

Memoria de Responsabilidad Social Empresarial 2007-2009

Datos de contacto

Banco Nacional de Bolivia S.A.

Teléfonos para información: (591-2) 2332323 – Fax Int. 1850. Casilla Nº 360, La Paz.

e-mail: BNBRSE@bnb.com.bo, info@bnb.com.bo, <http://www.bnb.com.bo>



Alcance

El Banco Nacional de Bolivia S.A. (BNB) presenta la segunda Memoria de Responsabilidad Social Empresarial (MRSE), correspondiente a los años 2007, 2008 y 2009.

El documento ha sido estructurado en base a la metodología de compilación, verificación y expresión del Global Reporting Initiative en su versión 3.0 y desarrollado a partir de indicadores generales y específicos del sector financiero, teniendo en cuenta la disponibilidad de la información para definir su aplicabilidad.

La MRSE comprende la información relativa a la gestión de la Responsabilidad Social Empresarial en el BNB del período comprendido entre el 1 de enero de 2007 y el 31 de diciembre de 2009, tomando como principal referencia el accionar del banco y los logros obtenidos en los ámbitos: social, medioambiental y económico.

La información expuesta en este documento ha sido elaborada por el banco y ha sido proporcionada por los diferentes encargados de las áreas de la institución. A solicitud del banco, PricewaterhouseCoopers S.R.L. realizó la auditoría del contenido del presente documento con la finalidad de corroborar la información expuesta.

Contenido	Página
■ <i>Informe del auditor independiente</i>	7
1. <i>Mensaje del Presidente del Directorio</i>	13
2. <i>Perfil del Banco Nacional de Bolivia S.A.</i>	19
3. <i>Visión, misión y valores</i>	25
4. <i>Gobierno corporativo</i>	27
5. <i>Asociaciones y membresías</i>	34
6. <i>Premios y reconocimientos recibidos</i>	35
7. <i>BNB Responsabilidad Social Empresarial</i>	37
8. <i>Desempeño social</i>	45
8.1 <i>Compromiso con los colaboradores</i>	47
8.2 <i>Compromiso con los clientes</i>	68
8.3 <i>Compromiso con la comunidad</i>	79
9. <i>Desempeño ambiental</i>	107
10. <i>Desempeño económico</i>	115
10.1 <i>Impacto económico de la actividad</i>	117
10.2 <i>Compromiso con los accionistas</i>	123
11. <i>Índice Global Reporting Initiative (GRI)</i>	127
■ <i>Anexos</i>	142



Informe del Auditor Independiente

Informe del Auditor Independiente

29 de octubre de 2010

A los señores

Directores de

Banco Nacional de Bolivia S.A.

La Paz

Fuimos contratados por el Banco Nacional de Bolivia S.A. para realizar el trabajo de auditoría con nivel de seguridad limitada de la Memoria de Responsabilidad Social Empresarial 2007, 2008, 2009 elaborada al 31 de diciembre de 2009 para la información identificada en el índice GRI adjunto al presente informe y el nivel auto-declarado de aplicación B+, según la Guía para Elaboración de Memorias de Sostenibilidad versión 3.0 y el Suplemento Sectorial para Servicios Financieros versión 3.0 de la Global Reporting Initiative para las gestiones terminadas al 31 de diciembre de 2007, 2008 y 2009.

La gerencia del Banco Nacional de Bolivia S.A. es responsable de la preparación y presentación de la información incluida en la Memoria de Responsabilidad Social Empresarial 2007, 2008 y 2009 al 31 de diciembre de 2009 y el nivel auto-declarado de aplicación B+, de acuerdo a los criterios de reporte expuestos en la Guía para Elaboración de Memorias de Sostenibilidad versión 3.0 de la Global Reporting Initiative. Esta responsabilidad incluye: el diseño, implementación y mantenimiento de los controles internos relevantes para la apropiada preparación y presentación de la Memoria de Responsabilidad Social Empresarial 2007, 2008 y 2009 al 31 de diciembre de 2009 y el nivel auto-declarado de aplicación B+ y la aplicación de una base adecuada para la preparación y elaboración de estimaciones, si las hubiese, que sean razonables para esta circunstancia.

Basados en el trabajo que hemos realizado, nuestra responsabilidad es la de expresar una conclusión sobre la información incluida en la Memoria de Responsabilidad Social Empresarial 2007, 2008, 2009 al 31 de diciembre de 2009 y el nivel auto-declarado de aplicación B+. Nuestra responsabilidad por la revisión del documento Memoria de Sostenibilidad 2007, 2008, 2009 y el nivel auto-declarado de aplicación B+ es solamente con el Banco Nacional de Bolivia S.A. de acuerdo a los términos y referencias acordados con la Empresa. Por este motivo, no aceptamos ni asumimos ninguna responsabilidad para cualquier otro propósito ni con cualquier otra persona u organización.

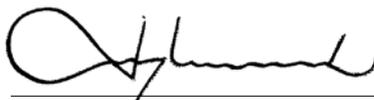
Nuestro trabajo se alinea de acuerdo a los Estándares Internacionales de Trabajos de Auditoría (ISAE) 3000. Este estándar establece que cumplamos con requerimientos éticos y que planifiquemos y realicemos el trabajo de auditoría para obtener seguridad limitada en relación a cualquier aspecto significativo que llame nuestra atención y nos lleve a concluir que la información incluida en la Memoria de Responsabilidad Social Empresarial 2007, 2008 y 2009 al 31 de diciembre de 2009 y el nivel auto-declarado de aplicación B+ no cumple en todos los aspectos significativos con el criterio expuesto.

En un trabajo de auditoría de nivel de seguridad limitada los procesos de recopilación de evidencia son más limitados que en un trabajo de nivel de seguridad razonable, por lo tanto se obtiene menos confiabilidad que en un trabajo de auditoría de nivel de seguridad razonable. Los procedimientos seleccionados dependen del criterio profesional de los encargados,

incluyendo la evaluación del riesgo de incumplimiento material de la información incluida en la Memoria de Responsabilidad Social Empresarial 2007, 2008, 2009 al 31 de diciembre de 2009 y el nivel auto-declarado de aplicación B+ con relación al criterio expuesto. Dentro del alcance de nuestro trabajo hemos realizado los siguientes procedimientos:

- Entrevistas con personal del Banco Nacional de Bolivia S.A., encargado de la elaboración del documento Memoria de Responsabilidad Social Empresarial 2007, 2008 y 2009 al 31 de diciembre de 2009 con personal de las áreas responsables de la generación de la información.
- Comparación de los datos financieros, del documento "Memoria de Responsabilidad Social Empresarial 2007, 2008 y 2009" con la información financiera incluida en los Estados Financieros Auditados de esas gestiones.
- Entrevistas con las gerencias y personal que opera la estrategia social y la implementación de las políticas y/o procedimientos sociales de la empresa.
- En base a las entrevistas, se indagó acerca del tipo de información de respaldo existente y se la solicitó.
- Posteriormente, se efectuaron pruebas analíticas y/o descriptivas (según el tipo de variable auditada) a efectos de verificar la información presentada en la Memoria de Responsabilidad Social Empresarial 2007, 2008 y 2009 al 31 de diciembre de 2009.
- Finalmente, verificamos el índice GRI elaborado por el Banco Nacional de Bolivia S.A. y los indicadores reportados en el mismo, a efectos de verificar el cumplimiento de los requisitos para el nivel auto-declarado de aplicación B+.

