

2024

Responsabilidad Social Empresarial



Informe de
Responsabilidad
Social Empresarial
2024

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

BNB

DATOS DE CONTACTO

Banco Nacional de Bolivia S.A.

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

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

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

RESPONSABLES

Patricio Garrett Mendieta

Carmen Zamora Ramírez

Contenido

I. Presentación	5
Alcance.....	7
Carta del Vicepresidente Ejecutivo.....	9
II. Carta del Presidente del Directorio	11
III. Perfil del Banco Nacional de Bolivia S.A.	15
BNB, un banco sólido, innovador y comprometido con el desarrollo del país	17
BNB Corporación S.A.	18
BNB en cifras, principales indicadores	19
Misión, visión y valores	20
Gobierno corporativo	22
Estructura organizacional	27
Gestión de riesgos	30
Cumplimiento.....	35
Código de ética	38
Asociaciones y membresías	39
Reconocimientos, distinciones y menciones.....	40
IV. BNB Responsabilidad Social Empresarial	47
Descripción de la incorporación de la RSE en la planificación estratégica de la entidad	49
Resultado de la implementación y mantenimiento del sistema de gestión de la RSE en el BNB	50
V. Materialidad	59
Proceso para la determinación de la materialidad	61
Identificación de los aspectos materiales	62
Diálogo y creación de valor con los grupos de interés del BNB.....	63

VI. Desempeño social	65
VII. Desempeño ambiental	145
VIII. Desempeño económico	155
IX. Pacto Global	163
X. Opinión externa	171
Carta de opinión externa	173
XI. Red de sucursales y agencias	175



Presentación

Alcance del Informe de Responsabilidad Social Empresarial 2024

El Banco Nacional de Bolivia S.A. presenta públicamente el Informe de Responsabilidad Social Empresarial 2024 (IRSE), el cual documenta de manera integral la gestión organizacional, económica, social y ambiental llevada a cabo entre el 1 de enero y el 31 de diciembre de 2024.

Este informe tiene como propósito principal visibilizar la generación de valor para los diversos grupos de interés, proporcionando un análisis estructurado en once capítulos, que abarcan el perfil institucional del banco, su compromiso con la Responsabilidad Social Empresarial (RSE) y su desempeño en los ámbitos económico, social y ambiental. Asimismo, se incluyen secciones dedicadas a la gobernanza corporativa, ética, transparencia y gestión de riesgos, reflejando así el enfoque estratégico de la institución en materia de sostenibilidad.

El IRSE 2024 expone el modelo de negocio y la trayectoria del banco, destacando su compromiso con la consolidación de un diálogo abierto y constructivo con sus grupos de interés. A través de este enfoque, el BNB refuerza su adhesión a las mejores prácticas en materia de gestión ambiental, social y de gobierno (ASG), garantizando la sostenibilidad y continuidad de sus operaciones.

En la elaboración del informe, se cumplió rigurosamente con la normativa establecida por la Autoridad de Supervisión del Sistema Financiero (ASFI), además de alinearse con los principios del Pacto Global de las Naciones Unidas y los Objetivos de Desarrollo Sostenible (ODS). Asimismo, el documento refleja la misión, visión, principios y valores del BNB, reafirmando su compromiso con el desarrollo sostenible del país.

El IRSE 2024 se encuentra disponible tanto en formato físico como digital. Los interesados pueden acceder a su versión electrónica a través del portal oficial del banco (www.bnb.com.bo), donde también se ofrece información adicional sobre la actividad comercial y las iniciativas de Responsabilidad Social Empresarial de la institución.

Carta del Vicepresidente Ejecutivo



Estimados colaboradores, clientes, accionistas y público en general:

El 2024 representó una nueva oportunidad para reafirmar nuestro compromiso con la sostenibilidad y la responsabilidad social empresarial, pilares estratégicos de nuestra gestión. Durante el último año, consolidamos nuestra visión de la RSE, impulsando iniciativas que generan un impacto positivo en la sociedad y el entorno, en línea con los más altos estándares internacionales.

La calificación R1+ con una puntuación de 9,8/10, otorgada por la empresa calificadora de riesgos AESA Ratings, ratifica el compromiso del Banco Nacional de Bolivia S.A. con la excelencia en la gestión de la RSE. Esta ponderación nos motiva a seguir fortaleciendo nuestras acciones y a asumir nuevos desafíos con la convicción de que el crecimiento empresarial debe ir de la mano con el desarrollo social y ambiental.

En 2024, continuamos avanzando con determinación, innovación y un enfoque claro en generar valor para nuestros grupos de interés. Agradecemos a cada uno de ustedes por su compromiso y confianza en nuestra visión.

Sigamos construyendo juntos un futuro más sostenible y responsable.

Atentamente,

A handwritten signature in black ink, consisting of a large, rounded loop followed by a smaller loop and a short vertical stroke.

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



Carta del Presidente del Directorio

Carta del Presidente del Directorio



Es un honor para mí presentar el Informe de Responsabilidad Social Empresarial, en el que reflejamos nuestro compromiso con el desarrollo sostenible y el impacto positivo que buscamos generar en nuestra sociedad y entorno. Este informe abarca los logros y avances más significativos en materia de Responsabilidad Social Empresarial y la función social de nuestros servicios financieros durante el periodo comprendido entre el 1 de enero y el 31 de diciembre de 2024.

Desde nuestra adhesión al Pacto Global de las Naciones Unidas en 2006, cada año reafirmamos nuestro compromiso con sus principios y con la Agenda 2030 para la consecución de los Objetivos de Desarrollo Sostenible. En 2024, profundizamos la integración de estos principios en nuestra estrategia de negocio, consolidando una cultura organizacional alineada con prácticas sostenibles y éticas que guían nuestras operaciones diarias. Asimismo, mantenemos una transparencia activa al compartir con las partes interesadas la evolución de nuestras iniciativas, fortaleciendo el vínculo de confianza que hemos cultivado a lo largo de los años.

Entendemos que los servicios financieros son un motor esencial para el progreso económico y social de un país. Bajo esta premisa, enfocamos nuestros esfuerzos en promover la inclusión financiera, fortalecer la confianza de nuestros clientes y colaboradores, apoyar comunidades vulnerables y preservar el medio ambiente. Estamos convencidos de que el éxito alcanzado a lo largo de los 152 años de trayectoria del banco, así como el que nos espera a futuro, está intrínsecamente ligado al bienestar y la sostenibilidad del entorno que nos rodea.

Durante 2024, nuestro compromiso se materializó en diversas iniciativas que reflejan nuestra misión como agentes de cambio. En el ámbito laboral, priorizamos la salud integral de nuestros colaboradores y sus familias a través del programa "Primero tu salud," brindando información y actividades destinadas a cuidar el bienestar físico y emocional. En el plano educativo, nuestro programa "Aprendiendo con el BNB" llegó a

barrios, comunidades y unidades educativas de todo el país, fomentando la educación financiera y promoviendo conocimientos esenciales sobre finanzas personales.

A través de nuestros programas sociales, extendimos el apoyo a las comunidades más vulnerables. Los programas de salud visual "Veo Veo" y "Agua, Valoramos la Vida" son ejemplos de nuestro compromiso tangible, ofreciendo soluciones concretas como sistemas de agua segura en comunidades en situación de extrema pobreza. Estas acciones, respaldadas por sólidas alianzas con fundaciones y ONGs, aseguran la sostenibilidad y el impacto positivo a largo plazo de cada programa.

En línea con nuestro compromiso con el medio ambiente, damos pasos importantes hacia el financiamiento verde, adoptando criterios de sostenibilidad que abren un camino prometedor hacia un futuro.

Invito a sumergirse en las páginas de este informe para conocer más a fondo la estrategia de RSE Sostenibilidad del banco y explorar los resultados de nuestras acciones conjuntas. Cada paso que damos reafirma nuestro propósito de construir un futuro mejor para las generaciones actuales y venideras.

Agradezco profundamente a los miembros del directorio, al equipo ejecutivo y a todos los colaboradores del BNB por su dedicación y arduo trabajo durante 2024. Juntos fortaleceremos nuestro rol como ciudadanos corporativos ejemplares y agentes de cambio positivo.

Con aprecio y convicción.



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



Perfil del Banco Nacional de Bolivia S.A.

BNB, un banco sólido, innovador y comprometido con el desarrollo del país

Desde su fundación en 1872, el Banco Nacional de Bolivia S.A. construyó una trayectoria sólida y de referencia en el sector financiero boliviano. Con 152 años de experiencia demostró fortaleza, estabilidad y una constante generación de valor para sus grupos de interés.

El BNB se distingue por su compromiso con la transparencia, la rendición de cuentas, la equidad y la responsabilidad social empresarial. Su sólido Gobierno Corporativo garantiza una gestión alineada con los intereses de sus clientes, colaboradores y accionistas, consolidando su reputación como una entidad confiable y creíble.

El banco mantiene un enfoque estratégico en la innovación tecnológica para optimizar sus servicios y mejorar la experiencia de sus clientes. A través de la digitalización y el fortalecimiento de sus canales de atención, facilita el acceso a soluciones financieras eficientes y seguras.

El BNB cuenta con una amplia red nacional de 649 puntos de atención financiera, asegurando cobertura y accesibilidad en todo el país. A nivel internacional, mantiene acuerdos con 214 instituciones financieras en 46 países, ampliando su capacidad de operación global.

El banco ofrece una diversificada cartera de productos y servicios a través de cuatro áreas especializadas:

- **Banca de Negocios y Préstamos:** Soluciones de financiamiento para empresas y emprendedores.
- **Banca de Servicios, Inversiones y Cuentas:** Productos financieros adaptados a las necesidades de clientes individuales y corporativos.
- **Banca Internacional:** Servicios para transacciones y operaciones financieras globales.
- **Banca Digital:** Plataformas tecnológicas innovadoras para la gestión ágil y segura de productos financieros.

El BNB impulsa un modelo de negocio basado en la sostenibilidad y la responsabilidad social empresarial, promoviendo el desarrollo económico y social de Bolivia a través de iniciativas que benefician a comunidades, empresas y sectores vulnerables.

BNB Corporación S.A.

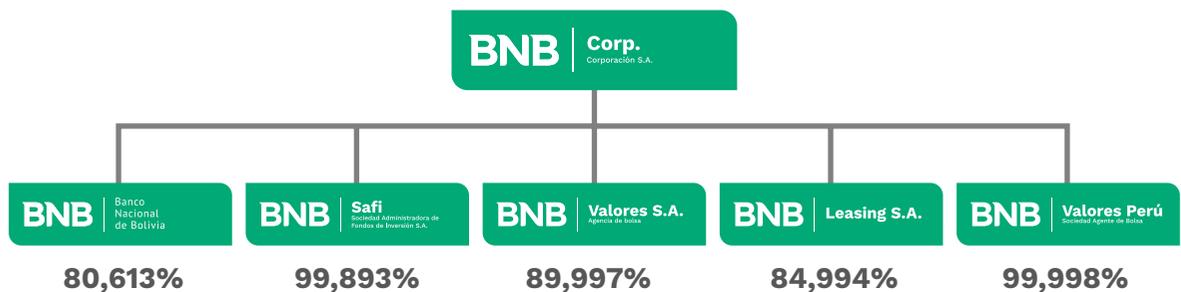
BNB Corporación S.A. es la Sociedad Controladora del Grupo Financiero BNB desde 2017. El Grupo Financiero BNB está conformado por cinco empresas financieras nacionales y extranjeras:

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

Todas las empresas financieras del grupo se encuentran actualmente bajo control común de la Sociedad Controladora BNB Corporación S.A.

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

Composición grupo financiero BNB:



Fuente: Informe BNB Corporación S.A.

BNB en cifras, principales indicadores

Indicador	31/12/2024
Número de empleados	1.949
Cantidad de:	
Cuentas corrientes	32.381
Cajas de ahorro	1.633.206
Depósitos a plazo fijo	3.105
Créditos empresariales	930
Créditos PyME	3.203
Créditos microempresa	7.994
Créditos de vivienda	24.522
Créditos personales	52.360

	Expresado en miles de USD
Patrimonio	350.890
Activos	5.144
Obligaciones con el público	3.788
Utilidades netas	33,1

Fuente: Elaboración propia con base en registros internos.

Misión, visión y valores

Misión

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



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



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



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



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

Visión del BNB

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

- **“Ser un banco solvente, competitivo, resiliente y centrado en brindar una excelente experiencia al cliente”**

En cuanto a la solvencia, nos comprometemos a mantener una situación financiera sólida y estable, garantizando la viabilidad a largo plazo de nuestra empresa. Esto implica una gestión responsable de nuestros recursos, una planificación financiera estratégica y una diversificación de nuestras fuentes de ingresos.

En cuanto a la competitividad, nos comprometemos a mantener la capacidad de destacar y superar a los competidores mediante el uso de nuestras habilidades, la oferta de productos y servicios de alta calidad, precios competitivos, que cumplan con las necesidades y expectativas de los clientes.

En cuanto a la resiliencia, nos comprometemos a ser capaces de enfrentar y superar cualquier obstáculo o cambio en el entorno empresarial. Estamos preparados para adaptarnos rápidamente a nuevas circunstancias, aprovechar las oportunidades

emergentes y minimizar los riesgos. Nuestra empresa se caracteriza por su agilidad, flexibilidad y capacidad de innovación.

Por último, **nos comprometemos a brindar una excelente experiencia** a nuestros clientes en cada interacción. Nos esforzamos por entender y satisfacer sus necesidades y expectativas, ofreciendo productos y servicios de alta calidad, personalizados y que superen sus expectativas. Queremos que cada cliente se sienta valorado, escuchado y satisfecho con su experiencia con nuestra empresa.

Propósito

El propósito del Banco Nacional de Bolivia S.A es el de brindar soluciones para transformar vidas.

Valores del BNB

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

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



Gobierno corporativo

En cumplimiento de los principios fundamentales de transparencia, rendición de cuentas, equidad y responsabilidad corporativa, el Banco Nacional de Bolivia S.A. consolidó un sólido Gobierno Corporativo, orientado a generar valor para todos sus grupos de interés: accionistas, clientes, colaboradores, proveedores y la sociedad en su conjunto.

