GESTIÓN SOCIAL

8. ÍNDICE DE CONTENIDOS GRI

COMUNIDADES LOCALES

Estándar 413 (2016): Comunidades locales

Contenido 3-3: Gestión de temas materiales

En concordancia Misión y Visión del banco y con los Objetivos de Desarrollo Sostenible (ODS) de las Naciones Unidas, el BNB lleva a cabo acciones con el propósito de contribuir al avance social y la protección del medio ambiente. Entre las acciones más destacadas orientadas a la comunidad se encuentra el Programa de Educación e Inclusión financiera, el Programa de salud visual "Veo Veo", el Programa "Agua - Valoramos la Vida" y el Voluntariado Corporativo.

Contenido 413-1: Operaciones con programas de participación de la comunidad local, evaluaciones del impacto y desarrollo

El programa de educación financiera "Aprendiendo con el BNB" se desarrolla conforme a las directrices y aprobaciones del ente regulador, estableciéndose como una herramienta fundamental para fomentar la inclusión financiera y salvaguardar los intereses de los usuarios de servicios financieros en diversos estratos de la sociedad. Como parte integral de su programa de Responsabilidad Social Empresarial, el Banco Nacional de Bolivia S.A. ha implementado diversas iniciativas para facilitar el acceso de la población a contenidos educativos a través de "Aprendiendo con el BNB".

Desde la perspectiva del BNB, la educación financiera implica capacitar a los usuarios y al público en general en el manejo responsable del dinero, la comprensión de conceptos básicos de finanzas, y la familiarización con el uso de plataformas digitales y la adopción de medidas de seguridad para resguardar sus transacciones y su seguridad.

En el marco de la reducción de las desigualdades y la contribución al fin de la pobreza, el banco ha desempeñado un papel significativo en la transformación social de los bolivianos, centrándose en la atención a los segmentos más vulnerables de la sociedad tanto en áreas urbanas como rurales. Las asignaciones económicas sociales y la movilización de voluntarios han llegado a miles de personas, abordando temas de inclusión financiera, así como programas dirigidos a la niñez en situación de vulnerabilidad y la protección del medio ambiente. El banco asigna recursos económicos, técnicos y humanos para garantizar el logro de estos objetivos.

Trabajamos activamente a través de alianzas con instituciones especializadas en la niñez, priorizando acciones en las comunidades donde tenemos presencia y también en la población más desfavorecida del país. Hemos desarrollado programas para disminuir la deserción escolar, la violencia, los embarazos adolescentes y la migración, además de programas de inclusión social. Estos esfuerzos demuestran nuestro compromiso con la mejora de la calidad de vida y la promoción del desarrollo sostenible en Bolivia.

ÍNDICE

1. CARTA DE NUESTRO MÁXIMO REPRESENTANTE DE LA EMPRESA

2. SOBRE NUESTRO REPORTE

3. ¿QUIÉNES SOMOS?

4. NUESTRO ENFOQUE EN SOSTENIBILIDAD

5. NUESTRA GESTIÓN ECONÓMICA

6. NUESTRA GESTIÓN AMBIENTAL

7. NUESTRA GESTIÓN SOCIAL

8. ÍNDICE DE CONTENIDOS GRI

Programa de Salud Visual "Veó Veó"

Durante los últimos 14 años, el BNB ha mantenido un compromiso activo con las personas con discapacidad intelectual en Bolivia, desarrollando acciones significativas en beneficio de este grupo. Este compromiso se manifiesta a través de iniciativas como la promoción positiva mediante el deporte y la creación de guías para la detección temprana de discapacidades, implementadas en el sistema de salud del país.

En los últimos cuatro años, el BNB ha implementado "Veó Veó", un programa de salud visual centrado en los derechos de la niñez y de las personas con discapacidad intelectual, alineado con el Objetivo de Desarrollo Sostenible número 10, que busca reducir las desigualdades. Este programa ofrece evaluaciones oftalmológicas gratuitas y proporciona lentes con medida de forma gratuita a quienes lo necesitan, complementando así las acciones previas realizadas por el banco en beneficio de este segmento de la población. "Veó Veó" se lleva a cabo mediante alianzas con instituciones especializadas en salud visual, como la Fundación Adolfo Kolping y la Fundación Ojos del Mundo, que aportan recursos humanos y técnicos especializados para atender a la población identificada.