Basados en nuestro trabajo de auditoría de nivel de seguridad limitada, ningún aspecto nos lleva a concluir que la información incluida en la Memoria de Responsabilidad Social Empresarial 2007, 2008, 2009 al 31 de diciembre de 2009 y el nivel auto-declarado de aplicación B+ no cumple en todos los aspectos significativos con el criterio expuesto en la Guía para Elaboración de Memorias de Sostenibilidad versión 3.0 y Suplemento Sectorial para Servicios Financieros versión 3.0 de la **Global Reporting Initiative**.



(Socio)

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

La Responsabilidad Social Empresarial (RSE) es el compromiso voluntario que asume una empresa para contribuir al desarrollo sostenible de su entorno. Como uno de los principales bancos de Bolivia, consideramos, hoy más que nunca, que una gestión socialmente responsable contribuye a asegurar la continuidad de la actividad empresarial a largo plazo.

A partir de ello, les presentamos la Memoria de Responsabilidad Social Empresarial (MRSE) del Banco Nacional de Bolivia S.A. 2009, con la intención de reportar los resultados del desempeño del BNB en los ámbitos social, ambiental y económico, y de dar a conocer las distintas iniciativas y proyectos que hemos ido desarrollando a lo largo de estos tres años en materia de RSE.

Pablo Bedoya S.
Gerente General





Mensaje del Presidente del Directorio



1. Mensaje del Presidente del Directorio

En mi condición de Presidente del Directorio del Banco Nacional de Bolivia S.A. (BNB), importa para mi persona un alto compromiso el hacer público el desempeño de la institución en materia de Responsabilidad Social Empresarial (RSE).

Me siento honrado de poder reportar ante ustedes las actividades que el banco ha realizado en RSE y darles cuenta acerca de los avances de los tres últimos años (2007, 2008 y 2009) en esa temática, de los compromisos asumidos ante la sociedad, de los logros reales alcanzados y de sus impactos en los grupos de interés, así como también los grandes desafíos que como institución nos hemos planteado para el futuro.

Con la publicación de la segunda Memoria de Responsabilidad Social Empresarial, el BNB ratifica su compromiso de continuar integrando los principios y directrices de la RSE como parte de su modelo de gestión administrativa y estratégica.

El BNB asumió las directrices de la RSE de manera voluntaria, porque considera que no es suficiente que el regir de su accionar se base exclusivamente en el estricto cumplimiento de la ley, sino que, más aún, está profundamente convencido

que una gestión estable y armoniosa entre lo económico, social y ambiental, es una condición indispensable para asegurar la subsistencia y el éxito empresarial en el tiempo.

El abordaje estratégico de la RSE por nuestra entidad ha implicado un largo proceso de aprendizaje y reflexión interno, del que hemos participado muchos de nosotros, desde los miembros del Directorio hasta nuestros colaboradores en diferentes oficinas del país. La estructuración del accionar del negocio bancario, con un fuerte componente estratégico de RSE, empezó a tomar forma hace tiempo atrás con el diseño de políticas, planes y programas, y terminó cobrando vida con acciones concretas, palpables y reales en beneficio de los grupos de interés identificados como prioritarios: los accionistas, los colaboradores, los clientes y la sociedad. El BNB se ha distinguido por una gestión transparente y comprometida con dichos grupos, buscando siempre la generación de valor sostenible para todos ellos.

En lo que respecta al desempeño del banco en el ámbito social, uno de los principales resultados es la generación de fuentes de trabajo directas para miles de personas. En efecto, el crecimiento en el 2009 de la plantilla de empleados del banco fue de un 23%, hasta alcanzar a un total de 1.208 funcionarios que tienen un trabajo permanente, remunerado y seguro. En el mismo año el banco ha destinado Bs 125 millones para retribuir de forma justa a todo su capital humano. De igual manera, el BNB ha diseñado un proyecto denominado "Primero tu salud", que se interesa por el bienestar de sus colaboradores y fomenta la vida sana y equilibrada de los mismos. En el año 2010 se implementará esta iniciativa.

De cara a los clientes, el banco se concentró en aumentar la eficiencia en la prestación de servicios y en el logro de altos estándares de calidad de servicio. El banco se ha ocupado de capacitar a su personal y de entrenarlo permanentemente para que la relación con el cliente se forje, justamente, en base a un servicio de excelencia. Estudios independientes han anotado un alto nivel de satisfacción global de los clientes con los servicios que presta el BNB. En el mismo orden de cosas, el banco se ha destacado por realizar un aporte al crecimiento de las pequeñas y medianas empresas (PYME) bolivianas, a través de la oferta de productos y servicios diseñados específicamente para ellos, y mediante la capacitación permanente de los empresarios por cuenta del banco.

Como una experiencia inédita en nuestro país y cumpliendo conscientemente con el rol de buen ciudadano corporativo, el BNB, a través de una alianza estratégica con la Fundación Special Olympics Bolivia (SOB), está integrando el concepto de voluntariado corporativo a su cultura organizacional. Gracias a ello, con el apoyo institucional del banco y de sus colaboradores voluntarios, y trabajando permanentemente con SOB, esta institución ha logrado ampliar su llegada y reclutar a más de 1% de la población boliviana que tiene algún grado de discapacidad intelectual, y muchos de ellos han participado de varias actividades organizadas en su exclusivo beneficio. El banco y todos los que pertenecemos a él nos

sentimos orgullosos de aportar a la inclusión social de personas con capacidades especiales y con ello mejorar su calidad de vida. Todos somos orgullosos fans de Special Olympics.

En el mismo plano de solidaridad social, el BNB desde el 2008 es socio estratégico del Proyecto Walisuma “Lo mejor que tenemos”, impulsado por la Fundación Nuevo Norte. El banco ha contribuido decididamente a que pequeños productores puedan tener una ventana de oportunidad produciendo y comercializando productos de primera calidad.

En cuanto al desempeño ambiental —en virtud al compromiso del banco con el medio ambiente— se tomaron medidas tendientes a reducir el impacto que pudiese tener nuestra actividad sobre él, como la concientización del personal sobre el cuidado del entorno natural, el uso responsable de los recursos naturales y la disminución en la utilización de los insumos.

Finalmente nuestro desempeño ha estado marcado por un muy buen manejo empresarial, que se ha caracterizado por el sano y transparente crecimiento del negocio. La creación de valor económico al cierre de 2009 fue de Bs 484 millones, cifra superior en 16% a la del año 2008.

A partir de esta premisa y con la intención de mantener informados a nuestros grupos de interés, esperamos presentar permanentemente una memoria de responsabilidad social empresarial que de cuenta de nuestros avances, principales aciertos y desaciertos.

Les solicito que compartan con nosotros este documento, leyéndolo y divulgándolo, para que muchas más empresas y quienes las integran adopten como suyos los principios de responsabilidad social empresarial.

Atentamente.



Ignacio Bedoya S.
Presidente del Directorio Banco Nacional de Bolivia S.A.



Perfil del Banco Nacional de Bolivia S.A.



2. Perfil del Banco Nacional de Bolivia S.A.

El 4 de marzo de 1872 en medio de aires de crecimiento y desarrollo, el señor Mariano Perú, destacado hombre de empresa y visionario, emprende con otras personalidades de la época la que sería una gran obra: el Banco Nacional de Bolivia S.A. El banco fue fundado en esa fecha en la ciudad de Sucre, capital de la República, con doble domicilio legal en Cobija, ciudad portuaria ubicada en el antiguo litoral boliviano, y en Valparaíso, Chile.

Desde entonces, luego de 137 años de trayectoria, el banco se ha constituido como un destacado colaborador del desarrollo de Bolivia y de su gente en todos los campos: en el financiamiento de importantes emprendimientos industriales, comerciales, de servicios y personales; en el fortalecimiento del comercio internacional; en el fomento a las inversiones; en el desarrollo e implementación de tecnología de vanguardia; en la formación permanente de recursos humanos; y en la gestión de sus impactos socio-ambientales.