La gestión del Gobierno Corporativo permite establecer compromisos estratégicos a corto, mediano y largo plazo, supervisando el desempeño del negocio y analizando de manera integral sus líneas de negocio y productos. Este enfoque facilita la toma de decisiones informadas, fortaleciendo la propuesta de valor del banco y garantizando un servicio de excelencia para sus clientes.

El modelo organizativo que guía al BNB se basa en principios y normas que regulan su estructura y funcionamiento. A través de una gestión eficiente, transparente, ética y equitativa, el banco asegura el cumplimiento de la normativa vigente, alineando sus acciones con su visión, misión, valores y principios éticos.

Como parte de su compromiso con las mejores prácticas corporativas, el Gobierno Corporativo del BNB es objeto de revisión y actualización constante, garantizando:

- La protección y equidad de los derechos de los accionistas.
- La transparencia en la gestión y la rendición de cuentas.
- La ética en las relaciones con todos sus grupos de interés.
- La continuidad y sostenibilidad del negocio.

Asimismo, el modelo de Responsabilidad Social Empresarial del banco está plenamente integrado en su estrategia de negocio, basado en una cultura organizacional que refuerza sus principios y valores. El Gobierno Corporativo es un pilar esencial para la implementación efectiva de la RSE, asegurando su alineación con los objetivos institucionales.

La política de Gobierno Corporativo del Banco Nacional de Bolivia S.A. se sustenta en un conjunto de códigos y reglamentos que establecen un marco normativo para el ejercicio de una gestión transparente, ética, justa y de altos estándares de conducta. Estos documentos normativos se detallan a continuación:

- Código de Gobierno Corporativo
- Código de Ética

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

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

Reglamentos de comités de Directorio:

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

El BNB cuenta con dos áreas de responsabilidad: la estructura directiva y la estructura operativa.

a. Estructura directiva

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

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

– Directorio

Como máximo órgano administrativo, el Directorio del BNB representa los intereses de los accionistas, cumpliendo un rol fundamental en la definición estratégica y dirección del banco. Sus responsabilidades incluyen la toma de decisiones clave, la supervisión y seguimiento de su implementación, así como el asesoramiento a la alta gerencia en la gestión del negocio.

Asimismo, el Directorio establece las políticas que rigen la administración de la entidad y define los lineamientos estratégicos en materia de Responsabilidad Social Empresarial. Además, supervisa las acciones, mecanismos y procedimientos implementados por la institución para garantizar su correcto funcionamiento y alineación con los objetivos corporativos.

Por su parte, la Junta General de Accionistas, como máximo órgano deliberativo y de gobierno de la Sociedad, es responsable de designar a los miembros del Directorio para cada gestión administrativa. Para el período 2024-2025, los directores designados fueron:

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

Presidente	Pablo Marcelo Bedoya Sáenz
Primer Vicepresidente	Gonzalo Argandoña Fernández de Córdova
Segundo Vicepresidente	Mario Solares Sánchez
Director Secretario	Jorge Mauricio Galindo Canedo
Director Vocal	Karla Andrea Würth Pino-Ichazu
Director Vocal	Jorge Alejandro Escobari Urday
Director Suplente	Valeria Bedoya Alipaz
Director Suplente	Milton Careaga Alurralde
Síndico Titular	Rolando Hernán Kempff Bacigalupo
Síndico Suplente	Carlos Fernando de la Rocha Cardozo

– Comités de Directorio

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

Los Comités de Directorio son:

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

– Comités gerenciales

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

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

b. Estructura operativa

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

Personal Ejecutivo de Oficina Nacional

Vicepresidentes

Gonzalo Abastoflor Sauma	Vicepresidente Ejecutivo
Patricio Garrett Mendieta	Vicepresidente Finanzas e Internacional
Álvaro Espinoza Wieler	Vicepresidente Negocios Banca Corporativa y Empresas (hasta el 27 de diciembre de 2024)
Ramiro Argandoña Céspedes	Vicepresidente Negocios Banca Corporativa y Empresas (desde el 28 de diciembre de 2024)
Jorge Ortuño Thames	Vicepresidente Gestión de Activos Improductivos
Jorge Orías Vargas	Vicepresidente Asuntos Jurídicos
Rolando Achá Lemaitre	Vicepresidente Negocios Banca Masiva
Carlos Mojica Ribera	Vicepresidente Innovación y Transformación Digital
Freddy Rubín de Celis Monroy	Vicepresidente Gestión de Riesgos
Alejandro Calbimonte Gutierrez	Vicepresidente Operaciones

Gerentes

Valentina Fardella Del Castillo

Gonzalo Díaz Villamil Gómez

Erick Grundner Echeverria

José Luis Zalles Espinoza

Nicolás Klapp Ramírez

Antonio Plata Maldonado

Rony Rojas Belaunde

Jaime Jaldín Calvo

Stella Álvarez Monasterios

Pamela Giacomán Alborta

Edgar Morales Cabrera

Erlan Vargas Eduardo

Hugo Lahore Manríquez

Seiji Patrick Martínez Gutiérrez

Manuel Rodrigo Patzi Martínez

Delia Elena Zea O'phelan Salvatierra

Mayti Torres Salvador

Mauricio Tellería Espinoza

Gerente Desarrollo Humano a.i.

Gerente Operaciones Centralizadas

Gerente de Tesorería e Inversiones

Gerente Organización y Métodos

Gerente de Marketing y Comunicaciones

Gerente de Tecnología

Gerente de Inteligencia de Negocios

(hasta el 14 de febrero de 2024)

Gerente Analítica de Datos

(desde el 15 de febrero de 2024)

Gerente Gestión Activos Improductivos

(hasta el 14 de enero de 2024)

Gerente de Recuperaciones y Bienes

Adjudicados

(desde el 15 de enero de 2024)

Gerente de Cumplimiento

Gerente Banca Personas

Gerente de Administración y Contabilidad

Gerente de Gestión Financiera

Gerente de Procesos Centrales

Gerente Centro de Innovación

Gerente de Operaciones

Gerente de Normalización de Cartera

Gerente Auditoría

Gerente Banca Microcrédito

El cumplimiento de los principios fundamentales de transparencia, rendición de cuentas, equidad y responsabilidad corporativa contribuye de manera significativa a varios de los Objetivos de Desarrollo Sostenible (ODS). Estos principios son esenciales para garantizar que las empresas operen de manera ética y sostenible, promoviendo una gestión eficaz de los recursos y contribuyendo al bienestar de la sociedad. La gestión de un buen gobierno corporativo se alinea con los ODS de la siguiente manera:



1. ODS 16: Paz, justicia e instituciones sólidas

La publicación de informes financieros y la divulgación de las decisiones estratégicas son formas de garantizar que el banco sea transparente con sus grupos de interés, lo cual es primordial para la consolidación de una cultura de paz y justicia.

La transparencia y rendición de cuentas son principios fundamentales implementados por el banco para construir instituciones justas, inclusivas y responsables, garantizando que la institución actúe de manera ética, previniendo la corrupción y promoviendo un ambiente de confianza.

2. ODS 5: Igualdad de género

El banco ofrece igualdad de oportunidades en el acceso a puestos de trabajo, re-

muneración justa, y condiciones laborales dignas independientemente del género, así como políticas de inclusión de mujeres en posiciones de liderazgo.

La equidad es fundamental para la promoción de la igualdad de género, a través de políticas equitativas que garantizan la igualdad de oportunidades para hombres y mujeres.

3. ODS 10: Reducción de las desigualdades

El BNB aplica principios de responsabilidad corporativa y equidad que contribuyen a reducir las desigualdades dentro de la sociedad. Asegura una distribución justa de los recursos, garantiza que las partes interesadas, incluidos los grupos vulnerables, tengan acceso a los beneficios generados por la empresa.

5. ODS 4: Educación de calidad

El banco es promotor de la educación de calidad al garantizar que sus colaboradores tengan acceso a oportunidades de formación continua y que diversas comunidades puedan acceder a la educación, al colaborar con iniciativas comunitarias que fomenten la educación de calidad, como la alianza con Visión Mundial Bolivia.

6. ODS 7: Energía asequible y no contaminante

En términos de responsabilidad corporativa, el banco tomó medidas para asegurar que sus operaciones no solo sean económicamente viables, sino también respetuosas con el medio ambiente. Se adoptaron tecnologías limpias, la promoción de eficiencia energética y es transparentes en cuanto a su consumo energético.

7. ODS 17: Alianzas para lograr los objetivos

El cumplimiento de los principios de transparencia y rendición de cuentas fa-

cilita al BNB la creación de alianzas efectivas para lograr los ODS. Tal es el caso de los convenios firmados con fundaciones y ONGs, que, a su vez, trabajan con gobiernos locales para promover proyectos que impulsan la sostenibilidad social y ambiental, como el programa "Veó Veó" y "Agua Valoramos - la Vida".

8. ODS 3: Salud y bienestar

La responsabilidad corporativa del banco también incluye la promoción de la salud y el bienestar de sus colaboradores. Esto incluye la implementación de programas de bienestar y salud integral, el acceso a servicios de salud de calidad y el fomento de un ambiente de trabajo saludable y seguro.

En el BNB, el cumplimiento de los principios de transparencia, rendición de cuentas, equidad y responsabilidad corporativa son primordiales para operar de manera ética, justa y sostenible. Estos principios son la base para lograr una gestión empresarial que no solo se enfoque en el beneficio económico, sino también, en el bienestar social y ambiental, contribuyendo al desarrollo sostenible global.

Gestión de riesgos

El BNB cuenta con una Política de Gestión Integral de Riesgos sustentada por una amplia base normativa, emitida en el marco de los objetivos estratégicos del banco, que le permite la aplicación de un modelo particular de perfil para cada uno de los tipos de riesgo que enfrenta. De igual manera, implementa un proceso de aplicación de control integral y un sistema de comunicación y divulgación hacia la alta gerencia y a otros niveles de la organización, basado en las mejores prácticas internacionales del mercado y en cumplimiento a la normativa del regulador.

La Vicepresidencia Gestión de Riesgos es la instancia responsable de la administración y gestión eficiente, prudente y oportuna de los riesgos crediticio, operativo, legal, seguridad de la información, de grupo, de liquidez y de mercado del banco, así como del análisis y evaluación de las variables que pudieran representar una amenaza para el negocio, todo ello bajo una perspectiva integral que soporte el crecimiento de los negocios y el aprovechamiento de las oportunidades.

Emplear una apropiada identificación y validación de los riesgos permite establecer un perfil de riesgo aceptable y, para ello, el banco desarrolló herramientas y procesos que facilitan la administración y control de estos riesgos, basados en políticas, estructuras, modelos, procesos y sistemas de tecnología necesarios de acuerdo con la estrategia y modelo de negocio del banco.

● Gestión de riesgo de crédito

La gestión del riesgo de crédito está apoyada en políticas, estrategias y procedimientos definidos. La misma alcanzó un grado de madurez que permite el desarrollo de las actividades comerciales en un entorno de seguridad y control aceptable, en el marco del apetito y tolerancia al riesgo que el banco está dispuesto a asumir en el desarrollo de sus actividades.

Se consideran criterios de riesgo máximo por deudor, por grupo económico, por sector económico, por moneda, por tipo de crédito, por región y concentración de garantías, revisando continuamente los límites establecidos en atención a la dinámica del sector, lo que permite mantener una cartera equilibrada.

Por su parte, para la evaluación de los segmentos de la cartera de banca masiva (dependientes asalariados) se aplican modelos de score, fortaleciendo así la gestión de riesgos a través de la implementación de mejores prácticas y metodologías internacionales. El seguimiento de la cartera masiva se realiza mediante la generación periódica de indicadores de cartera y comportamiento.

Además, se resalta la gestión de la Vicepresidencia de Gestión de Riesgos que se encuentra en constante actualización de sus políticas para poder dar cumplimiento a las instrucciones del ente regulador.

● **Gestión de riesgo operativo**

El riesgo operativo al que se expone el banco se encuentra asociado principalmente a cinco factores que podrían incidir negativamente en su actividad. Estos se relacionan con errores humanos, fallas en los sistemas tecnológicos, procesos inadecuados, deficiencias de control interno y fraudes externos/internos que afectan la seguridad y/o gestión operativa interna. En este sentido, el objetivo central de la gestión consiste en controlar y mitigar los factores de riesgo operativo asociados a procesos y actividades del negocio.

Para tal efecto, el banco reconoce que una gestión eficaz e integrada del riesgo operativo debe estar alineada con el modelo de tres líneas de defensa (ejecutores del proceso, riesgos y auditoría) que establece las respectivas responsabilidades de la gestión del riesgo operativo, sustentando la estructura general de gobierno del banco y orientado por la declaración de apetito de riesgo operativo de la entidad.

La metodología que aplica la segunda línea de defensa incluye las fases de precalificación, calificación y encuestas para determinar la probabilidad de ocurrencia y severidad para finalmente contar con el mapa de riesgos que establece la cantidad de estos a los que están expuestos los procesos, así como su ubicación en el mapa de calor. Esta dinámica se repite con frecuencia anual para todos los procesos nuevos y/o modificados, de tal manera de tener el perfil de riesgos actualizado.

Asimismo, en cumplimiento a normativa establecida, se generó el reporte de la Central de Información de Riesgo Operativo (CIRO) para envío a la Autoridad de Supervisión del Sistema Financiero (ASFI), así como el reporte de Errores Operativos, ambos con cortes trimestrales.

● **Gestión de riesgo de liquidez y mercado**

La gestión de tesorería y la administración de activos y pasivos tienen el soporte de herramientas tecnológicas internas que proveen información íntegra y oportuna.

La gestión y control de riesgos de liquidez y mercado pone énfasis en el control del cumplimiento de límites establecidos en normativa emitida por la ASFI y políticas propias. Estas tareas se complementan con el monitoreo de los escenarios de estrés, tanto en indicadores de liquidez (RCL) como de tipos de cambio y tasas de interés.