Hasta la fecha, el programa ha beneficiado a más de 13,000 personas con la entrega de lentes, después de realizar más de 20,000 evaluaciones oftalmológicas. Las familias con miembros que tienen discapacidad intelectual enfrentan gastos considerables en medicamentos, terapias y cuidados diarios, por lo que la evaluación oftalmológica no suele ser una prioridad. Más del 60% de las personas con discapacidad necesitan lentes con medida para desarrollar sus actividades cotidianas de manera regular. El programa "Veó Veó" impacta significativamente en la vida de estas familias, al mejorar la visión y reducir los factores de riesgo que contribuyen a la exclusión educativa y las dificultades en la vida cotidiana.

Programa "Agua - Valoramos la Vida"

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

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

El BNB aporta recursos económicos y moviliza a su voluntariado corporativo para participar activamente en los proyectos. Visión Mundial Bolivia, por su parte, desempeña un papel fundamental al diseñar, supervisar y administrar la construcción de los sistemas de agua segura, gestionar la relación con las autoridades municipales para asegurar la sostenibilidad del sistema y coordinar la participación del voluntariado corporativo.

Las intervenciones del programa han beneficiado a 97,501 personas, incluyendo 16,440 familias y 34,586 niños, niñas y adolescentes, en 88 comunidades, 24 unidades educativas y 12 centros de salud en los

ÍNDICE

1. CARTA DE NUESTRO MÁXIMO REPRESENTANTE DE LA EMPRESA

2. SOBRE NUESTRO REPORTE

3. ¿QUIÉNES SOMOS?

4. NUESTRO ENFOQUE EN SOSTENIBILIDAD

5. NUESTRA GESTIÓN ECONÓMICA

6. NUESTRA GESTIÓN AMBIENTAL

7. NUESTRA GESTIÓN SOCIAL

8. ÍNDICE DE CONTENIDOS GRI

departamentos de La Paz, Chuquisaca, Oruro, Potosí, Santa Cruz, Tarija y Cochabamba. El programa "Agua - Valoramos la Vida" contribuye de manera significativa a los Objetivos de Desarrollo Sostenible (ODS), especialmente al ODS 6 (Agua limpia y saneamiento), ODS 3 (Salud y bienestar), ODS 4 (Educación de calidad) y ODS 17 (Alianzas para lograr los objetivos), al mejorar el acceso a agua segura, reducir las enfermedades relacionadas con el agua contaminada y favorecer la escolaridad de niños, niñas y adolescentes. Finalmente, al involucrar al banco y a Visión Mundial Bolivia, el programa también contribuye al ODS 17 alianzas para lograr los objetivos, al establecer una colaboración efectiva entre ambas instituciones y las comunidades.

De acuerdo a información de Visión Mundial Bolivia, el programa "Agua Valoramos la vida" impacta en la reducción de factores de riesgo como deserción escolar, mortalidad infantil por enfermedades estomacales, embarazo adolescente, violencia. Los porcentajes de cada uno de estos riesgos serán presentados en el reporte 2024.

Voluntariado

El voluntariado es una característica distintiva de la cultura del BNB. El banco cuenta con un equipo comprometido que no solo se involucra en las iniciativas desarrolladas por la entidad, sino que también identifica y propone proyectos en sus comunidades. Con el objetivo de motivar a los colaboradores a ser agentes de transformación social, el banco fomenta su participación activa en acciones solidarias que abordan diversas necesidades sociales. Estas iniciativas permiten a los colaboradores experimentar de primera mano los valores promovidos por la institución.