Bajo la forma jurídica de Sociedad Anónima, el BNB es el segundo banco privado más grande de Bolivia. La cartera de créditos representó al 31 de diciembre de 2009 el 15% del total del sistema bancario boliviano, y los depósitos del público representaron el 17%.

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

Cientos de miles de clientes en todo el país avalan la trayectoria institucional de una de las empresas de Bolivia con mayor trayectoria. El banco está presente en ocho de los nueve departamentos de Bolivia, con ocho sucursales y 29 agencias. Sus oficinas se destacan por su infraestructura funcional, por la comodidad para los clientes, por la tecnología de última generación incorporada a cada una de ellas, por la seguridad física brindada para clientes y colaboradores, por su imagen corporativa y por sus convenientes ubicaciones.

Cuatro familias de productos y servicios constituyen la propuesta comercial: la Banca de Negocios y Préstamos, que incluye los productos crédito para empresas y personas; la Banca de Servicios, Inversiones y Cuentas; la Banca Internacional; y la Banca Electrónica. Los pequeños y medianos empresarios encuentran en el banco la mejor alternativa para sus operaciones bancarias.



El banco está a la vanguardia en la incorporación de nuevos servicios bancarios con tecnología de punta. Ha sido el primero en desarrollar e implementar la plataforma de Internet más eficaz y conveniente del país, BNB Net Plus, mediante la cual se han realizado millones de transacciones por miles de millones de dólares en los últimos años. Asimismo, el banco ha sido uno de los primeros emisores de tarjetas de crédito y de débito del país, y es el único autorizado para operar en Bolivia el renombrado programa de acumulación de millas AAdvantage® de American Airlines. Las tarjetas de crédito para compras por Internet y las tarjetas prepagadas del BNB son productos únicos del mercado. BNB Móvil, la banca por telefonía celular, es una herramienta de avanzada y con un potencial transaccional sin comparación en Bolivia.

A diciembre de 2009 el banco contaba con 1.208 colaboradores, para quienes procura oportunidades de desarrollo y crecimiento personal y profesional en un saludable y adecuado ambiente de trabajo.

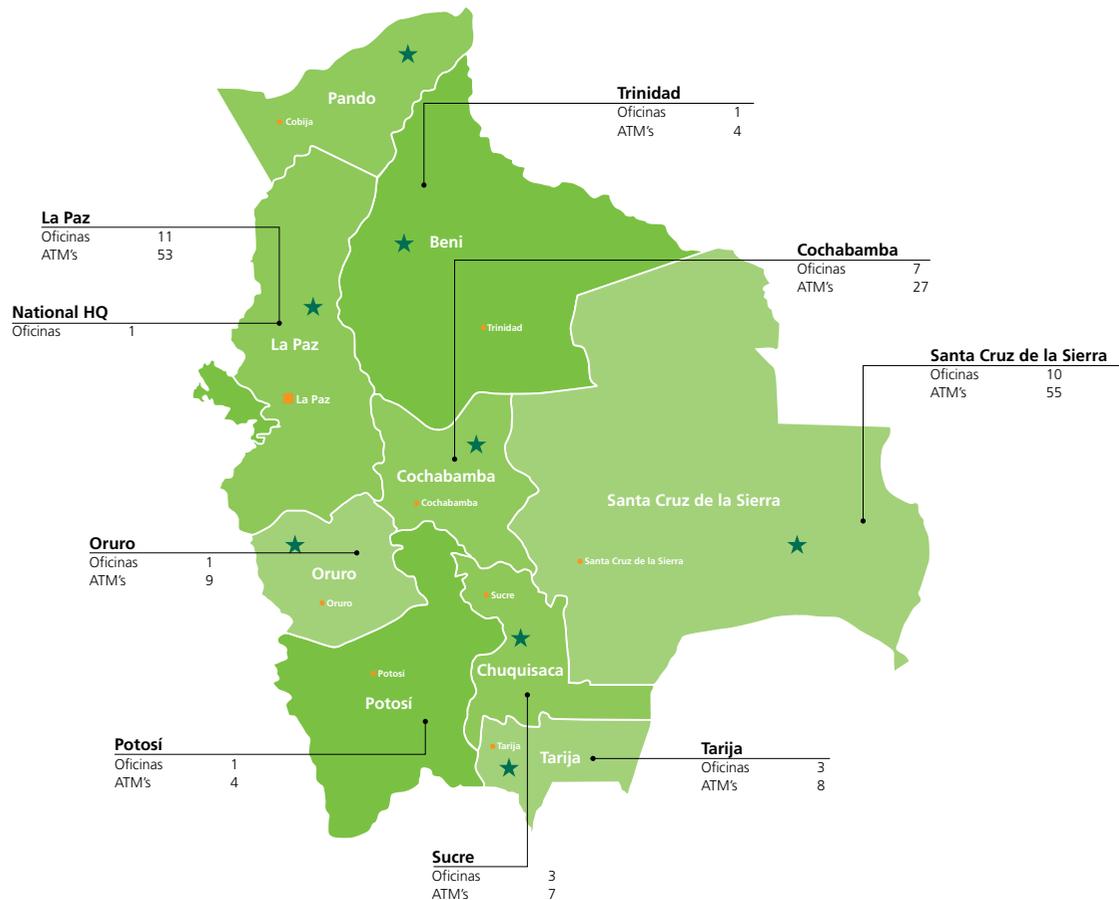
Amplios y completos planes de capacitación, el diseño de carreras bancarias personales, asistencia familiar y seguros de salud, actividades recreacionales y familiares, junto con evaluaciones precisas de desempeño, son parte del extenso y dinámico programa de crecimiento humano y profesional para cada uno de los funcionarios del BNB.

Gracias a la confianza de los clientes y a la solidez del banco, en el año 2002 nace el Grupo Financiero BNB, conformado por el Banco Nacional de Bolivia S.A. (BNB), por BNB Safi —Sociedad Administradora de Fondos de Inversión— empresa líder en su ramo al tener el 33% de participación de mercado, y por BNB Valores S.A. Agencia de Bolsa, que hoy es una de las principales y más activas agencias de bolsa del país.

Para el BNB, la Responsabilidad Social Empresarial (RSE) es parte de la gestión estratégica del negocio. En efecto, el banco cree firmemente en maximizar los impactos positivos y minimizar los impactos negativos del giro de su actividad en la sociedad, a través de un conjunto de actividades y acciones que efectúa en busca de la generación de valor sostenible para todos sus grupos de interés.

Luego de años de esfuerzo, compromiso y de mucho trabajo, el BNB es una de las instituciones más sólidas de Bolivia.

Presencia del BNB en Bolivia - Diciembre de 2009





Reputación corporativa

2007 La marca BNB considerada la más poderosa del mercado

En el mes de diciembre de 2007 el Centro de Investigaciones y Competitividad del semanario Bolivian Business, publicó el "Ranking de marcas 2007". Dicho estudio posicionó al BNB como la marca más poderosa en La Paz y Santa Cruz, además del mejor banco de Bolivia y la empresa más transparente.

2008 - 2009 El BNB ocupa el primer lugar de las entidades financieras del país en el "Ranking de Reputación Corporativa"

La empresa Captura Consulting publicó los resultados del estudio "Las empresas con mejor reputación de Bolivia" en 2008 y el estudio "Reputación Corporativa" en 2009, en los que el BNB ocupó los primeros lugares entre las entidades financieras del país y en el sexto lugar del conjunto de empresas. El BNB se destacó por su liderazgo, gestión, posición comercial, productos y servicios, entre otros.