A fin de tener un control más cercano del comportamiento de la liquidez, en la gestión 2021 se desarrolló un indicador de cobertura de liquidez basado en los principios de Basilea III, cuyo comportamiento genera alertas para tomar decisiones con antelación,

para una adecuada gestión de fondeo y la activación del Plan de Contingencia de Liquidez cuando corresponda.

El proceso de control de calce de vencimientos y tasas de interés de los activos y pasivos es fundamental, con el fin de determinar si los vencimientos de los activos serán suficientes para cumplir con el pago de las obligaciones en todas las bandas establecidas y cubrir cualquier aceleración no prevista en el vencimiento de las obligaciones.

Asimismo, ante cualquier variación en las captaciones o en las condiciones de mercado, el banco administra un flujo de caja semanal, indicadores de cobertura de liquidez diarios y un plan de contingencia de liquidez que permite definir las fuentes de fondeo para contar con la liquidez necesaria ante diferentes escenarios de estrés.

La gestión de riesgos de mercado está orientada al seguimiento del cumplimiento de los límites establecidos por el ente regulador y modelos internos de gestión de riesgo por tasa de interés y tipos de cambio, así como en el seguimiento del comportamiento de precios de mercado de las inversiones realizadas por el banco y consecuente cálculo de provisiones por desvalorización de precios de mercado. En este sentido, se dio especial atención al cumplimiento de los lineamientos estratégicos de la sociedad referidos a la posición cambiaria, buscando mitigar posibles riesgos cambiarios.

Estos riesgos se encuentran minimizados considerando que el banco cuenta con políticas y normas de definición de tasas de interés, cuya aplicación contribuye a minimizar cualquier resultado adverso. Uno de los principales mitigantes corresponde al reajuste de tasas que se realiza en las colocaciones, toda vez que una aceptable porción de la cartera de créditos se encuentra constituida a tasa variable, considerando como factor de actualización a la TRE (tasa de interés de referencia) la cual se ajusta en función a la variación de tasas pasivas. El resto de la cartera se encuentra colocada a tasas de interés reguladas a disposiciones del ente regulador.

La gestión de los diferentes tipos de riesgos financieros está estrechamente vinculada con los Objetivos de Desarrollo Sostenible, ya que una gestión adecuada de estos riesgos no solo protege a la organización, sino que también contribuye al desarrollo económico y social sostenible. A continuación, se detalla cómo se relacionan cada uno de estos tipos de riesgos con los ODS:

8 TRABAJO DECENTE Y CRECIMIENTO ECONÓMICO



9 INDUSTRIA, INNOVACIÓN, INFRAESTRUCTURA



16 PAZ, JUSTICIA E INSTITUCIONES SÓLIDAS



1. Gestión de riesgo operativo

- **ODS 8: Trabajo decente y crecimiento económico**

La adecuada gestión del riesgo operativo garantiza que el banco funcione de manera eficiente, lo que se traduce en un ambiente de trabajo estable, seguro y productivo. Además, reduce la probabilidad de interrupciones en las operaciones que podrían afectar el empleo y el crecimiento económico.

- **ODS 9: Industria, innovación e infraestructura**

Gestionar el riesgo operativo relacionado con las infraestructuras tecnológicas permite al banco ser más innovador y resiliente. Minimizar fallos tecnológicos contribuye a una infraestructura más fuerte, moderna y sostenible. Esto se evidencia en la inversión en tecnologías avanzadas y en ciberseguridad para garantizar que las infraestructuras tecnológicas sean robustas y puedan soportar los desafíos operativos del banco.

- **ODS 16: Paz, justicia e instituciones sólidas**

La gestión de riesgo operativo sólido del BNB favorece la transparencia y la rendición de cuentas, evitando fraudes y asegurando que las operaciones se realicen con ética. La implementación de mecanismos internos que aseguran la transparencia y control en las operaciones, reducen el riesgo de corrupción y malas prácticas.

1 FIN DE LA POBREZA



8 TRABAJO DECENTE Y CRECIMIENTO ECONÓMICO



10 REDUCCIÓN DE LAS DESIGUALDADES



2. Gestión de riesgo crediticio

- **ODS 1: Fin de la pobreza**

La adecuada gestión del riesgo crediticio del BNB, asegura que no se asuman riesgos excesivos que puedan poner en peligro la capacidad para ofrecer productos y servicios financieros a las personas, especialmente a las más vulnerables. Esto ayuda a combatir la pobreza al ofrecer acceso al crédito de manera segura y equitativa.

- **ODS 8: Trabajo decente y crecimiento económico**

La gestión del riesgo crediticio le ha permitido al banco una mayor estabilidad económica, lo que facilita la creación de empleo y el crecimiento económico.

- **ODS 10: Reducción de las desigualdades**

El banco ofrece condiciones de crédito justas y accesibles para microempresarios, permitiendo que las comunidades más vulnerables sean incluidas en el sistema financiero, ayudando a reducir las desigualdades económicas y sociales.



3. Gestión de riesgo de liquidez

- **ODS 9: Industria, innovación e infraestructura**

La buena gestión de la liquidez permite al banco seguir invirtiendo en innovación e infraestructura a largo plazo sin comprometer su estabilidad financiera.

- **ODS 12: Producción y consumo responsables**

La gestión adecuada de la liquidez permite a la institución mantener operaciones sostenibles y responsables



4. Gestión de riesgo de mercado

- **ODS 13: Acción por el clima**

El banco dirige inversiones hacia energías limpias y sostenibles que le permiten mitigar los riesgos asociados con los mercados de energía no renovable.

- **ODS 16: Paz, justicia e instituciones sólidas**

La gestión adecuada del riesgo de mercado refuerza la estabilidad financiera y promueve la confianza, lo que contribuye a contar con un sistema financiero más sólido y transparente.

Cumplimiento

El Banco Nacional de Bolivia S.A. estableció objetivos estratégicos enfocados en la gestión de riesgos relacionados con la legitimación de ganancias ilícitas, financiamiento del terrorismo, financiamiento de la proliferación de armas de destrucción masiva y otros delitos conexos. Para este fin, el banco cuenta con un área responsable de ejecutar las tareas relacionadas con la prevención, detección, control y reporte de operaciones que pudieran estar relacionadas con la LGI/FT/FPADM, asegurando de esta forma el cumplimiento de la legislación nacional vigente, los estándares y mejores prácticas internacionales en la materia.

El banco cuenta con un modelo de gestión de riesgo de LGI/FT/FP y/o DP consolidado, el cual se revisa, ajusta y calibra periódicamente con el objetivo de que las circunstancias cambiantes en el sistema y mercado, además de nuevas tipologías identificadas, sean abordadas correctamente, manteniendo de esta manera los niveles de exposición controlados.

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

Por su parte, el banco dispuso la conformación de un equipo humano técnico acorde a sus necesidades que se encuentra en constante capacitación sobre prevención y nuevas tipologías de LGI/FT/FP y/o DP, bajo dependencia del Directorio del Banco. Asimismo, se estructuró un programa específico de capacitación y entrenamiento para todos los colaboradores del Banco, no solo como medida mitigante sino también como pilar importante de la cultura de prevención.

En cuanto a las actividades que se ejecutan desde la Gerencia de Cumplimiento, se consideran procedimientos de monitoreo permanente de transacciones que puedan detonar determinados parámetros específicos, así como la ejecución de procesos de debida diligencia acordes al perfil de riesgo de los clientes.

Asimismo, dentro de la estructura de control, se establecieron puntos focales preventivos, orientados a la revisión de transacciones que requieren un análisis y visto bueno de cumplimiento, todo ello alineado al perfil de riesgo de la entidad y en pleno cumplimiento de las políticas aprobadas por el Directorio del banco.

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

La labor de cumplimiento (*compliance*, en inglés) del BNB contribuye a los Objetivos de Desarrollo Sostenible al garantizar prácticas éticas, prevenir la corrupción (ODS 16), promover la igualdad (ODS 5 y 10), asegurar condiciones laborales justas (ODS 8) y fomentar una gobernanza responsable (ODS 16), todo en línea con una gestión transparente y sostenible que refuerza la confianza en el sistema financiero.



ODS 16 – Paz, justicia e instituciones sólidas

El banco contribuye directamente a las metas del ODS 16, cuyo propósito es Promover sociedades pacíficas e inclusivas, facilitar el acceso a la justicia para todos y crear instituciones eficaces, responsables e inclusivas a todos los niveles, de la siguiente manera

Meta 16.3 – Promover el estado de derecho

Promover el estado de derecho en los planos nacional e internacional y garantizar la igualdad de acceso a la justicia para todos

- El BNB asegura el cumplimiento de la legislación nacional e internacional en áreas críticas como LGI/FT/FPADM, mediante procesos continuos de análisis e investigación.
- Implementa procedimientos estandarizados para el monitoreo de transacciones y debida diligencia basada en el perfil de riesgo, facilitando la detección de irregularidades y escalando los casos cuando corresponde.

Meta 16.4 – Reducir flujos financieros ilícitos

Reducir significativamente los flujos financieros ilícitos y poner fin a todas las formas de delincuencia organizada

- El banco despliega un modelo de gestión de riesgos LGI/FT/FPADM, validado por un tercero independiente, para adaptarse a nuevas tipologías delictivas y mitigar la exposición a flujos ilícitos.
- El monitoreo permanente de transacciones con parámetros establecidos permite identificar patrones sospechosos y reportarlos oportunamente.

Meta 16.5 – Reducir corrupción y soborno

Reducir considerablemente la corrupción y el soborno en todas sus formas

- El BNB cuenta con un área dedicada de cumplimiento, bajo supervisión del Directorio, con procesos rigurosos y capacitación constante de su personal.
- Estableció puntos focales para revisión y autorización de transacciones críticas, fortaleciendo controles internos, transparencia y rendición de cuentas dentro de la organización

Meta 16.6 – Instituciones eficaces, responsables y transparentes

Crear a todos los niveles instituciones eficaces, responsables y transparentes que rindan cuentas

- El banco trabaja con una metodología validada externamente, actualizada periódicamente para enfrentar nuevas amenazas, lo que asegura una gobernanza robusta y de alta calidad.
- Dispone de un programa de formación integral para todo el personal, que fortalece la cultura de prevención y refuerza la institucionalidad.



Código de ética

La integridad y la ética constituyen pilares fundamentales dentro de la cultura organizacional del Grupo BNB, siendo una prioridad estratégica promover y reforzar estos valores entre colaboradores a través de programas formativos y comunicados periódicos. El banco fomenta y asegura la adhesión a los principios éticos y normas de conducta que guían el comportamiento profesional de su personal.

Las normas de conducta aplicables a funcionarios del Grupo BNB están claramente definidas en el Código de Ética y en el Reglamento Interno. Ambos documentos establecen directrices operativas basadas en principios como la igualdad de oportunidades, la no discriminación, el respeto interpersonal, la conciliación de la vida laboral y personal, la prevención de riesgos laborales, la protección ambiental y el cumplimiento normativo en consonancia con las políticas internas del banco. Estas normas son comunicadas de forma continua a todos los colaboradores y están accesibles permanentemente para su consulta a través de la Intranet corporativa.

Los contenidos principales del Código de Ética del banco son:

1. Los valores que conforman el patrimonio moral de la Institución basado en una cultura que reconoce y valora la conducta ética.
2. Los valores que conforman el patrimonio moral de la Institución basados en una cultura que reconoce y valora la conducta ética.
3. Los cimientos sobre los que se construyen las relaciones del banco, basadas en el cumplimiento de la normativa vigente y en los derechos humanos.
4. La garantía de transparencia, equidad, integridad, respeto a las personas, responsabilidad y cumplimiento de las leyes.



Asociaciones y membresías

A través de una red de alianzas estratégicas, el Banco Nacional de Bolivia S.A. impulsa una respuesta colectiva y eficaz a los desafíos sociales, ambientales y económicos del país. Estas colaboraciones, enmarcadas en el ODS 17, son la vía para el intercambio de buenas prácticas, conocimientos y el fortalecimiento de las capacidades institucionales.

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



Pacto Global
Red Bolivia

Reconocimientos, distinciones y menciones

En el transcurso del año 2024, el BNB recibió varios reconocimientos en mérito a su destacada trayectoria. Estos galardones no sólo celebran los logros financieros, sino que también subrayan el compromiso continuo y el impacto positivo derivado de las diversas acciones y programas llevados a cabo en el marco de la Responsabilidad Social Empresarial. Estos premios refuerzan el compromiso inquebrantable del BNB con la excelencia y su contribución significativa al bienestar social a través de prácticas empresariales responsables. Entre muchos destacan los siguientes:

- Ranking “CAMEL + de Evaluación Financiera”, realizado por el medio de comunicación Nueva Economía, que posicionó al Banco Nacional de Bolivia S.A. en el puesto N°1 del ranking. Marzo de 2024.
- Premio País 2024, otorgado por Fintech Américas, con el primer lugar en la categoría Big Data, Analítica e Inteligencia Artificial. El BNB fue reconocido como un banco Innovador a nivel mundial por séptimo año consecutivo. Abril de 2024.
- Reconocimiento al Banco Nacional de Bolivia S.A. por el Programa de RSE “Agua Valoramos la Vida”, enfocado en la construcción de sistemas de agua segura en comunidades alejadas del país. Otorgado por La Revista Cosas, la Unión Europea y Pacto Global Bolivia. Marzo de 2024.
- Ranking GPTW “Las Mejores Empresas para Trabajar”. Posicionó al Banco Nacional de Bolivia S.A. en el puesto N°4 del ranking. Otorgado por Great Place To Work (GPTW). Marzo de 2024.





- WWF Bolivia reconoció al Banco Nacional de Bolivia S.A. como "Héroe del Planeta", por el apoyo brindado en las actividades realizadas en el marco de la Hora del Planeta. Marzo de 2024.
- Fundación Down Bolivia, otorgó el reconocimiento de "Amigo de la persona con Síndrome de Down" al Banco Nacional de Bolivia, por el apoyo y compromiso con las personas con discapacidad, en el marco del programa Veo Veo. Marzo 2024.
- Puesto N°7 del Ranking de "Empresas de Mayor Reputación de Bolivia", otorgado por MERCOSUR. Junio de 2024.
- Puesto N°2 del Ranking de "Mejor Reputación Digital", otorgado por MERCOSUR. Junio de 2024.