Para respaldar estas actividades, el banco tiene una Política de Voluntariado que establece el marco de actuación, alcance y gestión del voluntariado en el BNB. En 2023, con el apoyo de la empresa Ayhu, se desarrollaron una serie de acciones encaminadas a reactivar y fortalecer el voluntariado. Estas acciones comenzaron con un diagnóstico utilizando la herramienta *Avatar Thinking*, que reveló importantes hallazgos y permitió implementar talleres motivacionales masivos en las ciudades de El Alto, Cochabamba, La Paz y Santa Cruz, con la participación de más de 1,000 colaboradores.

Tras la realización de la encuesta, 700 personas se inscribieron en las actividades de voluntariado, distribuyéndose según sus preferencias. En particular, 196 personas se enfocaron en ayudar a niños y jóvenes con o sin discapacidad, 204 en el cuidado de animales, 194 en la protección del medio ambiente y 103 en el apoyo a adultos mayores.

GESTIÓN DE CLIENTES

Estándar 416 (2016): Salud y seguridad de los clientes

Contenido 3-3: Gestión de temas materiales

El BNB considera a los clientes como uno de los grupos de interés más significativos y prioriza su compromiso de proporcionarles la mejor experiencia en su interacción con la entidad. Para lograrlo, se esfuerza en ofrecer servicios y productos que satisfagan las necesidades de los diversos tipos de clientes a los que atiende. En los últimos años, la transformación digital ha sido un elemento fundamental para ofrecer soluciones integrales, mejorar el servicio,

ÍNDICE

1. CARTA DE NUESTRO MÁXIMO REPRESENTANTE DE LA EMPRESA

reducir los tiempos de atención y proporcionar una amplia variedad de funcionalidades que se adaptan a las diversas necesidades de los clientes.

El Banco Nacional de Bolivia S.A. se encuentra inmerso en un proceso constante de evolución, fundamentado en la integración de la tecnología con la cultura organizacional. La transformación digital no solo habilita ventajas competitivas en eficiencia e innovación de servicios y productos, sino que también posiciona al banco como una entidad adaptable a entornos cambiantes y complejos. Para ello, se implementaron facilitadores clave, como el Centro de Innovación, la expansión de metodologías de trabajo Agile en toda la organización y la adopción de un enfoque de banco abierto. El banco comparte sus capacidades tecnológicas con clientes y socios, potenciando sus sistemas a través de *Open Banking*, y colabora de manera conjunta en la construcción de soluciones digitales con terceros mediante *Open Innovación*.

2. SOBRE NUESTRO REPORTE

El avance de la transformación digital del banco se refleja en el siguiente cuadro, que demuestra que se logró con éxito la digitalización de los clientes, aunque queda un espacio por avanzar. En 2023 la preferencia de contacto con el banco a través de canales digitales de autogestión llegó a 93.7%, siendo solo el 6.3% de contacto por canales asistidos o tradicionales.

3. ¿QUIÉNES SOMOS?

Con el objetivo de garantizar la salud y seguridad de los clientes, el banco fortaleció sus controles de calidad para optimizar la prestación de servicio en todos sus canales de atención. Mediante la automatización de indicadores con periodicidad diaria y la presentación de informes con una visión analítica, el control de calidad coadyuva en la toma de decisiones y en la implementación de acciones preventivas y correctivas para mejorar la experiencia del cliente. Las Vicepresidencias Comercial, de Operaciones y de Innovación se encargan de gestionar las acciones necesarias para mejorar la calidad del servicio, con acceso a reportes diarios de control, obteniendo retroalimentación continua de los indicadores y monitoreando áreas de oportunidad detectadas por la Vicepresidencia de Planificación y Control.

4. NUESTRO ENFOQUE EN SOSTENIBILIDAD

Para evaluar la percepción de los clientes sobre su experiencia integral en el BNB, se emplearon diversas herramientas y canales de contacto, como una plataforma para el envío de encuestas por correo electrónico, mensajes *push* por medio de la aplicación de los clientes y encuestas telefónicas. Durante 2023, se implementó la mensajería *push* para los canales: cajas, servicios y ATM's, lo cual marcó un avance significativo al medir la experiencia de los clientes en uno de los canales de mayor transaccionalidad, consolidando al banco como pionero en este enfoque en el sistema financiero nacional.