3. Visión, Misión y Valores

VISIÓN

“Ser un banco comprometido con la excelencia, que brinde servicios financieros integrales y de alta calidad, convirtiéndose en la mejor inversión para sus accionistas, y el mejor lugar de trabajo para sus empleados”

MISIÓN

“Generar valor”

Para los clientes:

- Convirtiéndolos en socios estratégicos y satisfaciendo sus necesidades con productos de calidad, servicio oportuno, asistencia permanente y orientación profesional.

Para la sociedad - comunidad:

- Contribuyendo activamente al desarrollo y progreso del país, a través de programas y proyectos en beneficio de la sociedad.

Para los accionistas:

- Velando por la solvencia, rentabilidad y valor del banco.

Para los colaboradores:

- Ofreciéndoles oportunidades para su desarrollo y crecimiento en un ambiente adecuado de trabajo.

VALORES

La actividad diaria del BNB está arraigada en una serie de valores institucionales que sirven de preceptores en el accionar de todas las personas que lo integran.

- **Integridad.** El BNB construye cimientos de confianza. Más allá del cumplimiento de las leyes, del código de conducta y de las normas internas, el banco promueve y exige absoluta honestidad a todos sus colaboradores para que no se vulneren los principios éticos y morales que rigen su accionar.
- **Transparencia.** Todo el actuar del banco se consume con claridad, sin esconder ningún hecho y poniendo a disposición de los interesados, mediante canales de comunicación establecidos, toda la información requerida de manera oportuna.
- **Verdad.** El banco fundamenta su obrar en el principio de la veracidad. La verdad es el reflejo certero y auténtico de los hechos; la conformidad de lo que se comunica y se hace con la realidad de los sucesos.
- **Equidad.** Representa el trato justo e igualitario al que todos tienen derecho. Implica el respeto a la diversidad de los distintos colectivos en orden de procurar una sociedad en la que las personas se reconocen como iguales en términos de oportunidades y reciben lo que les corresponde.
- **Responsabilidad.** El BNB tiene la capacidad de responder por sus actos y decisiones, por los recursos utilizados y por los resultados emergentes del desempeño de las funciones encomendadas. Da cuenta del impacto de sus operaciones.
- **Respeto a las personas.** Para el BNB las personas están por encima de todo. Por ello, su relación con los grupos de interés se basa en el respeto de la dignidad, de los derechos humanos que son inalienables e inviolables, y de los derechos laborales.



4. Gobierno corporativo

Directorio

El máximo órgano de gobierno del Banco Nacional de Bolivia S.A. es el Directorio, conformado por siete miembros titulares y tres suplentes, todos ellos independientes de la dirección ejecutiva del banco.

Entre las principales funciones del Directorio del banco están las de definir una estructura organizacional que contribuya al logro de los objetivos estratégicos, que permita el funcionamiento de las operaciones de forma eficaz y eficiente, que brinde a las distintas áreas de funcionamiento de la entidad los recursos necesarios para el cumplimiento de sus responsabilidades y el asegurar el cumplimiento de las leyes del país y de la normativa emitida por la Autoridad de Supervisión del Sistema Financiero (ASFI) y del Banco Central de Bolivia.

Para la ejecución de esas funciones, este órgano de gobierno ha establecido los siguientes comités de Directorio:

- **Comité de Auditoría y Cumplimiento.** Tiene el objetivo de revisar y validar: i) el proceso de emisión de información financiera, ii) el sistema de control interno, y iii) la verificación de la razonable administración de los riesgos, del proceso de auditoría interna y externa, y de los procesos que aseguren que el banco cumple con las leyes y regulaciones que le son inherentes. Además, monitorea y define las políticas relacionadas con la administración y el control de legitimación de ganancias ilícitas y lavado de dinero.
- **Comité de Riesgos de Directorio.** Tiene como objetivo el control de la gestión de los riesgos asumidos por el banco como parte de sus actividades de intermediación financiera y prestación de otro tipo de servicios. Esta instancia define políticas de administración, control y monitorio de riesgos crediticios, liquidez, mercado, operativo, legal y de sistemas.
- **Comité Comercial y de Crédito de Directorio.** Tiene como principal objetivo considerar toda solicitud de crédito y de operaciones relacionadas que correspondan a su nivel, velando por el cumplimiento de las políticas de crédito y la normativa de la institución dispuesta a tal efecto.
- **Comité de Ética, de RSE y Gobierno Corporativo.** Tiene el objetivo de: i) considerar y resolver los conflictos éticos que surjan al interior del banco, ii) aprobar políticas, nuevos proyectos y el presupuesto destinado al área de RSE, así como evaluar el desempeño de la misma iii) impulsar la implementación de mejores y mayores mecanismos de acceso a la información y la implementación de buenas prácticas de gobierno corporativo, así como hacer seguimiento de las prácticas ya implementadas.

Los miembros de los comités son designados por el Directorio.

Directorio

Ignacio Bedoya Sáenz

Presidente del Directorio. Nació en La Paz, Bolivia, el 1 de diciembre de 1961. Graduado de la carrera de Ciencias Económicas en Estados Unidos de Norte América. Tiene también estudios de gerencia bancaria en el Chemical Bank en Nueva York. Ocupa el cargo de presidente de Directorio de las empresas Sociedad Industrial Molinera S.A. (SIMSA), Compañía Industrial y Comercial de Oruro S.A. (CICO) y Continental Express, las dos primeras son las más importantes molineras de trigo. Fue secretario y tesorero de la Asociación Nacional de Productores de Oleaginosos y Trigo (ANAPO) y presidente de la Federación Boliviana de Deportes Ecuestres.



Gonzalo Argandoña Fernández de Córdova

Primer vicepresidente. Nació el 24 de marzo de 1947 en Sucre, Bolivia. Graduado de la carrera de Ciencias Económicas, Financieras y Administrativas de la Universidad Real y Pontificia San Francisco Xavier de Chuquisaca, en la ciudad de Sucre. Ocupó varios cargos gerenciales en el banco hasta desempeñar el cargo de gerente general y luego presidente del Directorio. Ha sido profesor universitario y pertenece a varias instituciones empresariales.

Rolando Kempff Bacigalupo

Segundo vicepresidente. Nació en La Paz, Bolivia, el 12 de octubre de 1951. Se graduó de la carrera de Ciencias Económicas y Financieras de la Universidad de Valencia, España. Master en Relaciones Internacionales y Doctor en Política Internacional de la Universidad del Salvador en Buenos Aires. Actual presidente del Directorio de las empresas Terrasur y Renacer S.R.L.



Flavio Escóbar Llanos

Secretario. Nació en Potosí, Bolivia, el 18 de marzo de 1961. Economista graduado de la Universidad Católica Boliviana "San Pablo" de La Paz, Bolivia. Actualmente es director ejecutivo de la cadena de Supermercados Ketal S.A. Se ha desempeñado como miembro del Directorio de reconocidas empresas e instituciones bolivianas y es docente universitario.



Jorge Galindo Canedo

Vocal. Nació en La Paz, Bolivia, el 2 de febrero de 1970. Licenciado en Derecho de la Universidad Mayor de San Andrés de La Paz, Bolivia. Master en Derecho Económico y en Administración de Empresas. Se desempeña como abogado en ejercicio de la profesión libre en el Estudio Jurídico Galindo Canedo Sociedad Civil.

Roberto Saavedra Brychcy

Vocal. Nació el 30 de agosto de 1982 en Bolivia. Licenciado en la carrera de Administración de Empresas de la Fundação Armando Alvares Penteado, en Sao Paulo, Brasil. Actualmente se desempeña como director y controller de la empresa Brysak-Servicios de maquinaria pesada.