¡Estamos dentro del Top 7 de **Empresas con mejor Reputación Corporativa de Bolivia!**

#2 Categoría Sistema Financiero

#2 Categoría mejor Reputación Digital

mercó

RECTOR EMERSON DE REPUTACIÓN CORPORATIVA

BNB

Este contenido es propiedad de BNB



Galardonados
por la **Excelencia
Empresarial Paul
Harris 2024.**

BNB

Esta entidad es supervisada por ASFI.

- Máxima Calificación de Desempeño de RSE: Nivel R1+, según la escala de la calificadora AESA Ratings. Junio de 2024.
- Ranking GPTW de las “Las Mejores Empresas para Trabajar con Cultura Innovadora”. Puesto N°7 del ranking, otorgado por Great Place To Work (GPTW). Junio de 2024.
- El Rotary Club Chuquiago Marka de La Paz reconoció al Banco Nacional de Bolivia S.A. con el “Premio a la Excelencia Empresarial Paul Harris”. Julio 2024.
- Premios Maya reconoció al Banco Nacional de Bolivia S.A. como “Mejor Entidad Bancaria”. Agosto de 2024.
- Reconocimiento al Banco Nacional de Bolivia S.A. en mérito a su compromiso con el trabajo social, demostrando una profunda dedicación por ayudar a los demás, brindando una mejor calidad de vida a las personas con discapacidad y a los habitantes del Departamento de La Paz, cualidad reconocida por el Estado Plurinacional de Bolivia. Otorgado por la Brigada Parlamentaria del Departamento de La Paz. Agosto de 2024.
- Puesto N°6 en el ranking de las “Empresas con Mayor Reputación en ESG”, Otorgado por MERCOSUR. Septiembre de 2024.
- Nacional Seguros Vida y Salud reconoció al Banco Nacional de Bolivia por su compromiso y apoyo incondicional durante más de 15 años de trabajo conjunto. Septiembre de 2024.



- La Federación Latinoamericana de Bancos (FELABAN), la Asociación Bancaria de Panamá y el Comité Latinoamericano de Tecnología e Innovación (CLAB), otorgaron al Banco Nacional de Bolivia S.A.(BNB) el segundo lugar en la categoría "Digital Innovation Award" en el Cl@b 2024. Septiembre de 2024.
- La Federación Latinoamericana de Bancos (FELABAN), la Asociación Bancaria de Panamá y el Comité Latinoamericano de Tecnología e Innovación (CLAB), otorgaron una mención de honor al Banco Nacional de Bolivia S.A. (BNB) por la presentación de su proyecto finalista "On-Off" en el Cl@b 2024. Septiembre de 2024.
- Reconocimiento al Banco Nacional de Bolivia S.A. como Mejor Banco Corporativo, otorgado por la Revista Bolivian Business, en su Ranking Best Brands B2B. Noviembre de 2024.
- Reconocimiento al Banco Nacional de Bolivia S.A. como Mejor Banco para Préstamos en Bolivia y por ofrecer los mejores productos y servicios para jóvenes, otorgado por la Revista Bolivian Business en su Ranking de Marcas 2024. Noviembre de 2024.





- Reconocimiento “Apuesta por Bolivia” al Banco Nacional de Bolivia S.A. por la construcción de su Edificio Corporativo La Florida con un diseño moderno, sostenible y eficiente, integrando paneles solares y otras medidas responsables que generan beneficios para sus colaboradores, clientes y el medio ambiente, otorgado por La Revista Cosas. Noviembre de 2024.
- Reconocimiento “Industrias con Impacto” al Banco Nacional de Bolivia S.A. en la categoría “Negocios con Inversión Verde”, por su contribución al desarrollo de Bolivia a través del programa de RSE “Agua Valoramos la Vida”, otorgado por Unión Europea, la Cámara Nacional de Industrias e INFORSE. Noviembre 2024.
- Los centros de educación especial PREEFA, Arnoldo Schwimmer y Multidisciplinario Heroínas de la Coronilla de la ciudad de Cochabamba, confirieron un reconocimiento al programa de RSE “Veo Veo” del banco, por su compromiso en beneficio de sus escuelas y toda la comunidad educativa. Diciembre 2024.
- La Dirección Distrital de Educación “Cobija” Centro de Educación Especial “Esther Campos” reconoció al Banco Nacional de Bolivia S.A. por su apoyo y compromiso con la educación inclusiva, en el marco del programa Veo Veo. Diciembre de 2024.
- Reconocimiento al Banco Nacional de Bolivia S.A. como “Banco del Año - Bolivia” por la prestigiosa revista británica “The Banker”. Diciembre de 2024.

Por otro lado, el presidente del Directorio el Sr. Pablo Bedoya Sáenz fue reconocido y premiado en varias oportunidades en el año, a saber:

- Puesto N°3 en el ranking Líder de Mayor Reputación de Bolivia, otorgado al Sr. Pablo Bedoya, Presidente de Directorio, por MERCO. Junio de 2024.
- Puesto N°4 en el ranking de Bolivian Business en su edición “40 Best CEOs” categoría “Mejor Empresario”. Otorgado a Pablo Bedoya, Presidente de Directorio. Junio de 2024.
- El Rotary Club Chuquiago Marka de La Paz reconoció al Sr. Pablo Bedoya como “Empresario Destacado del Año”. Julio de 2024.
- La revista internacional Latin Trade otorgó el premio “Financer of the Year” al Sr. Pablo Bedoya Sáenz, Presidente del Directorio BNB, en los premios ‘Latin Trade Virtus Leadership & Impact Awards’. Octubre de 2024.



Esta entidad es supervisada por ASFI.



IV



Responsabilidad Social Empresarial

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

El Plan Estratégico del BNB integra de manera transversal los principios de Responsabilidad Social Empresarial, alineados con la Política de RSE de la institución. Esta política establece las directrices estratégicas y operativas que rigen tanto el presente como el futuro del banco en esta materia. Asimismo, define la estructura organizativa responsable de gestionar el sistema de RSE, formaliza el funcionamiento del Comité Nacional de RSE, integrado por los principales ejecutivos del banco, y establece un modelo de gestión que garantiza su aplicación de manera efectiva.

Este sistema de gestión se basa en un enfoque integral que incorpora monitoreo, mantenimiento, mejora continua y sostenibilidad a largo plazo, asegurando su alineación con la normativa vigente y las mejores prácticas internacionales.

La incorporación formal y voluntaria de la RSE en el modelo de gestión del BNB se consolidó en 2006, cuando la alta dirección la reconoció como un pilar estratégico de la organización. En ese marco, el banco formalizó su adhesión al Pacto Global de las Naciones Unidas, comprometiéndose con sus 10 principios. Actualmente, este compromiso se mantiene vigente, con acciones alineadas a los Objetivos de Desarrollo Sostenible (ODS) y la Agenda 2030, reafirmando su contribución al desarrollo sostenible.



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

1. Marco de actuación

Alcance de la RSE

En el Banco Nacional de Bolivia S.A., la Responsabilidad Social Empresarial es un eje transversal en la gestión del negocio y sus procesos, reflejando el compromiso de la entidad con el equilibrio entre competitividad empresarial y el desarrollo de una sociedad más justa e inclusiva. Este enfoque garantiza la generación de valor para cada uno de sus grupos de interés.

La integración de la RSE en las operaciones del banco no solo refuerza su propuesta de valor, sino que también constituye un pilar estratégico alineado con su misión y principios institucionales, asegurando una gestión sostenible y orientada al bienestar colectivo.

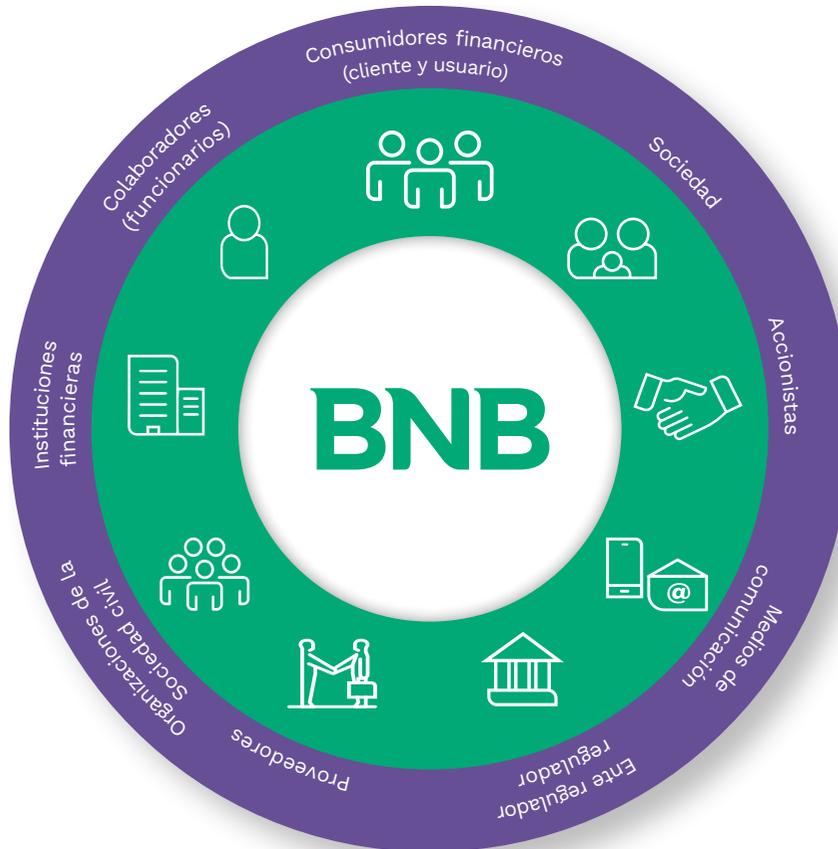
Para el BNB, la Responsabilidad Social Empresarial se define como "...un modelo integral y estratégico que busca promover el desarrollo sostenible a través del equilibrio entre el crecimiento económico, la protección ambiental y el bienestar social. La RSE se caracteriza por su enfoque proactivo y su carácter voluntario, destinado a impactar positivamente entre todos nuestros grupos de interés y la sociedad en su conjunto".

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

Grupos de interés

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

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



Un grupo de interés se define como un conjunto de personas, tanto actuales como futuras, que mantienen expectativas respecto a las acciones de una entidad y sobre las cuales esta asume responsabilidad, enmarcando su compromiso con la Responsabilidad Social Empresarial.

Si bien el BNB gestiona su relación con todos los grupos de interés dentro de su esfera de influencia, los proyectos impulsados, gestionados o identificados por el área de RSE se enfocan prioritariamente en aquellos grupos que requieren una atención más específica, asegurando un impacto significativo y alineado con los objetivos estratégicos del banco.

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

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

Áreas de actuación

Materias fundamentales en RSE

Para el BNB la gestión transversal de la Responsabilidad Social Empresarial en la organización, según el giro de su actividad y su ámbito de influencia, implica el tratamiento de las siguientes materias:



Prácticas de Gobernanza Corporativa, Ética y Transparencia

Mantener una estructura de gobernanza robusta para garantizar la rendición de cuentas y la transparencia en la toma de decisiones.

Actuar con integridad y transparencia en todas sus operaciones, asegurando el cumplimiento de las normativas y la protección de los derechos de las y los clientes.



Prácticas de compromiso con los Derechos Humanos

Actuar en el marco de una política que respeta y promueve los derechos humanos en todas sus operaciones y en su cadena de suministro.

Garantizar condiciones laborales justas y seguras para sus funcionarias y funcionarios y promover la diversidad y la inclusión en el lugar de trabajo.



Prácticas de Servicio y de Protección del Consumidor Financiero (comunidad, cliente y usuario)

Desarrollar y ofrecer productos y servicios que faciliten el acceso a la banca, con atención a comunidades desatendidas

Promover programas de educación financiera para ayudar a las personas a mejorar su gestión financiera y tomar decisiones informadas.

**Prácticas de respeto al medio ambiente y sostenibilidad ambiental:**

Ejecutar acciones de protección del medio ambiente y reducción de huella de carbono.

**Prácticas de desarrollo de la comunidad desde la acción social:**

Fortalecer programas y proyectos que mejoran la calidad de vida en las comunidades donde opera, apoyando iniciativas educativas, culturales y sociales.

Promoción del voluntariado entre sus colaboradores, incentivando su participación en actividades que beneficien a la comunidad y el medio ambiente.

**Prácticas de contratación, compras y adquisiciones:**

Compras justas y sostenibles.