5. NUESTRA GESTIÓN ECONÓMICA

Además, se instauró el Comité de Calidad y Experiencia al Cliente, liderado por el Vicepresidente Ejecutivo y compuesto por las principales vicepresidencias del banco. Este comité tiene como objetivo analizar y priorizar acciones para mejorar la experiencia del cliente. Adicionalmente, se realizaron trabajos en conjunto con el área de innovación para identificar y clasificar mejor los errores en canales alternativos (ATM's, BNB Net, BNB Móvil, POS y compras por Internet), lo que permitió determinar responsables por canal y clasificación, y buscar alternativas de soluciones teniendo un mejor entendimiento del problema.

6. NUESTRA GESTIÓN AMBIENTAL

Al finalizar la gestión, con el objetivo de mejorar el alcance de las encuestas a los clientes, se incluyó comunicación en la red de agencias centrales a nivel nacional, así como en las redes sociales del banco, buscando informar a los

7. NUESTRA GESTIÓN SOCIAL

8. ÍNDICE DE CONTENIDOS GRI

ÍNDICE

1. CARTA DE NUESTRO MÁXIMO REPRESENTANTE DE LA EMPRESA

2. SOBRE NUESTRO REPORTE

3. ¿QUIÉNES SOMOS?

4. NUESTRO ENFOQUE EN SOSTENIBILIDAD

5. NUESTRA GESTIÓN ECONÓMICA

6. NUESTRA GESTIÓN AMBIENTAL

7. NUESTRA GESTIÓN SOCIAL

8. ÍNDICE DE CONTENIDOS GRI

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



8

ÍNDICE DE CONTENIDOS GRI

ÍNDICE

1. CARTA DE NUESTRO MÁXIMO REPRESENTANTE DE LA EMPRESA

2. SOBRE NUESTRO REPORTE

3. ¿QUIÉNES SOMOS?

4. NUESTRO ENFOQUE EN SOSTENIBILIDAD

5. NUESTRA GESTIÓN ECONÓMICA

6. NUESTRA GESTIÓN AMBIENTAL

7. NUESTRA GESTIÓN SOCIAL

8. ÍNDICE DE CONTENIDOS GRI

Declaración de uso	BNB S.A ha presentado la información citada en este índice de contenidos GRI para el periodo comprendido entre 1 de enero de 2023 y 31 de diciembre de 2023 del periodo objeto del informe utilizando como referencia los Estándares GRI.
GRI 1 usado	GRI 1: Fundamentos 2021
Estándares Sectoriales GRI aplicables	NA

Estándar GRI / Otra Fuente	Contenido	Número de página	Omisión			N° de referencia del Estándar Sectorial
			Requisitos omisión:	Motivo	Explicación	
GRI 2: Contenidos Generales 2021						
GRI 2: Contenidos Generales 2021	Contenido 2-1: Detalles organizacionales					NA
	Contenido 2-2: Entidades incluidas en la presentación de informes de sostenibilidad					
	Contenido 2-3: Periodo objeto del informe, frecuencia y punto de contacto					
	Contenido 2-4: Actualización de la información					
	Contenido 2-6: Actividades, cadena de valor y otras relaciones comerciales		b. iii,d	Información no disponible	Información a ser generada en siguientes gestiones	NA
	Contenido 2-7: Empleados					
	Contenido 2-8: Trabajadores que no son empleados		2-8	NA		
	Contenido 2-9: Estructura de gobernanza y composición		b.,c i-vii	Información no disponible	Información a ser generada en siguientes gestiones	
	Contenido 2-22: Declaración sobre la estrategia de desarrollo sostenible					
	Contenido 2-27: Cumplimiento					

ÍNDICE

1. CARTA DE NUESTRO MÁXIMO REPRESENTANTE DE LA EMPRESA

2. SOBRE NUESTRO REPORTE

3. ¿QUIÉNES SOMOS?