Luis Hernán López Vaca Díez

Vocal suplente. Nació el 10 de noviembre de 1955 en Santa Cruz, Bolivia. Realizó estudios en la Universidad de La Plata, Argentina, y se graduó de la carrera de Ciencias Económicas en la Universidad Gabriel René Moreno de Santa Cruz, Bolivia. Actualmente es vicepresidente ejecutivo de Baltic Control Américas y de la inmobiliaria Demsa.



Antonio Santa Cruz Frías

Vocal suplente. Nació el 21 de junio de 1923 en Sucre, Bolivia. Gerente de la firma “Ferretería Santa Cruz” fundada en 1866. Ocupó el cargo de vicepresidente del Directorio del BNB y fue presidente de la Federación Departamental de Empresarios de Chuquisaca y de la Cámara Departamental de Industria y Comercio de ese departamento.

Francisco Meave Correa

Síndico titular. Nació el 22 de febrero de 1936 en Bolivia. Licenciado en la carrera de Economía de la Universidad Mayor de San Andrés de La Paz, Bolivia. Realizó un postgrado de Auditoría, manejo de personal, organización y métodos en la Universidad de Puerto Rico. Actualmente es controller de la consultora ambiental “Ecología y Empresa” y es asesor técnico de “Tudela Th Consulting Group”.



Francisco Javier Ortiz

Síndico suplente. Nació el 8 de septiembre de 1941 en La Paz, Bolivia. Graduado de la carrera de Auditoría de la Universidad Mayor de San Andrés de La Paz, Bolivia. Desde 1960 a la fecha trabaja en la Sociedad Industrial Molinera S.A. (SIMSA).

Equipo gerencial

Gerentes nacionales



■ **Gerente General**
Pablo Bedoya Sáenz



■ **Subgerente General**
Antonio Valda Careaga



■ **Gerente Nacional de Riesgos**
Gonzalo Abastoflor Sauma



■ **Gerente Nacional Comercial**
Sergio Pascual Ávila



■ **Gerente Nacional de Productos y Relaciones Internacionales**
Patricio Garrett Mendieta



■ **Gerente Nacional de Operaciones**
Freddy Colodro López



■ **Gerente Nacional de Sistemas**
Roberto Delgadillo Poepsel



■ **Gerente Nacional de Auditoría**
Iván Pérez Jiménez



■ **Gerente Nacional Legal**
Jorge Orías Vargas

Gerentes comerciales de sucursales



■ **Sucursal La Paz**
Jorge Vargas Ríos



■ **Sucursal Santa Cruz**
Mario Solares Sánchez



■ **Sucursal Cochabamba**
Álvaro Espinoza Wieler



■ **Sucursal Sucre**
René Calvo Sainz



■ **Sucursal Oruro**
Rolando Achá Lemaitre



■ **Sucursal Potosí**
Ivana Zuleta de Caviedes



■ **Sucursal Tarija**
Luis Augusto Calvo Gutiérrez



■ **Sucursal Trinidad**
Javier Cirbián Gutiérrez

*Todos los gerentes comerciales son de nacionalidad boliviana.

5. Asociaciones y membresías

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

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



Palmera de Oro en Responsabilidad Social Empresarial del BNB



6. Premios y reconocimientos recibidos

En el transcurso de su historia el Banco Nacional de Bolivia S.A. se ha hecho merecedor de varios reconocimientos, premios y homenajes. Por su colaboración y aporte a las regiones donde está, por su presencia institucional, por su historia y por su destacado desempeño, entre los años 2007 y 2009 el banco ha sido galardonado con, entre otras, las siguientes distinciones:

- Medalla del Bicentenario del Primer Grito Libertario en América, otorgada por la Alcaldía de la ciudad de Sucre. Sucre, Bolivia, 2009.
- Medalla del Bicentenario de la Revolución Libertaria del 16 de Julio de 1809, otorgada por la Alcaldía de la ciudad de La Paz, por el incesante aporte del banco en favor del desarrollo paceño y del país. La Paz, Bolivia, 2009.

-
- Premio otorgado por la Feria Internacional de La Paz a la mejor entidad bancaria del Bicentenario. La Paz, Bolivia, 2009.
 - “Palmera de Oro por Responsabilidad Social Empresarial”, otorgada por la Feria Exposición de Santa Cruz-Expocruz. Santa Cruz, Bolivia, 2009.
 - Reconocimiento otorgado por la Fundación Síndrome Down, en reconocimiento al apoyo institucional del banco a esa organización. Santa Cruz, Bolivia, 2009.
 - Reconocimiento otorgado por Special Olympics Bolivia al BNB por “Ser un fan de los deportes” y fomentar la aceptación de las personas con discapacidad intelectual. Bolivia, 2009.
 - Reconocimiento “Lo mejor lo nuestro” otorgado por la Cámara de Construcción de Potosí como la mejor empresa bancaria. Potosí, Bolivia, 2009.
 - “Trofeo Palmera Dorada” al stand del BNB en la categoría “Mejor Arquitectura”, otorgado por la Feria Exposición de Santa Cruz-Expocruz. Santa Cruz, Bolivia, 2008.
 - Reconocimiento otorgado por el semanario Bolivian Business como “Marca más poderosa en Santa Cruz”, en la categoría de empresas más transparentes. Santa Cruz, Bolivia, 2007.



7. BNB Responsabilidad Social Empresarial

El Banco Nacional de Bolivia S.A. es una institución que en el transcurso del tiempo ha demostrado una actitud responsable y transparente con su entorno, por lo que la Responsabilidad Social Empresarial (RSE) está enclavada desde sus inicios en su espíritu empresarial.

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

Asimismo, el banco concibe la integración de la responsabilidad social empresarial en sus acciones como un puntal estratégico que agrega valor a la compañía y que es un elemento esencial para el cumplimiento de su misión. La institución está consciente de que el cumplimiento equilibrado de sus responsabilidades para con su entorno



“La integración de la RSE como un elemento permanente de la estrategia competitiva y del actuar de una organización, importa un renovado enfoque del cometido empresarial entorno a los grupos de interés propios previamente definidos, sin interferir con la misión de generar valor para los accionistas”.

**Patricio Garrett M.,
Gerente Nacional de
Productos y Relaciones
Internacionales.**

y en los ámbitos social, medioambiental y económico, son vitales para mantener su posición de liderazgo y contribuir a asegurar su sostenibilidad en el futuro.

Desde su adhesión al Pacto Global de las Naciones Unidas en el año 2006 y con la publicación de la primera Memoria de Responsabilidad Social Corporativa del Banco Nacional de Bolivia S.A. – 2006, en el año 2007, el banco asumió el reto de incorporar e integrar la RSE a su estrategia de negocio y a su operar cotidiano de forma permanente, sostenida y decidida; en consecuencia, el BNB hace suyos los principios de la responsabilidad social empresarial y los del Pacto Global como guías y sustentos de su accionar.

Principios de la Responsabilidad Social Empresarial



El proyecto “Norma ISO 26000” de la Organización Internacional para la Estandarización, define como principios de RSE a los siguientes:

- Transparencia.
- Integridad.
- Respeto a los intereses de los grupos de interés (stakeholders).
- Equidad.
- Responsabilidad.
- Rendición de cuentas.

Principios del Pacto Global de las Naciones Unidas

El Pacto Global es una iniciativa voluntaria mediante la cual las empresas se comprometen a alinear sus estrategias y operaciones a diez principios, universalmente aceptados en cuatro áreas temáticas, a saber:



Derechos humanos:

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

Ámbito laboral:

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

Medio ambiente:

- Apoyar el enfoque preventivo frente a los retos medioambientales.
- Promover mayor responsabilidad medioambiental.
- Alentar el desarrollo y la difusión de tecnologías respetuosas del medio ambiente.