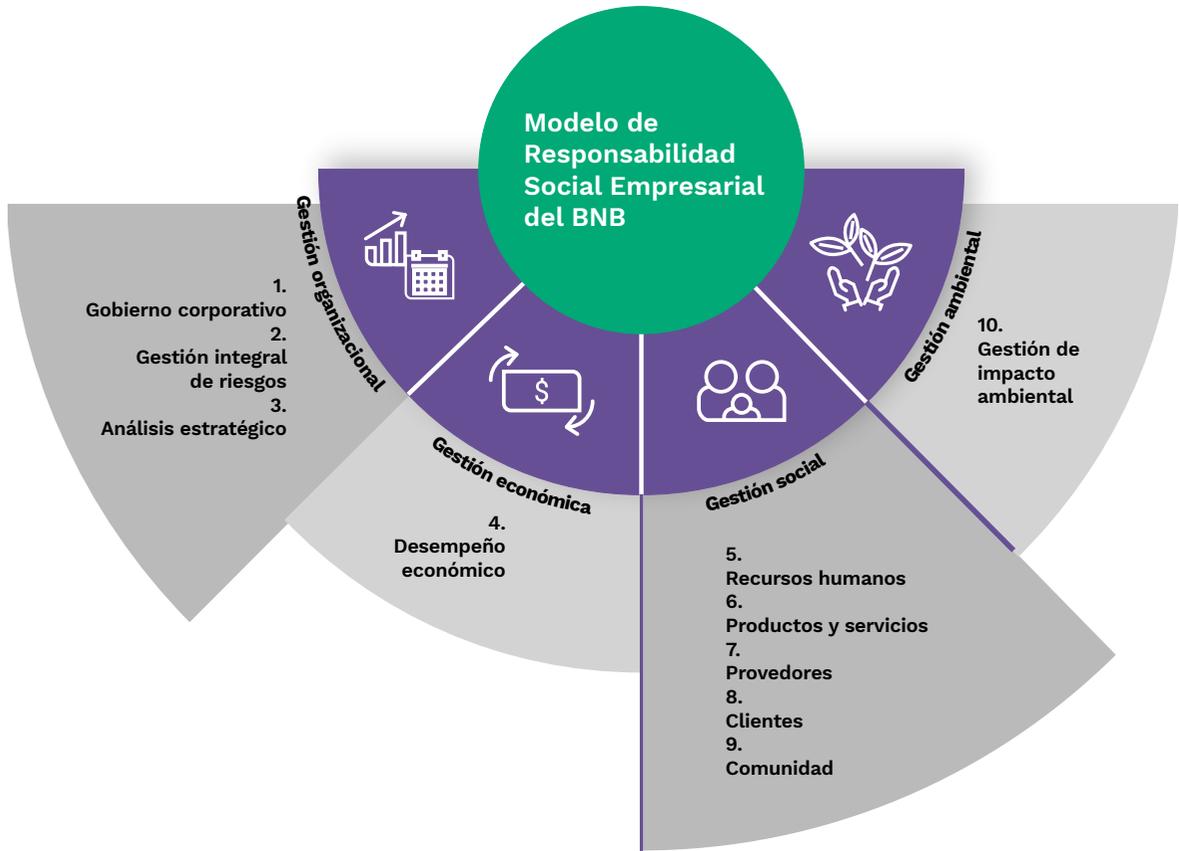
**Relación con las entidades reguladoras y de supervisión:**

Cumplimiento normativo.

2. Sistema de gestión

El banco desarrolló un Sistema de Gestión de RSE que manifiesta un compromiso con cada grupo de interés. Este sistema integra normativas, políticas y directrices alineadas con el Pacto Global de las Naciones Unidas, los ODS y los procesos internos del banco. Su implementación se sustenta en una estructura organizativa sólida que procura una gestión eficiente, un desarrollo continuo y un monitoreo sistemático, promoviendo así una mejora progresiva en línea con los lineamientos estratégicos.

El modelo de gestión de RSE se articula en torno a cuatro dimensiones y diez áreas temáticas, todas ellas vinculadas a los grupos de interés y a los ámbitos de acción del banco. A través de indicadores específicos, el BNB identifica las necesidades y expectativas de cada grupo de interés, determinando su relevancia o materialidad en función de la naturaleza del negocio. Con base en estos hallazgos, el banco diseña, ejecuta y evalúa acciones, planes, proyectos y programas que responden de manera efectiva a los intereses de sus diferentes grupos de interés.



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

Calificación de Desempeño de RSE

En cumplimiento a la normativa vigente emitida por el ente regulador, el banco contrató los servicios de la empresa AESA Ratings, para la Calificación de Desempeño de RSE de la gestión 2024. La metodología de calificación implementada por la empresa está compuesta por cinco pilares:

Gobierno Corporativo:

Evaluación de la estructura y prácticas de gobierno de la empresa, incluyendo la transparencia, la independencia y la responsabilidad.

Gestión Ambiental:

Evaluación de las políticas, prácticas y resultados de la empresa en materia de medio ambiente, como la reducción de emisiones, el uso responsable de recursos y la conservación de la biodiversidad.

Responsabilidad Social:

Evaluación de las iniciativas de la empresa para abordar las necesidades sociales, incluyendo el empleo justo, la participación comunitaria, la promoción de la diversidad y la inclusión.

Desempeño Financiero:

Evaluación de la salud financiera de la empresa, incluyendo la rentabilidad, la liquidez y la sostenibilidad a largo plazo.

Ética y

Transparencia:

Evaluación de las políticas y prácticas de la empresa en materia de ética y transparencia, incluyendo la gestión de conflictos de intereses, el cumplimiento de la legislación y la comunicación con los *stakeholders*.

Esta herramienta estuvo compuesta por indicadores de la normativa vigente e indicadores propios de la entidad calificadora que miden el desempeño de la entidad en cuatro dimensiones (gestión organizacional, gestión económica, gestión social, gestión ambiental) y diez áreas temáticas (análisis estratégico, gestión integral de riesgos, gobierno corporativo, desempeño económico, recursos humanos, productos y servicios, proveedores, clientes, comunidad, gestión del impacto ambiental).

La Calificación de Desempeño de Responsabilidad Social Empresarial se basa en información con corte al 31 de diciembre de 2021, concentrada en el análisis de la siguiente información:

- i. Estados financieros auditados 2021.
- ii. Documentos de gestión de desempeño de Responsabilidad Social Empresarial.
- iii. Informe de Calificación de Riesgo 2021.
- iv. Entrevista a profundidad a personal ejecutivo, mandos medios y personal operativo.

Asimismo, el alcance de la calificación comprende el análisis de la estrategia de RSE del banco respecto a los lineamientos normativos de RSE vigentes (Reglamento de RSE, Ley N° 393), a los lineamientos de la Global Reporting Initiative y el Pacto Global de las Naciones Unidas. Para ello, la empresa calificadora aplicó una herramienta de calificación que toma en cuenta la vinculación de la RSE al giro del negocio, una evaluación integral de la estrategia a los ODS, la alineación a otros estándares internacionales, la relación con los grupos de interés y las fortalezas y debilidades de la gestión. Finalizado el proceso de calificación, AESA RATINGS emitió un informe con la calificación global, que menciona:

Factores Relevantes de la Calificación:

- **Evaluación Marco – Muy Fuerte:** Banco Nacional de Bolivia S.A. (BNB) es un banco universal que forma parte de un grupo financiero y cuenta con una larga trayectoria en el sistema bancario boliviano. Mantiene una importante participación en los depósitos del sistema (11,6%). De perfil de riesgos conservador, alcanza una sólida franquicia y posicionamiento a nivel nacional. Cuenta con órganos de gobierno corporativo con amplia experiencia. Su calificación de riesgo de emisor es de AAA con Perspectiva Negativa.
- **Marco Estratégico Social y Gestión de Desempeño de RSE – Muy Fuerte:** BNB realiza esfuerzos, con el manifiesto compromiso del Directorio, para incorporar, de forma transversal, la perspectiva ética y responsable a todas las áreas del Banco. El Directorio está comprometido con la RSE del Banco y promueve desde la más alta esfera de BNB la institucionalización de principios y valores de RSE a todos los colaboradores. El modelo de RSE en el banco está integrado en su estrategia de negocio, con una cultura organizacional con principios y valores, asegurando la alineación con los objetivos institucionales.

La formalización del marco estratégico social se refuerza con la incorporación de la RSE en la Planificación Estratégica Institucional de manera integrada a todas las áreas del Banco y con la inclusión de indicadores de cumplimiento. Se puede verificar consistencia y coherencia con la Misión y el modelo de negocios. Adicionalmente, BNB cuenta con Políticas y Normas de RSE y lineamientos medio ambientales.

- **Relación con Cliente – Muy Fuerte:** BNB tiene una clientela meta claramente definida, muestra una sólida segmentación de mercado y un conocimiento profundo del perfil del cliente. Cuenta con una red muy amplia de servicios financieros a nivel nacional, en áreas urbanas y periurbanas. Para la gestión 2024, mantiene su proceso de transformación digital, para lo cual cuenta con un conjunto de tecnologías que, en sinergia con una cultura organizacional innovadora, logra identificar importantes impactos para la sociedad. BNB muestra profundidad del alcance y resultados robustos de inclusión financiera acordes a su modelo de negocios. Promociona productos de crédito, ahorro y servicios auxiliares financieros que promueven la inclusión financiera. BNB provee servicios financieros diversos y atención de alta calidad en productos financieros y muestra una frecuente medición de atributos de calidad que retroalimenta el diseño de productos. Muestra una gestión orientada hacia la mejora continua.

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

- **Relación con Otros Grupos de Interés – Muy Fuerte:** BNB fortalece la equidad de género a través de su autoevaluación con las Herramientas WEP del Pacto Global de las Naciones Unidas, la que permite implementar políticas para el empoderamiento de las mujeres dentro del banco; Asimismo, BNB promueve, a través de políticas transparentes de igualdad de oportunidades, un ambiente no discriminación y de equidad de género. Para la gestión 2024, BNB introduce dentro de sus colaboradores el programa IDI, definido por la OIT. BNB implementa sólidas prácticas de desarrollo humano, mantiene una política de compensaciones, promueve un ambiente de trabajo seguro y saludable y de igualdad y equidad de género. BNB forma parte del Pacto Global de Bolivia. Sin embargo, aún no incluye personal con capacidades diferentes a su planilla. Por otra parte, Si bien BNB mantiene un programa de compensaciones no monetarias que promueve el bienestar de sus trabajadores; implementa un sistema robusto de evaluación de desempeño, no se logra la medición de clima laboral. Por otra parte, desarrolla un programa de capacitación con capacitaciones obligatorias relacionadas al cargo, identifica potenciales trabajadores a los que se les otorga herramientas adicionales y cuenta con un Plan de Sucesión, así como un Plan de Carrera.

La relación con la comunidad acompaña el cumplimiento de la misión y está orientada a alcanzar una sociedad sostenible. Esta relación es alimentada por sólidos canales de diálogo permanentes con sus grupos de interés, que derivan en una agenda pública para el cumplimiento de la función social de BNB. Las accio-

nes con la comunidad se priorizan en un modelo estratégico para contribuir con el bienestar económico, ambiental y social. BNB interviene activa y voluntariamente en el desarrollo de los distintos grupos de interés y de la sociedad en su conjunto. BNB tiene presencia con programas canalizados a través de alianzas estratégicas con terceros y con aportes en carácter de donación. Lo anterior implica realizar acciones sociales y filantrópicas en atención a las demandas y necesidades de la comunidad, uno de los grupos de interés priorizados.

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

Calificación general de RSE – Resultados 2023 - 2024

		Calificación DRSE - Nivel 1	Escala: R1+	Puntaje: 9,9
Áreas de evaluación		Gestión 2023	Gestión 2024	
	Evaluación Marco	10 MUY FUERTE	10 MUY FUERTE	10 MUY FUERTE
	Marco Estratégico Social y Gestión de RSE	10 MUY FUERTE	10 MUY FUERTE	10 MUY FUERTE
	Relación con el cliente	9,9 MUY FUERTE	10 MUY FUERTE	10 MUY FUERTE
	Relación con otros grupos de interés	10 MUY FUERTE	9,9 MUY FUERTE	9,9 MUY FUERTE
	Medioambiente	9,9 MUY FUERTE	9,9 MUY FUERTE	9,9 MUY FUERTE

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



Resultados que nos inspiran

Hemos recibido nuevamente la más alta Calificación de Desempeño en Responsabilidad Social Empresarial, consolidando nuestro compromiso con un modelo de negocio sostenible, ético y humano.

Programa Agua Valoramos la Vida



Calificación de Desempeño en Responsabilidad Social Empresarial

Nivel 1 R1+

BNB



Materialidad

Proceso para la construcción de la materialidad

Con el respaldo de expertos en la materia, se desarrolló el estudio de materialidad con miras al siguiente quinquenio, con el objetivo de identificar y priorizar los asuntos más relevantes para la definición de lineamientos y estrategias alineadas con la evolución de la RSE y la sostenibilidad corporativa.

A fin de asegurar un proceso estructurado, riguroso y eficiente de identificación y evaluación, se implementó una metodología sistemática compuesta por las siguientes etapas:



Identificación de los aspectos materiales

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

Identificación de cuestiones materiales

Cuestiones de Origen Interno Constituyen las actividades que tiene la empresa y sus impactos.

Finanzas Sostenibles

- 1 Estabilidad financiera y crecimiento
- 2 Inversión sostenible y oferta financiera
- 3 Sostenibilidad en la gestión de riesgos
- 4 Servicios de asesoramiento en sostenibilidad
- 5 Adaptación al cambio climático
- 6 Uso sostenible de los recursos naturales y economía circular
- 7 Biodiversidad y hábitats naturales
- 8 Bienestar social

Huella Ambiental

- 23 Reducción del CO2 en las propias operaciones
- 24 Consumo sostenible de recursos
- 25 Gestión de residuos

Gobernanza e Integridad

- 9 Anticorrupción
- 10 Fiscalidad responsable
- 11 Consejo justo
- 12 Acceso a servicios financieros
- 13 Protección de datos y ética de los datos
- 14 Gestión responsable de la cadena de suministro
- 15 Seguridad y estabilidad de TI (Ciberseguridad)
- 16 Prevención de delitos financieros
- 17 Transparencia en ESG

Emprendimientos

- 26 Apoyo a empresas emergentes y en expansión
- 27 Innovación y modelo de negocio sostenible

Bienestar de los Empleados y Diversidad

- 18 Salud y bienestar de los empleados
- 19 Entrenamiento y desarrollo de los empleados
- 20 Apoyos comunitarios (Voluntariado)
- 21 Igualdad, diversidad e inclusión
- 22 Remuneración

Confianza Financiera

- 28 Capacidad Financiera para los clientes
- 29 Educación financiera para jóvenes, familias, clientes y usuarios
- 30 Derechos humanos (Niñez con y sin discapacidad)
- 31 Crecimiento inclusivo
- 32 Solvencia y resultados financieros
- 33 Sencillez, agilidad y auto servicio para los clientes
- 34 Madurez digital en el uso de servicios por parte del cliente

Cuestiones de Origen Externo Constituyen los aspectos que tienen impacto sobre la empresa como reacción del entorno.