4. NUESTRO ENFOQUE EN SOSTENIBILIDAD

5. NUESTRA GESTIÓN ECONÓMICA

6. NUESTRA GESTIÓN AMBIENTAL

7. NUESTRA GESTIÓN SOCIAL

8. ÍNDICE DE CONTENIDOS GRI

Estándar GRI / Otra Fuente	Contenido	Número de página	Omisión			N° de referencia del Estándar Sectorial
			Requisitos omisión:	Motivo	Explicación	
	de la legislación y las normativas					
GRI 3: Temas Materiales						
GRI 3: Temas Materiales	Contenido 3-1: Proceso de determinación de los temas materiales					
	Contenido 3-2: Lista de temas materiales					
Desempeño económico						
GRI 3: Temas Materiales 2021	3-3 Gestión de los temas materiales		c, d.,e.,f.	Información no disponible	Información a ser generada en siguientes gestiones	
Estándar 201 (2016): Desempeño Económico	Contenido 201-1: Valor económico directo generado y distribuido		a ii (inversión en la comunidad)	Información no disponible	Información a ser generada en siguientes gestiones	
Presencia en el mercado						
GRI 3: Temas Materiales 2021	3-3 Gestión de los temas materiales		c, d.,e.,f.	Información no disponible	Información a ser generada en siguientes gestiones	
Estándar 202 (2016): Presencia en el mercado	Contenido 202-1: Ratios entre el salario de categoría inicial estándar por género y el salario mínimo local		201-1 c. NA	Información no disponible c. NA	Información a ser generada en siguientes gestiones	
	Contenido 202-2: Proporción de altos ejecutivos contratados en la comunidad local		202-2 b,c,d	Información no disponible	Información a ser generada en siguientes gestiones	
Prácticas de abastecimiento						
GRI 3: Temas Materiales 2021	3-3 Gestión de los temas materiales		c, d.,e.,f.	Información no disponible	Información a ser generada en siguientes gestiones	
Estándar 204 (2016): Prácticas de abastecimiento	Contenido 204-1: Proporción de gasto en proveedores locales					
Anticorrupción						

ÍNDICE

1. CARTA DE NUESTRO MÁXIMO REPRESENTANTE DE LA EMPRESA

2. SOBRE NUESTRO REPORTE

3. ¿QUIÉNES SOMOS?

4. NUESTRO ENFOQUE EN SOSTENIBILIDAD

5. NUESTRA GESTIÓN ECONÓMICA

6. NUESTRA GESTIÓN AMBIENTAL

7. NUESTRA GESTIÓN SOCIAL

8. ÍNDICE DE CONTENIDOS GRI

Estándar GRI / Otra Fuente	Contenido	Número de página	Omisión			N° de referencia del Estándar Sectorial
			Requisitos omisión:	Motivo	Explicación	
GRI 3: Temas Materiales 2021	3-3 Gestión de los temas materiales		d.,e.,f.	Información no disponible	Información a ser generada en siguientes gestiones	
Estándar 205 (2016): Anticorrupción	Contenido 205-1: Operaciones evaluadas en función de los riesgos relacionados con la corrupción		a.	Información no disponible	Información a ser generada en siguientes gestiones	
	Contenido 205-2: Comunicación y formación sobre políticas y procedimientos anticorrupción					
	Contenido 205-3: Incidentes de corrupción confirmados y medidas tomadas					
Materiales						
GRI 3: Temas Materiales 2021	3-3 Gestión de los temas materiales		d.,e.,f.	Información no disponible	Información a ser generada en siguientes gestiones	
Estándar 301 (2016): Materiales	Contenido 301-1: Materiales utilizados por peso o volumen		301-1			
Energía						
GRI 3: Temas Materiales 2021	3-3 Gestión de los temas materiales		d.,e.,f.	Información no disponible	Información a ser generada en siguientes gestiones	
Estándar 302 (2016): Energía	Contenido 302-1: Consumo de energía dentro de la organización(*)		b.c.ii,iii,iv,d,	NA		
Agua y efluentes						
GRI 3: Temas Materiales 2021	3-3 Gestión de los temas materiales		d.,e.,f.	Información no disponible	Información a ser generada en siguientes gestiones	
Estándar 303 (2018): Agua y efluentes	Contenido 303-5: Consumo de agua		b,c	NA		
Emisiones						

ÍNDICE

1. CARTA DE NUESTRO MÁXIMO REPRESENTANTE DE LA EMPRESA

2. SOBRE NUESTRO REPORTE

3. ¿QUIÉNES SOMOS?