Anticorrupción:

- Las empresas deberán trabajar contra la corrupción en todas sus formas, incluidas extorsión y criminalidad.



“El cumplimiento de los Principios del Pacto Global de las Naciones Unidas está promovido por la dirección de la empresa y le concierne a todos y cada uno de los colaboradores que trabajan en ella o en su nombre, por ello animamos a nuestros colaboradores a que integren esos principios en su día a día de trabajo”.

**Antonio Valda C.,
Subgerente General.**

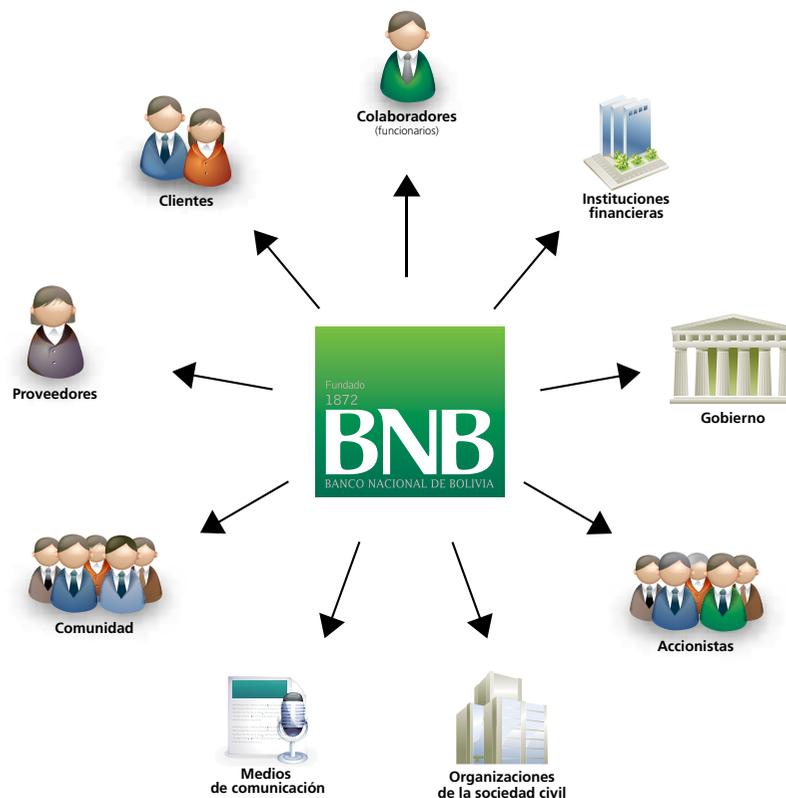
El proceso de estructuración de la RSE en el Banco Nacional de Bolivia S.A.



Sustentados en los Principios del Pacto Global de las Naciones Unidas y con el apoyo de la Fundación Corporación Boliviana de Responsabilidad Social Empresarial (COBORSE) – red local del Pacto Global en Bolivia, principal promotora de la difusión del concepto de RSE y de la práctica de un modelo de gestión empresarial responsable, en el mes de mayo de 2008 se inició el proceso de estructuración de la RSE en el BNB, mediante un taller de inducción impartido por esa fundación a los miembros del Directorio y al plantel ejecutivo del banco, en el que se analizó y se discutió la teoría que sustenta la RSE, y se trabajó en una primera aproximación a los que serían los grupos de interés prioritarios de la institución.

El BNB considera como sus grupos de interés a aquellos colectivos que tienen influencia sobre la entidad y que, a su vez, se ven influenciados directa o indirectamente por las actividades del banco. Por lo tanto, la relación que mantiene la institución con sus grupos de interés se constituye en uno de los componentes substanciales que permite la construcción de una sana y sostenible conexión entre el banco y esas agrupaciones.

Grupos de interés del BNB



A partir de esa identificación y en el entendido de que la gestión de las relaciones con los grupos de interés constituye un proceso de largo plazo, a través de una consulta a los funcionarios basada en encuestas, consultas y entrevistas, se priorizó a ciertos colectivos a ser atendidos. En ese entendido los grupos de interés prioritarios del BNB son los colaboradores (funcionarios), los clientes, la comunidad y los accionistas.

Ese ejercicio facilitó al diseño y la optimización de las acciones a emprender, para que impacten positivamente en beneficio de un grupo en particular o de todos en general.

En este marco, para asegurar la integración transversal de los principios de la RSE y del Pacto Global al interior de la organización, y para dar respuesta a las demandas de los grupos de interés prioritarios, el BNB asumió una serie de compromisos que se describen a lo largo de los capítulos posteriores del presente documento.

En el ámbito de la RSE, cuatro áreas de acción o de intervención se delimitaron por el banco para ejecutar proyectos y acciones a favor de sus grupos de interés prioritarios, las mismas que son la educación, la salud, la pequeña y mediana empresa (PyME) y la juventud.

Posteriormente, a finales de 2008, con todos esos elementos (definición de grupos de interés, identificación de áreas de intervención, adopción de compromisos) y con la aplicación de una herramienta de diagnóstico, basada en los indicadores de Responsabilidad Social de Instituto Ethos del Brasil, referente latinoamericano en la promoción de la RSE, se elaboró un “Plan Estratégico de Responsabilidad Social”, hoy en día vigente y que ha sido validado al interior del banco.

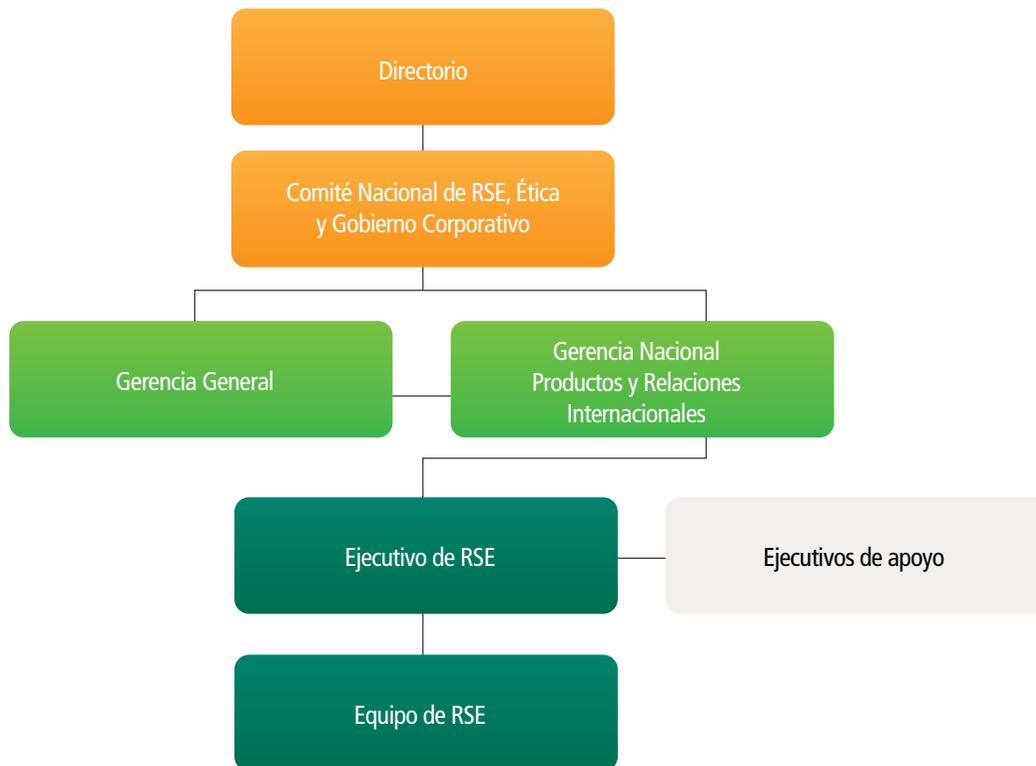
Resumen del proceso de elaboración del Plan Estratégico de RSE del BNB



Estructura organizacional

El proceso de gestión de la RSE en el BNB implica cierta complejidad por el alcance nacional que tienen los proyectos. Por ello, la dirección del banco pensó que, para el involucramiento de todo el personal, era necesaria la conformación de una estructura de gestión nacional, que involucre todos los niveles de la empresa.