Con Impactos Financieros

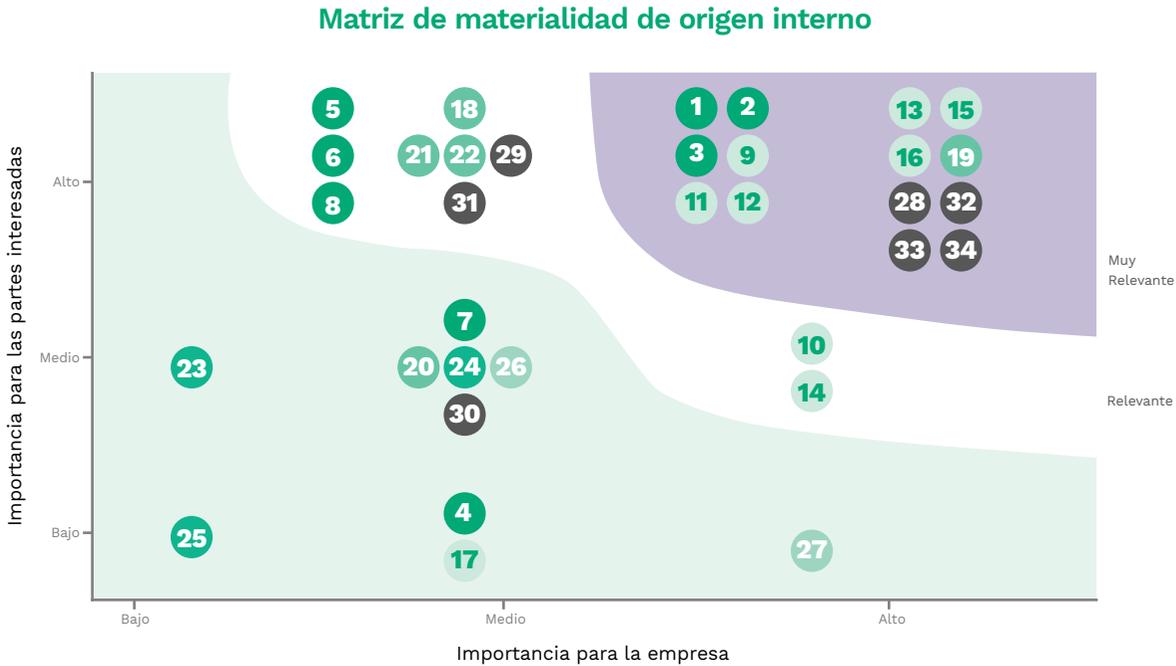
- 35 Inflación
- 36 Crisis alimentaria
- 37 Brecha Social legales y normativas
- 38 Crisis energética
- 40 Crisis sanitarias
- 41 Crisis bancaria sistemática
- 42 Conflictos bélicos/ sociales

Con impactos en la Reputación e Imagen Corporativa

- 35 Cambio climático
- 39 Requerimientos de reportabilidad de los reguladores e instituciones
- 35 Manejo de la comunicación

Fuente: Elaboración Fika Group.

El resultado del análisis de las cuestiones materiales dio como resultado la siguiente matriz:



Fuente: Elaboración Fika Group.

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

La Política de Responsabilidad Social Empresarial y la Política de Relacionamiento con Grupos de Interés establecen los principios rectores y definen los aspectos estratégicos que regulan la interacción del banco con sus grupos de interés. En este marco, el mantenimiento de un diálogo permanente y estructurado con dichos grupos se configura como un pilar esencial para la identificación, análisis y gestión de sus expectativas, necesidades y preocupaciones.

Para este fin, el BNB dispone de una diversidad de canales formales de consulta y retroalimentación que permiten recopilar información relevante, facilitar una comunicación bidireccional y dar respuestas oportunas y coherentes a los distintos grupos de interés.

Canales de consulta y diálogo con los grupos de interés

El BNB implementa diversos mecanismos de interacción con sus grupos de interés con el propósito de fortalecer la transparencia, la rendición de cuentas y la toma de decisiones informadas. A continuación, se detallan los principales canales establecidos para garantizar una comunicación efectiva y continua:



Fuente: Elaboración propia con base en registros internos.

VI



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

Desempeño Social

1. Colaboradores

El banco considera a sus colaboradores como uno de sus grupos de interés prioritarios, por eso centra sus esfuerzos en fortalecer la experiencia de quienes laboran en la institución, impulsando la gestión del talento y desarrollando iniciativas destinadas a consolidar a la entidad como un excelente lugar para trabajar, además de promover un entorno laboral que fomente el crecimiento y el bienestar de su equipo.

Al final de 2024, el banco empleó a 1.949 colaboradores, en diez ciudades del país. La media de edad es de 35 años y en promedio la antigüedad de los funcionarios es de 8 años. A nivel de equidad de género, el banco tiene 57% de mujeres y 43% de varones. La diversidad de edades, formación y tiempo de permanencia en la entidad enriquece las distintas dinámicas laborales.



Gestión del talento

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

Los principales desafíos se concentraron en:

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

Dotación de personal de calidad

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

Uno de los objetivos del proceso de reclutamiento es ofrecer a las y los candidatos una experiencia memorable de principio a fin.

En cuanto a la dotación de personal, se concluyó la gestión habiendo realizado 347 procesos de selección, de los cuales 136 fueron a través de convocatorias internas y 210 convocatorias externas (principalmente para cargos de entrada a la institución). Se tuvo la oportunidad de conectar y llegar hasta la instancia final del proceso con 874 personas, de las cuales 277 fueron contratadas.

Atracción de talento

En 2024 se gestionaron convenios con las principales universidades del país para poder identificar jóvenes talentos y capacitar a través de talleres y orientación en ferias de empleabilidad a estudiantes interesados en la industria financiera, llegando a más de 1.800 jóvenes.

Se gestionaron 70 experiencias de práctica preprofesional para más de 130 estudiantes a nivel nacional. Estas experiencias buscan acercar a los jóvenes a la realidad laboral y adquirir experiencia y conocimiento dentro de la industria financiera.

Formación oportuna, integral y permanente

Para el banco, la formación de colaboradores es fundamental para alcanzar los objetivos de mejor manera. En 2024 se priorizó la capacitación a los líderes de la institución para tener un ejemplo multiplicador, a través de su gestión al resto del equipo.

Durante la gestión 2024, la formación del personal fue continua y alineada a las diversas modalidades vigentes, posibilitando con mayor frecuencia la presencialidad para facilitar la integración y comunicación dentro de los equipos de trabajo.

El Plan Anual de Capacitación, aprobado en enero, se cumplió al 100% poniendo énfasis de manera especial en temas de gestión de riesgo, normativa y temas regulatorios propios de la industria financiera.

Se rediseñó el proceso de inducción a la organización para mejorar la experiencia de los funcionarios, el acompañamiento inicial para asegurar la adaptación al nuevo cargo, así como su integración a los equipos de trabajo.

Para acompañar los desafíos particulares de cada líder se habilitaron espacios de coaching a través de conversaciones que permitieron crear nuevas realidades, posibilidades y conocer herramientas que faciliten el logro de los objetivos.

Con el propósito de coadyuvar en los objetivos del giro del negocio, se diseñaron talleres de “Técnicas de ventas”, “Cobranza efectiva” y “Gestión de microcréditos que posibilitaron el desarrollo de habilidades en el personal de las áreas de la plataforma de servicios, banca microcréditos, banca personas y normalización de cartera.

Resultado de la planificación, capacitaciones emergentes y entrenamientos de formación continua, se gestionaron 1.085 eventos de capacitación para el 100% del personal del banco.

Gestión del bienestar: Impulsar la satisfacción y motivación de las personas

El banco, apegado a su firme compromiso de bienestar integral de sus colaboradores, fomenta un entorno equilibrado y comprometido a través de diversas iniciativas.

Se enfoca en el proceso de onboarding, logrando que cada nueva persona contratada se sienta bienvenida y valorada desde el primer día. Se celebró a 251 colaboradores por sus 5, 10, 15, 20, 25 y 30 años de trabajo en la institución, reconociendo su dedicación y compromiso.

Se organizaron concursos especiales para los papás, mamás y día del niño, con la participación de casi 400 colaboradores que mostraron su entusiasmo. La celebración de estos días contó con detalles pensados para destacar su rol y expresar el reconocimiento del banco por su labor como padres.

Se continuó con el fortalecimiento del programa "Vive la Experiencia", que ofrece a colaboradores descuentos y promociones exclusivas en comercios de todo el país. Este año se contó con aproximadamente 50 comercios afiliados, brindando oportunidades únicas para ahorrar y disfrutar de productos y servicios.

Con el objetivo de respaldar el bienestar físico y emocional de colaboradores de la institución, se organizaron actividades que promovieron el equilibrio integral. En colaboración con los clubes deportivos, se realizaron eventos como sesiones de yoga, campeonato interno de Wally, carreras 4K, fomentando la sana competencia entre colaboradores y sus familias, motivándolos a ejercitarse y adoptar hábitos saludables.

Estas acciones fortalecen el sentido de comunidad y solidaridad entre las y los colaboradores, generando un impacto positivo en el entorno del banco y reafirmando el compromiso con el desarrollo sostenible y bienestar de quienes nos rodean.



Personal por rango de edad

Desglose por Grupo Etario	2024
Entre 18 a 30	583
Entre 31 a 40	905
Entre 41 a 50	360
Mayor de 50	101
Total	1.949

Elaboración propia con base en registros internos.

Personal por tiempo de servicio

Antigüedad del personal	2024
Personal con antigüedad mayor a 5 años (%)	59%
Personal con antigüedad entre 3 a 5 años (%)	7%
Personal con antigüedad entre 1 a 3 años (%)	22%
Personal con antigüedad menor a 1 año (%)	12%

Elaboración propia con base en registros internos.

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

	Personal 2024	Directorio 2024
Grupo etareo		
Entre 18 a 30	583	
Entre 31 a 40	905	
Entre 41 a 50	360	2
Mayor de 50	101	8
Género		
Femenino	1109	2
Masculino	840	8

Fuente: Elaboración propia con base en registros internos.

Composición de la plantilla por ubicación geográfica

Sucursal	Personal 2024	Directorio 2024
Directorio		10
Oficina Nacional	509	
La Paz	308	
Santa Cruz	388	
Cochabamba	264	
Sucre	88	
Oruro	76	
Potosí	73	
Tarija	69	
Trinidad	59	
El Alto	105	
Pando	10	
Diciembre 2024	1.949	10

Fuente: Elaboración propia con base en registros internos.

Tasa de contratación del personal 2024

Grupo Etareo	
Entre 18 A 30	36%
Entre 31 A 40	6%
Entre 41 A 50	3%
Mayor De 50	2%
Género	
Femenino	13%
Masculino	15%
Sucursal	
Oficina Nacional	12%
La Paz	9%
Santa Cruz	20%
Cochabamba	14%
Sucre	14%
Oruro	21%
Potosi	19%
Tarija	13%
Trinidad	7%
El Alto	13%
Pando	20%
Contrataciones	14%

Fuente: Elaboración propia con base en registros internos.

Tasa de rotación del personal 2024

Grupo Etereo	
Entre 18 A 30	16%
Entre 31 A 40	15%
Entre 41 A 50	18%
Mayor De 50	32%
Género	
Femenino	14%
Masculino	20%
Sucursal	
Oficina Nacional	18%
La Paz	16%
Santa Cruz	22%
Cochabamba	19%
Sucre	7%
Oruro	18%
Potosi	12%
Tarija	7%
Trinidad	2%
El Alto	18%
Pando	0%
Rotacion 2024	17%

Fuente: Elaboración propia con base en registros internos.

Remuneración

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

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

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

(banca microcrédito y personas), asistente mesa de dinero, subgerente mesa de dinero, oficial de negocios mesa de dinero, oficial de ventas dirigidas, gestor de cobranzas y oficial de normalización de cartera.

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

El haber básico promedio pagado por el BNB a diciembre de 2024 alcanza a Bs 5.793,87, que corresponde a 2,32 veces el salario mínimo nacional establecido por el gobierno del Estado Plurinacional de Bolivia (Decreto Supremo N° 5154, de 1 de mayo de 2024).

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



Salario promedio BNB | Bs**5.793,87**

Salario mínimo nacional | **Bs2.500,00**

Decreto supremo N° 5154 | **1 de mayo de 2024**

Relación | **2,32 veces**

Fuente: Elaboración propia con base en registros internos.

Bienestar laboral

El banco procura el bienestar laboral para todos quienes laboran en la Institución, generando espacios de convivencia y crecimiento que permiten forjar un clima laboral óptimo, en el marco de respeto a los derechos humanos y laborales, el cuidado de la salud y el bienestar, igualdad de oportunidades y en la seguridad y el desarrollo tanto profesional como personal, considerando los principios establecidos por el Pacto Global de las Naciones Unidas y el ODS 3, referente a la salud y bienestar, el ODS 4 a la educación de calidad, ODS 5 a la igualdad de oportunidades y el ODS 8 al trabajo decente y crecimiento económico.

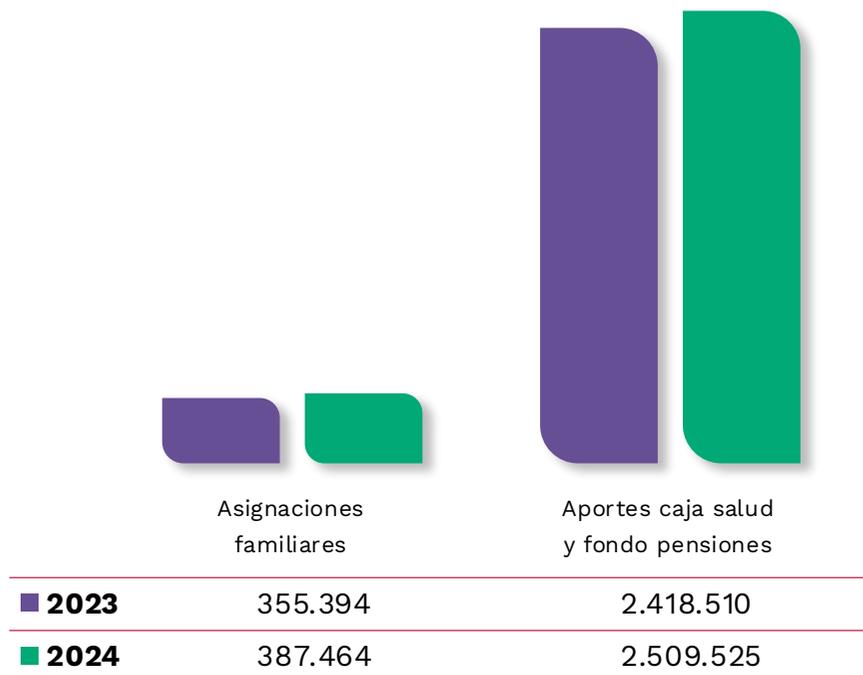
La Política de Higiene, Seguridad Ocupacional, Salud y Bienestar del banco es el marco para alcanzar el bienestar laboral, pretende vigorizar el “Sistema integral de gestión de higiene, seguridad ocupacional, salud y bienestar”, orientado a desarrollar actividades de promoción, prevención de riesgos profesionales y control de los riesgos de salud para preservar, mantener y mejorar la salud integral de los colaboradores del BNB.