4. NUESTRO ENFOQUE EN SOSTENIBILIDAD

5. NUESTRA GESTIÓN ECONÓMICA

6. NUESTRA GESTIÓN AMBIENTAL

7. NUESTRA GESTIÓN SOCIAL

8. ÍNDICE DE CONTENIDOS GRI

Estándar GRI / Otra Fuente	Contenido	Número de página	Omisión			N° de referencia del Estándar Sectorial
			Requisitos omisión:	Motivo	Explicación	
GRI 3: Temas Materiales 2021	3-3 Gestión de los temas materiales		d.,e.,f.	Información no disponible	Información a ser generada en siguientes gestiones	
Estándar 305 (2016): Emisiones	Contenido 305-1: Emisiones directas de GEI (alcance 1)					
	Contenido 305-2: Emisiones indirectas de GEI asociadas a la energía (alcance 2)		b	NA		
	Contenido 305-3: Otras emisiones indirectas de GEI (alcance 3)		c	NA		
Empleo						
GRI 3: Temas Materiales 2021	3-3 Gestión de los temas materiales		d.,e.,f.	Información no disponible	Información a ser generada en siguientes gestiones	
Estándar 401 (2016): Empleo	Contenido 401-1: Contrataciones de nuevos empleados y rotación de personal		b	Información no disponible	Información a ser generada en siguientes gestiones	
Formación y educación						
GRI 3: Temas Materiales 2021	3-3 Gestión de los temas materiales		d.,e.,f.	Información no disponible	Información a ser generada en siguientes gestiones	
Estándar 404 (2016): Formación y educación	Contenido 404-1: Promedio de horas de formación al año por empleado		404-1			
Comunidades locales						
GRI 3: Temas Materiales 2021	3-3 Gestión de los temas materiales		d.,e.,f.	Información no disponible	Información a ser generada en siguientes gestiones	
Estándar 413 (2016): Comunidades locales	Contenido 413-1: Operaciones con programas de participación de la comunidad local, evaluaciones del		a.i.-viii	Información no disponible	Información a ser generada en siguientes gestiones	

ÍNDICE

1. CARTA DE NUESTRO MÁXIMO REPRESENTANTE DE LA EMPRESA

2. SOBRE NUESTRO REPORTE

3. ¿QUIÉNES SOMOS?

4. NUESTRO ENFOQUE EN SOSTENIBILIDAD

5. NUESTRA GESTIÓN ECONÓMICA

6. NUESTRA GESTIÓN AMBIENTAL

7. NUESTRA GESTIÓN SOCIAL

8. ÍNDICE DE CONTENIDOS GRI

Estándar GRI / Otra Fuente	Contenido	Número de página	Omisión			N° de referencia del Estándar Sectorial
			Requisitos omisión:	Motivo	Explicación	
	impacto y desarrollo					
Salud y seguridad de los clientes						
GRI 3: Temas Materiales 2021	3-3 Gestión de los temas materiales		d.,e.,f.	Información no disponible	Información a ser generada en siguientes gestiones	
Estándar 416 (2016): Salud y seguridad de los clientes	Contenido 416-1: Evaluación de los impactos de las categorías de productos y servicios en la salud y la seguridad		416-1	Información no disponible	Información a ser generada en siguientes gestiones	
	Contenido 416-2: Casos de incumplimiento relativos a los impactos de las categorías de productos y servicios en la salud y la seguridad		416-2	Información no disponible	Información a ser generada en siguientes gestiones	