Estructura de gestión de la RSE en el BNB



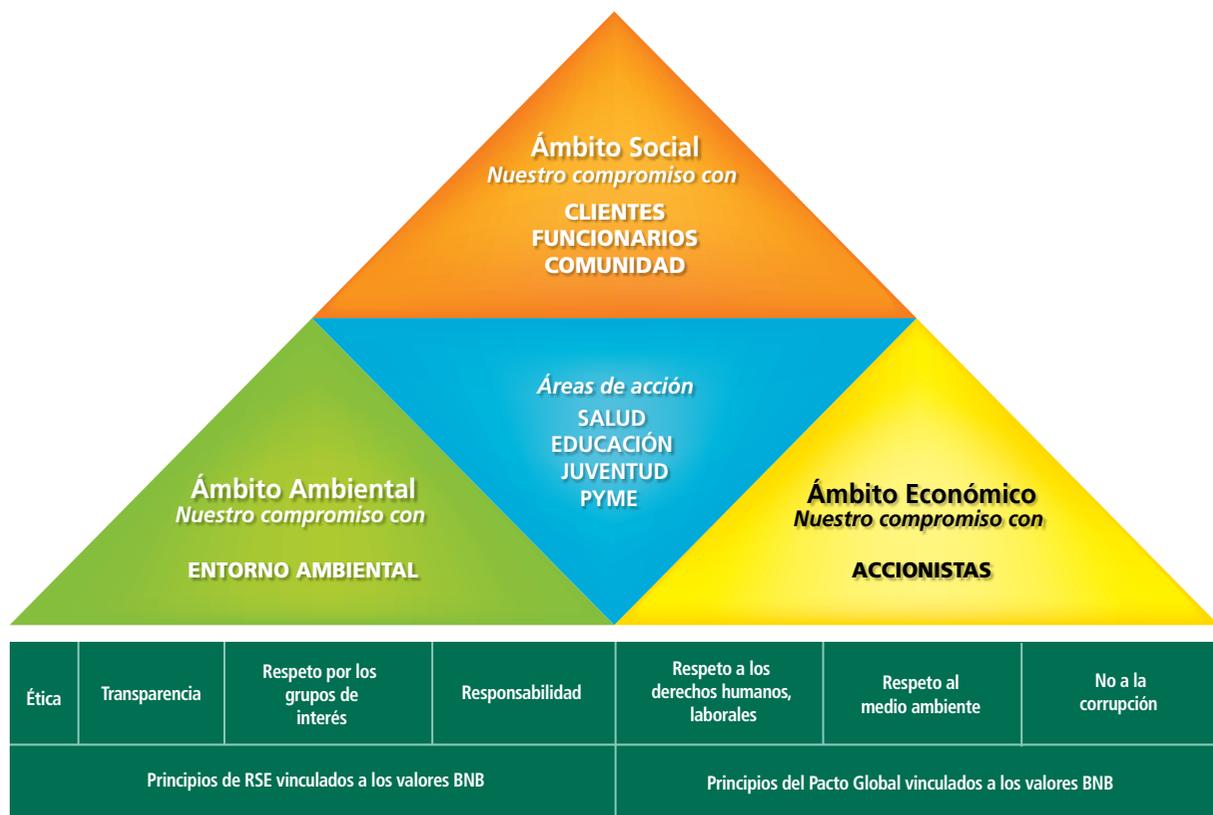
Como se ve representado en el gráfico, el órgano máximo de decisión y control es el Directorio del banco. Éste tiene como principal responsabilidad la aprobación de: políticas, nuevos proyectos y del presupuesto destinado a ellos. Toda decisión adoptada por el Directorio, en este ámbito, es puesta en conocimiento de la Junta de Accionistas del banco.

Por su parte, la Gerencia General y la Gerencia Nacional de Productos y Relaciones Internacionales, son los órganos responsables de la dirección de los proyectos y de vigilar el cumplimiento de las metas y los objetivos. Son las instancias impulsoras de la mejora continua de la gestión de la RSE en la empresa, por lo que su principal tarea es la de medir los impactos generados.

La gestión diaria de la RSE y de los proyectos desarrollados en ese marco, está a cargo de un ejecutivo de Responsabilidad Social Empresarial, que trabaja liderando un equipo de ocho funcionarios, que representan a cada una de las sucursales y oficinas del BNB, y que tienen a su cargo la ejecución de los proyectos en aquellos departamentos donde el banco tiene presencia (La Paz, Santa Cruz, Cochabamba, Sucre, Tarija, Beni, Potosí, Oruro).

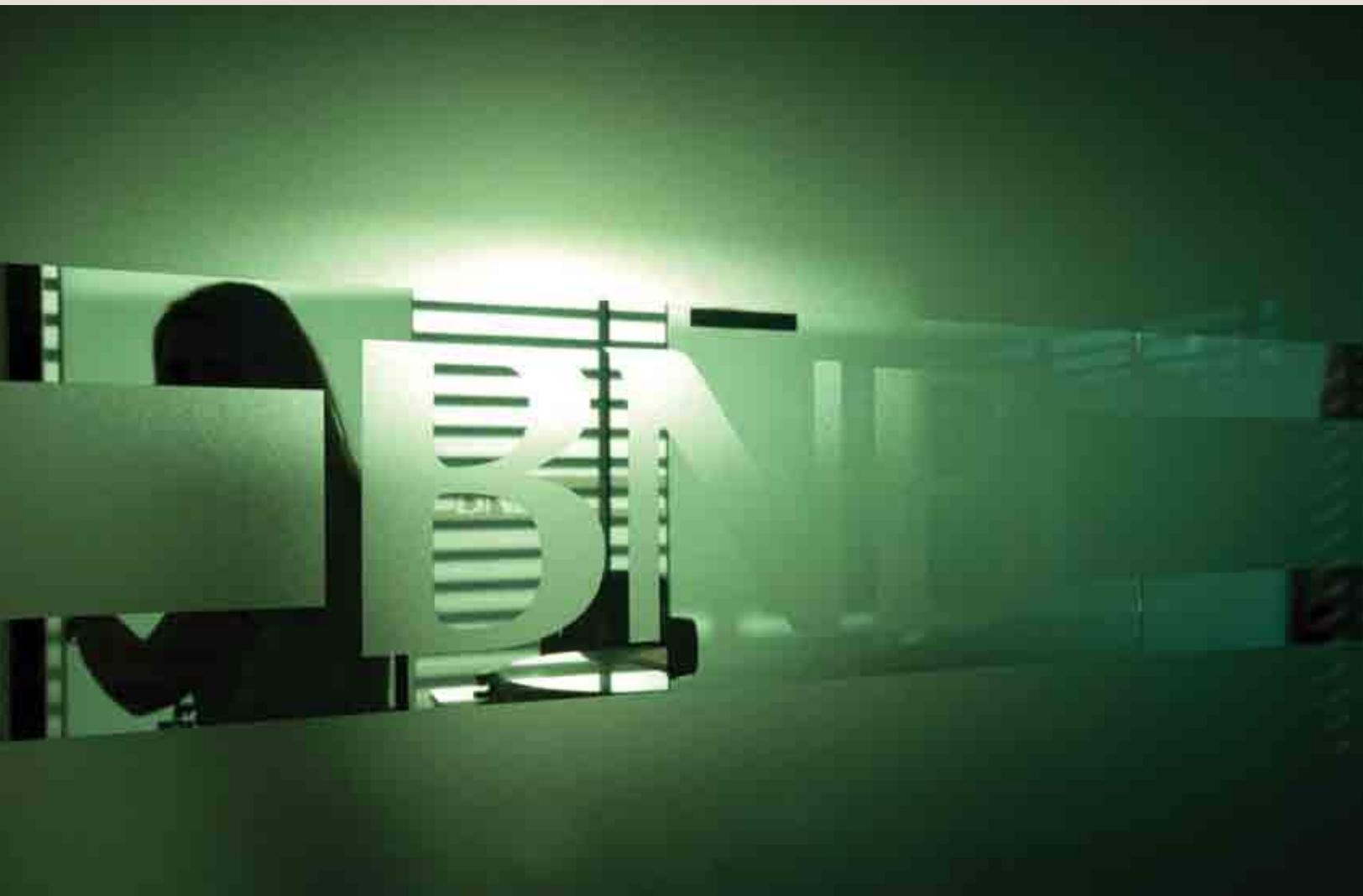
Modelo de Responsabilidad Social Empresarial del BNB