A continuación, se detallan algunos de los beneficios con los que cuentan colaboradores del banco:

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

Durante 2024, el banco aportó al seguro social de corto plazo un equivalente a USD2.509.525, como se aprecia en el gráfico de abajo:

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

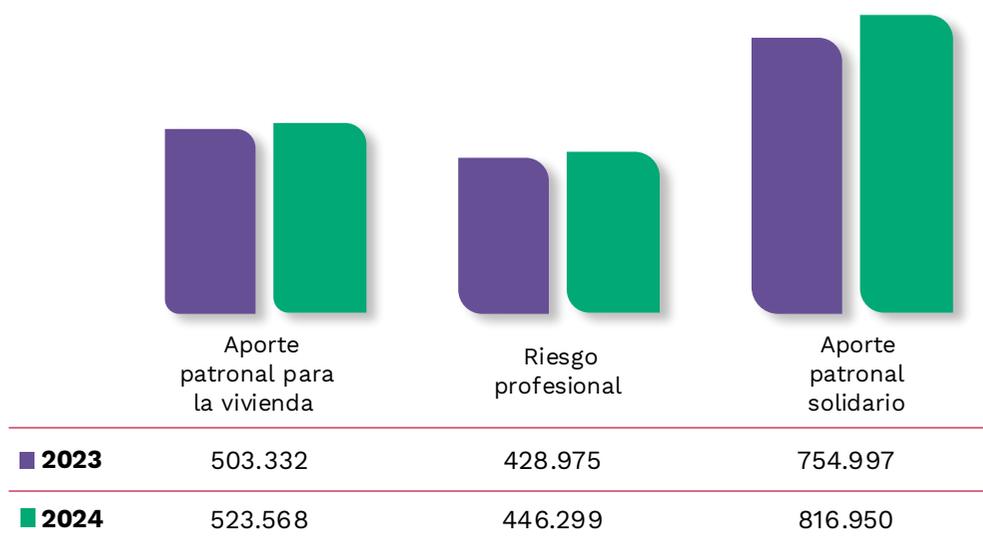


Fuente: Elaboración propia con base en registros internos.

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

Durante 2024 el banco realizó un aporte de USD1.786.817 al Seguro Social de Largo Plazo.

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

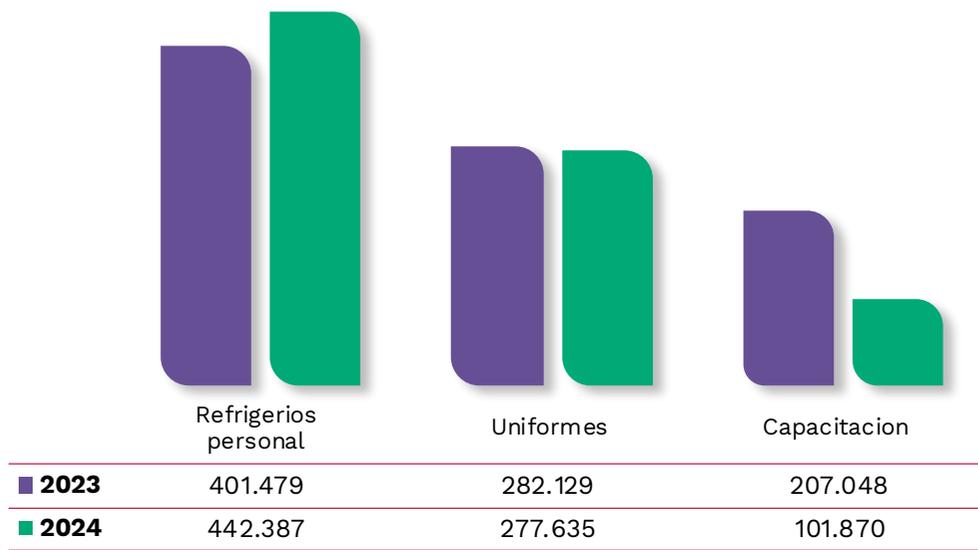


Fuente: Elaboración propia con base en registros internos.

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

Durante la gestión 2024 se destinaron USD821.892 para proveer estos beneficios, según se puede apreciar en el gráfico adjunto:

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



Fuente: Elaboración propia con base en registros internos.

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

Según lo dispuesto por la normativa actual, se emitieron certificados prenatal y postnatal, sumando ambos una duración de 90 días, para las mujeres en estado de gestación. Durante el año 2024, un total de 61 funcionarias optaron por tomar la licencia por maternidad, como se detalla a continuación:

Distribución geográfica de bajas por maternidad

Sucursal	Bajas por maternidad
Santa Cruz	18
Cochabamba	6
La Paz	9
Oficina Nacional	12
Beni	1
El Alto	3
Potosí	6
Sucre	3
Tarja	2
Oruro	1
Pando	0
Total	61

Fuente: Elaboración propia con base en registros internos.

Del total de funcionarias que disfrutaron de este beneficio, el 98,36% se reincorporó al trabajo después de finalizar su baja por maternidad, tal como se aprecia en el siguiente cuadro:

	Cantidad	%
Total	61	100%
No	1	1,64%
Sí	60	98,36%

Fuente: Elaboración propia con base en registros internos.



Durante la gestión, 57 funcionarias que tuvieron baja por maternidad se reincorporaron al trabajo y permanecieron en los meses posteriores; solo un 7% del total se retiró luego de tener este beneficio, conforme a lo detallado en el siguiente cuadro:

Sucursal	Personal retirado
Santa Cruz	2
La Paz	
Oficina Nacional	
El Alto	
Beni	
Cochabamba	
Oruro	
Pando	
Potosí	2
Sucre	
Tarija	
Total general	4

Fuente: Elaboración propia con base en registros internos.

Nota: En el único caso la desvinculación fue voluntaria.

Considerando los datos expuestos, el nivel de reincorporación y de retención de las colaboradoras que volvieron al trabajo después de su baja por maternidad en 2024 fue del 93%.

	Cantidad	%
Total	61	100%
Retirado	4	6,56%
Permaneció	57	93,44%

Fuente: Elaboración propia con base en registros internos.

Libertad de asociación

El BNB reconoce y garantiza el derecho de sindicalización de sus trabajadores como recurso de defensa, representación, asistencia, educación y cultura, conforme a lo dictaminado por la Ley General del Trabajo y en concordancia con el Reglamento Interno del banco.

Como empleador, el banco sostiene una relación de trabajo dinámica, positiva y constructiva con el sindicato, promoviendo un flujo de comunicación constante con los representantes de los trabajadores, en un marco de respeto y progreso. Ambas instancias negocian anualmente y bajo la modalidad de convenio colectivo, el incremento anual de salarios, entre otros aspectos.

A diciembre de 2024, el 33% del total de trabajadores forma parte del sindicato del banco, de acuerdo a los datos expresados en el siguiente cuadro:

	Cantidad	Porcentaje
Total	1.949	100%
No afiliados al sindicato	1.313	67%
Afiliados al sindicato	636	33%

Fuente: Elaboración propia con base en registros internos.

Higiene y seguridad ocupacional

El Banco Nacional de Bolivia S.A. cuenta con una Política de Higiene, Seguridad Ocupacional, Salud y Bienestar, aplicada a partir del Comité Mixto de Higiene y Seguridad Ocupacional. Esta instancia está encargada, entre otras funciones, de autorizar las prácticas y avalar las instalaciones del banco en relación a estos temas. Entre sus atribuciones está —fundamentalmente— la de vigilar el cumplimiento de las medidas de prevención de riesgos profesionales en la Institución. Sus miembros representan al 100% de los funcionarios del banco a nivel nacional.

Es así que, a partir de la vigencia de la Política de Higiene, Seguridad Ocupacional, Salud y Bienestar y la Política de RSE, el banco impulsa entre sus equipos de profesionales un entorno saludable, priorizando la prevención de riesgos laborales y la promoción de la salud, más allá de las obligaciones normativas vigentes.

Indicadores de salud y seguridad ocupacional

Indicador	Femenino	Masculino	2024
Tasa de accidentes IR	0,99	1,19	1,08
Tasa de días perdidos IDR	5,23	12,86	8,52
Tasa de absentismo AR	0,00	0,02	0,01

Fuente: Elaboración propia con base en registros internos.

Nota: IR es igual al número total de accidentes/total horas trabajadas x 200.000;

IDR es igual al número total de días perdidos/total horas trabajadas x 200.000;

AR es igual al número total de días perdidos (por ausencia) durante el período/número total de días trabajados por el colectivo de trabajadores durante el mismo período x 200.000.

Desglose de indicadores de salud y seguridad ocupacional

81

Sucursal	Femenino				Tasa de Accidentes	Tasa de días perdidos	Tasa de absentismo
	Total Empleados	Nº de Accidentes de Trabajo	Días de Ausentismo Justificado (NATURALES)	Días de Ausentismo Injustificado (HABILES DE TRABAJO)	IR*	IDR**	AR***
Oficina Nacional	264	3	29	-	1,14	10,98	-
La Paz	180	1	1	-	0,56	0,56	-
Santa Cruz	229	1	1	1	0,44	0,44	-
Cochabamba	158	1	21	2	0,63	13,29	0,01
Sucre	39	-	-	-	-	-	-
Oruro	52	1	-	-	1,92	-	-
Potosí	44	-	-	-	-	-	-
Tarija	38	2	2	-	5,26	5,26	-
Trinidad	37	-	-	-	-	-	-
El Alto	64	2	4	-	3,13	6,25	-
Pando	4	-	-	-	-	-	-
Totales	1109	11,00	58,00	3,00	0,99	5,23	-

Sucursal	Masculino				Tasa de Accidentes	Tasa de días perdidos	Tasa de absentismo
	Total Empleados	Nº de Accidentes de Trabajo	Días de Ausentismo Justificado (NATURALES)	Días de Ausentismo Injustificado (HABILES DE TRABAJO)	IR*	IDR**	AR***
Oficina Nacional	245	1	1	-	0,41	0,41	-
La Paz	128	3	8	4	2,34	6,25	0,03
Santa Cruz	159	-	-	5	-	-	0,03
Cochabamba	106	3	61	2	2,83	57,55	0,02
Sucre	49	-	-	-	-	-	-
Oruro	24	2	5	1	8,33	20,83	0,04
Potosí	29	1	33	-	3,45	113,79	-
Tarija	31	-	-	0,5	-	-	0,02
Trinidad	22	-	-	1	-	-	0,05
El Alto	41	-	-	-	-	-	-
Pando	6	-	-	-	-	-	-
Totales	840	10,00	108,00	13,50	1,19	12,86	0,02

Sucursal	2024				Tasa de Accidentes	Tasa de días perdidos	Tasa de absentismo
	Total Empleados	Nº de Accidentes de Trabajo	Días de Ausentismo Justificado (NATURALES)	Días de Ausentismo Injustificado (HABILES DE TRABAJO)	IR*	IDR**	AR***
Oficina Nacional	509	4	30	0	0,79	5,89	-
La Paz	308	4	9	4	1,30	2,92	0,01
Santa Cruz	388	1	1	6	0,26	0,26	0,02
Cochabamba	264	4	82	4	1,52	31,06	0,02
Sucre	88	-	-	-	-	-	-
Oruro	76	3	5	1	3,95	6,58	0,01
Potosí	73	1	33	-	1,37	45,21	-
Tarija	69	2	2	0,5	2,90	2,90	0,01
Trinidad	59	-	-	1	-	-	0,02
El Alto	105	2	4	0	1,90	3,81	-
Pando	10	-	-	-	-	-	-
Totales	1949	21,00	166,00	16,50	1,08	8,52	0,01

Fuente: Elaboración propia con base en registros internos.

IR= N° total de accidentes/total horas trabajadas*200.000

IDR= N° total de días perdidos/ total de horas trabajadas*200.000

AR= N° Total de Días Perdidos (por ausencia) durante el periodo/ N° Total de días trabajados por el colectivo de trabajadores durante el mismo periodo*200.000

Por los datos reflejados en los cuadros anteriores, en 2024 no se registraron accidentes que incluyan lesiones graves y/o víctimas mortales, tampoco fueron reportadas enfermedades profesionales.

Por cada 200.000 horas trabajadas, la tasa de accidentes del BNB el 2024 fue de 1,08. Asimismo, por cada 200.000 horas trabajadas, se perdieron 8,52 días y la tasa de absentismo fue de 0,01.

Salud integral

El Banco Nacional de Bolivia S.A. incorpora la promoción de la salud integral para sus colaboradores como un eje estratégico de su gestión organizacional, orientado al fortalecimiento de una cultura corporativa que propicie el equilibrio entre el bienestar físico y emocional de su personal. En este marco, se diseñan e implementan programas y beneficios específicos orientados a mejorar la calidad de vida, fomentando prácticas de autocuidado mediante intervenciones en diversas dimensiones de la salud, bajo el paraguas del programa institucional “Primero tu Salud”.