El modelo de RSE estructurado por el BNB se representa en la siguiente gráfica.



Fuente: Elaborado a partir de los Principios de la Responsabilidad Social Empresarial del BNB, los Principios del Pacto Global, los compromisos asumidos por el banco hacia sus principales grupos de interés, las áreas de intervención definidas y la gestión de los impactos.

Gracias al compromiso y a los esfuerzos realizados durante los últimos años, el proceso de implementación de un modelo integral de RSE sigue progresando. Se ha podido avanzar en la relación del banco con sus grupos de interés prioritarios y administrar de mejor manera la gestión de los impactos del giro del negocio, generando valor sostenible para la organización y para su entorno; además, el tiempo ha permitido reparar las desviaciones y los equívocos naturales que han surgido.



Desempeño Social



8. Desempeño social

8.1. Compromiso con los colaboradores (funcionarios)

El BNB se compromete a:

Velar por la salud, seguridad y el desarrollo profesional y personal de sus colaboradores, brindándoles igualdad de oportunidades, ocupaciones seguras y saludables, y promoviendo la conciliación de la vida laboral y familiar. Asimismo, se compromete a fomentar el trabajo en equipo y procurar un clima laboral óptimo.

El BNB y sus colaboradores

Es política institucional del banco potenciar sus recursos humanos permanentemente, no sólo desde la perspectiva profesional, sino también desde la propiamente humana. El recurso humano es una prioridad marcada y fundamental para nuestra institución; tiene tal importancia, que la difícil labor del desarrollo humano dentro del BNB ha sido encomendada a un área especializada bajo dependencia directa de la Gerencia General.



El Banco Nacional de Bolivia S.A. orienta la gestión de recursos humanos a partir de los siguientes principios básicos:

- Atender al ser humano desde la perspectiva de sus necesidades físicas, psíquicas, emocionales, sociales y espirituales, elevando los valores de respeto a la vida.
- Otorgar condiciones de estabilidad en el trabajo.
- Crear condiciones de clima laboral positivo, para que la persona potencie su capacidad y se desempeñe con eficiencia.
- Resguardar a la persona en el trabajo, en concordancia con el cumplimiento de las leyes; además, cubrir las necesidades de protección del empleado ofreciéndole instalaciones de trabajo adecuadas y seguras.
- Potenciar y salvaguardar los valores éticos y morales al interior del banco.
- Promover el desarrollo humano y profesional de los colaboradores, en concordancia con una relación armoniosa familiar.
- A partir de los valores institucionales del banco y del compromiso asumido ante el Pacto Global de las Naciones Unidas, rechazar toda forma de trabajo forzado o que viole los derechos fundamentales laborales y de trabajo infantil en la entidad.

Los funcionarios del BNB poseen un ejemplar del “Reglamento Interno de Trabajo” y del “Código de Ética” del banco. Estos documentos establecen los aspectos normativos de la relación de trabajo y de los derechos y las obligaciones laborales que rigen el comportamiento laboral.



A partir de la reestructuración del Área de Recursos Humanos en el año 2008, la gestión del capital humano del banco, como se mencionó anteriormente, está a cargo de la Subgerencia Nacional de Recursos Humanos, instancia que sustenta su trabajo en un sistema integral de gestión por competencias. Este sistema se basa en un modelo de competencias que tiene como propósito alinear a las personas que integran la institución con los objetivos organizacionales, entendiendo por competencia a las características de la personalidad, habilidades, destrezas y conocimientos de las personas que generan un desempeño exitoso en un puesto de trabajo.

Una gestión por competencia permite identificar la manera de lograr un desempeño óptimo, al caracterizar los requerimientos necesarios de las personas en un determinado cargo.

El sistema integral de gestión por competencias está conformado por cuatro subsistemas, a saber:

Subsistema de Reclutamiento y Selección. Este es un régimen de gran importancia a corto y a largo plazo. Su adecuada gestión permite la captación de recursos humanos calificados e idóneos para los puestos de trabajo vacantes. En efecto, el banco procura que el reclutamiento y la selección de personal se oriente al estricto cumplimiento del perfil elaborado para el cargo a ser ocupado.

Subsistema de Capacitación y Desarrollo. Para fortalecer las capacidades técnicas y humanas del personal, el banco cuenta con planes de capacitación orientados al cumplimiento de la misión y objetivos del Área de Recursos Humanos, al desarrollo personal de los funcionarios y al logro eficiente de las funciones específicas de cada cargo.

Subsistema de Motivación e Incentivos. Es política del banco la retención del talento humano capaz, motivado e identificado con la institución. Para ello, se ha elaborado y se trabaja consistentemente con el plan de motivación, retención e incentivos afines a los valores y cultura del banco.

Subsistema de Evaluación y Desempeño. Este permite establecer objetivos para el auto desarrollo de los colaboradores con el fin de mejorar su productividad y rendimiento. Además, facilita la alineación de los objetivos estratégicos del banco con los objetivos del personal para lograr un mejor trabajo como equipo interdependiente.

Cada uno de estos subsistemas tiene procedimientos de control, de medición y de acción correctiva, para optimizar y facilitar la gestión del recurso humano.

Por otro lado, la abundante carga administrativa que implica la gestión de los recursos humanos es responsabilidad de la Subgerencia Nacional de Organización y Métodos, instancia independiente a la Subgerencia Nacional de Recursos Humanos.

Perfil de los recursos humanos

A continuación se presenta un conjunto de información sobre los aspectos más relevantes relacionados con los recursos humanos del BNB.



CREDITOS	Compras	Recepciones	Plazo en días	Compras
%	15,0		6,75	13,0
UPVN				
MVN			7,50	14
(Dólar/USA)				
(Euro)			15,20	5,000
Móviles	3			

	Compras	Venta
CREDITO	6,96	7,08
por USA (B)	8,16300	9,73600
por B)	1,17,115	1,39684
(Dólar/USA)	6,97	7,07
(Euro)		9,42784
		1,35263

UNIDAD DE PAGO	Fecha
por LEV	25.02.10
1,53805	