Programa Primero tu Salud

La promoción de estilos de vida saludables entre las y los colaboradores constituye un compromiso permanente del banco, orientado a alcanzar un estado integral de bienestar físico, emocional y social. Este compromiso se traduce en el impulso de hábitos personales que favorezcan cambios sostenibles de comportamiento vinculados con la salud en todas sus dimensiones.

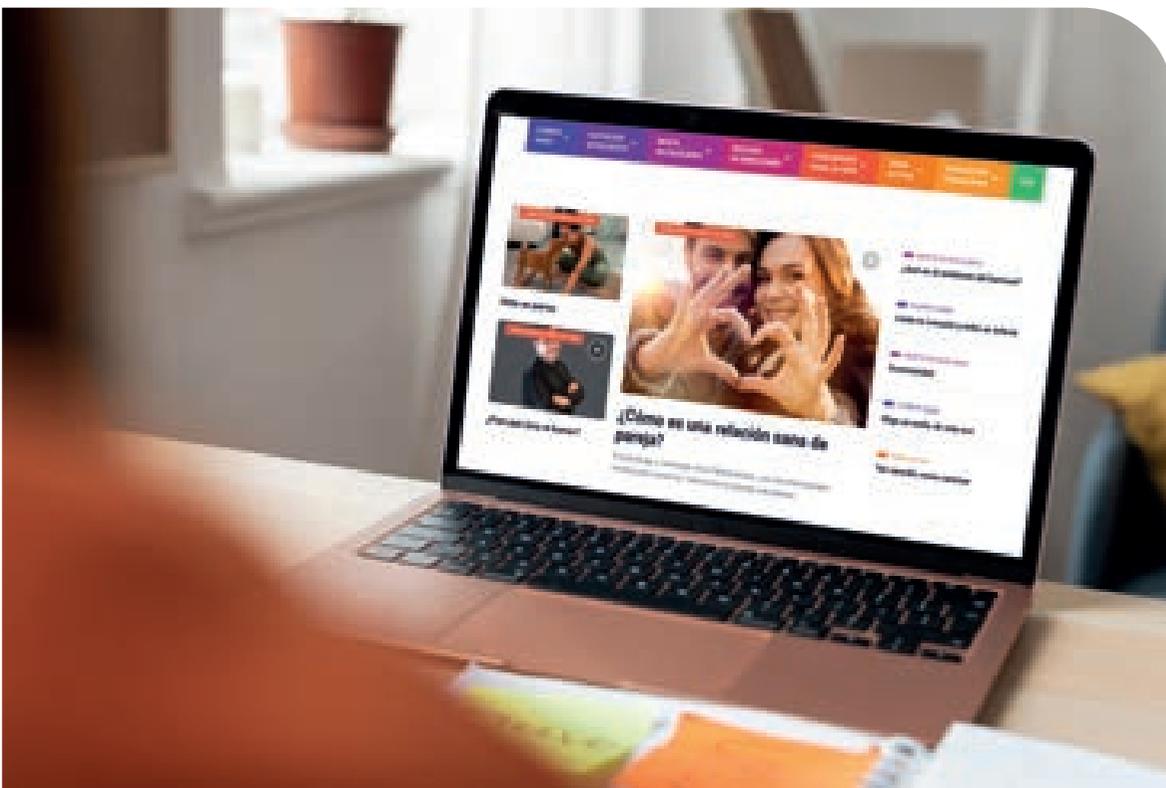
La estrategia de salud integral implementada por el banco no se limita únicamente a la creación de entornos laborales seguros y saludables, sino que incorpora también una oferta estructurada de beneficios institucionales y personales. De igual manera, contempla una estrategia de salud individual que fortalece las capacidades de las y los colaboradores para gestionar activamente su bienestar, a través del uso de herramientas y recursos proporcionados por la institución.

Portal Primero tu Salud

El portal “Primero tu Salud” es una plataforma informativa especializada, diseñada para fomentar la adopción de hábitos de vida saludables entre las y los colaboradores del banco. Su objetivo principal es facilitar el acceso, de manera ágil y centralizada, a contenidos relevantes en materia de bienestar integral.

La plataforma ofrece una amplia gama de recursos cuidadosamente seleccionados, que incluyen recetas saludables, recomendaciones de profesionales de la salud, materiales audiovisuales educativos, herramientas interactivas como calculadoras de indicadores biomédicos, y contenidos orientados a la concientización y educación en temas de salud física y emocional.

A través de esta herramienta digital, el BNB reafirma su compromiso con la promoción del autocuidado y el fortalecimiento de una cultura organizacional centrada en el bienestar.



Contenido destacado del portal

CATEGORIA	DESCRIPCIÓN
CUERPO SANO	Cuidado del cuerpo a través de consejos prácticos para alcanzar y mantener un peso saludable, identificando las señales del cuerpo y utilizando las calculadoras de salud para evaluar su bienestar físico.
NUTRICIÓN INTELIGENTE	Recetas fáciles y nutritivas para mantener una alimentación equilibrada, con los mejores consejos de cocina y combinaciones de alimentos saludables.
MENTE EN EQUILIBRIO	Recursos valiosos sobre salud mental, trastornos y cómo gestionarlos. Además, consejos sobre la importancia del espacio personal y cómo el voluntariado puede contribuir al bienestar emocional.
GESTIÓN DE EMOCIONES	Manejo de emociones con herramientas prácticas como la meditación, la respiración y técnicas de relajación que ayudan a tener un equilibrio emocional para afrontar los desafíos de la vida cotidiana con mayor calma.
HABILIDADES PARA LA VIDA	Variedad de herramientas diseñadas para mejorar las habilidades de la vida en diferentes aspectos del bienestar con secciones como guardianes del bienestar, el rincón de la risa para aliviar el estrés, masculinidades, las relaciones sanas y hasta el cuidado de las mascotas.
ZONA ACTIVA	Rutinas de ejercicios listas para adaptarse a la oficina, casa o al aire libre. Los mejores métodos para ejercitarse con videos prácticos con temas como mejorar la flexibilidad, fuerza, resistencia y bajar de peso
EDUCACIÓN FINANCIERA	Gestión de las finanzas personales con temas como el ahorro, las deudas y otros aspectos. Además, se cuenta con podcast donde expertos comparten estrategias y tips para que tomar decisiones informadas y mejorar el bienestar financiero.
RSE	Aquí se encuentran los programas que el banco ha realizado bajo el marco de la Responsabilidad Social Empresarial como también las actividades del Club de Voluntariado que generan un impacto positivo en la sociedad y la sostenibilidad.

Resultados de las actividades relativas al Portal Primero tu salud

Reporte estadístico 2024		
Número de visitas	22.878	Personas
Sección más vista		%
Nutrición inteligente		25,24
Cuerpo sano		16,65
Habilidades para la vida		15,8
Zona activa		15,34
Mente en equilibrio		11,31
RSE		8,51
Gestión de emociones		6,73
Educación financiera		3,22

Fuente: Informe Ezource.

Salas de lactancia

En apoyo a la maternidad, el BNB implementó salas de lactancia en todas sus sucursales, proporcionando un espacio seguro y cómodo para que las madres lactantes puedan extraer leche materna durante su jornada laboral. Estas salas permiten a las madres continuar con la lactancia materna, ya sea exclusiva o complementaria, promoviendo el bienestar y la salud tanto del bebé como de la madre.

Ofrecer un espacio adecuado para la lactancia contribuye significativamente al bienestar de las colaboradoras. Al contar con un lugar cómodo y libre de interrupciones, las madres pueden desempeñarse reduciendo el estrés y mejorando su calidad de vida, así como la de sus bebés.

Su propósito es garantizar la continuidad de la lactancia materna mediante espacios dignos, privados, higiénicos y accesibles, que permitan a las madres extraer y conservar su leche de forma adecuada durante su jornada laboral.

Voluntariado corporativo

El voluntariado es un sello distintivo de la cultura del BNB. El banco cuenta con un equipo altamente comprometido que, además de participar en las iniciativas desarrolladas por la institución, toma la iniciativa de identificar y proponer proyectos en sus propias comunidades.

Detalles de las actividades realizadas durante la gestión, se encuentran en el capítulo destinado a la “Comunidad”.





La contribución del Banco Nacional de Bolivia S.A. a los Objetivos de Desarrollo Sostenible en relación con sus colaboradores se refleja en diversas prácticas responsables que promueven el bienestar, la equidad y el trabajo decente, a saber:

- **ODS 3 (Salud y bienestar):** A través de seguros médicos, campañas de salud preventiva, acceso a al portal de salud y bienestar integral para colaboradores.
- **ODS 5 (Igualdad de género):** Con políticas inclusivas, equidad salarial y oportunidades de desarrollo profesional para mujeres y hombres.
- **ODS 8 (Trabajo decente y crecimiento económico):** Al garantizar empleo formal, pago puntual, estabilidad laboral, capacitaciones continuas y condiciones laborales dignas.
- **ODS 10 (Reducción de las desigualdades):** Con beneficios igualitarios, programas de inclusión para personas con discapacidad y apoyo a la diversidad.
- **ODS 17 (Alianzas para lograr los objetivos):** El banco trabaja con aliados estratégicos en programas de formación, voluntariado corporativo y bienestar laboral.

Estas acciones fortalecen una cultura organizacional centrada en las personas, contribuyendo a una sociedad más justa y sostenible.



2. Clientes

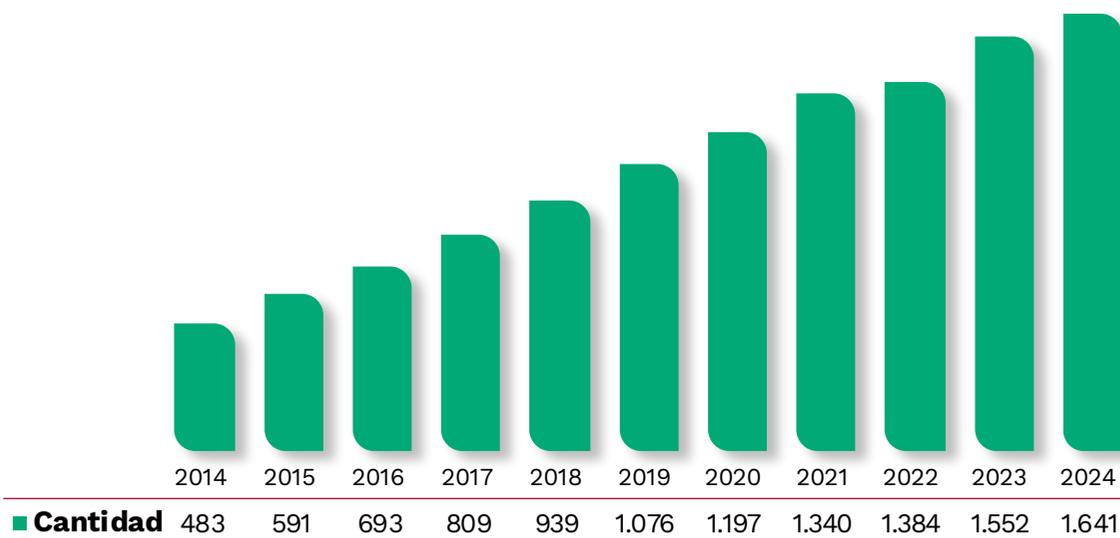
El Banco Nacional de Bolivia S.A. considera a sus clientes como uno de sus principales grupos de interés, comprometiéndose a brindarles la mejor experiencia durante su interacción con la institución. Con este propósito, se esmera en proporcionar servicios y productos que satisfagan las necesidades de su variada base de clientes.

La digitalización fue sustancial para ofrecer soluciones integrales y mejorar el servicio, reduciendo los tiempos de atención y ofreciendo una amplia gama de funcionalidades, adaptadas a las diversas necesidades de clientes. A continuación, se detallan las últimas novedades en este ámbito.

Evolución de la cartera de clientes

Como resultado de un conjunto de mejoras en las operaciones y servicios, así como el continuo desarrollo de la transformación digital y la innovación, junto con la amplia gama de productos y servicios ofrecidos por el banco, actualmente cuenta con 1.641.104 clientes activos, tanto personas jurídicas como naturales.

Evolución del crecimiento de clientes
(expresado en miles)



Fuente: Elaboración propia con base en registros internos.

Distribución de clientes por sucursal al 31 de diciembre de 2024

Oficina	Cantidad
Santa Cruz	452.170
La Paz	430.360
Cochabamba	329.677
Sucre	116.548
Oruro	108.780
Potosi	7.720
Tarija	1.962
Beni	4.630
Pando	9.257
Total	1.641.104

Fuente: Elaboración propia con base en registros internos.



Composición de la cartera de créditos

La cartera de créditos del BNB se encuentra distribuida en todos los sectores de la economía boliviana. En el siguiente cuadro se muestra la composición a diciembre de 2024, por sucursal y actividad económica:

Cartera al 31 de diciembre de 2024 (expresado en miles de USD)

Sector económico	SC	LP	CB	SU	EA	TR	OR	TJ	PO	PA	Total general
Actividades atípicas	4	0	0	0	0	0	0	0	0	0	4
Administración pública defensa y seguridad social obligatoria	9	8	1	0	0	0	0	0	0	0	17
Agricultura y ganadería	263.006	3	28.508	51	1	4.933	84	650	0	0	297.237
Caza silvicultura y pesca	78	0	0	0	0	0	0	0	0	0	78
Construcción	161.189	74.327	103.811	55.357	15.229	38.289	12.847	38.165	13.345	4.908	517.468
Educación	1.368	2.100	4.735	141	22	41	107	871	112	0	9.498
Extracción de petróleo crudo y gas natural	2.233	0	0	0	0	0	0	0	0	0	2.233
Hoteles y restaurantes	4.332	7.351	7.731	1.000	751	614	531	403	403	0	23.116
Industria manufacturera	262.376	101.297	106.976	15.853	10.922	5.067	9.887	4.174	1.224	0	517.776
Intermediación financiera	15.730	79.273	6.916	1.109	7.574	693	494	796	225	21	112.831
Minerales metálicos y no metálicos	164	8.218	2.748	96	0	15	62	44	3.648	0	14.994
Producción y distribución de energía eléctrica gas y agua	0	29.392	45.978	13	297	94	0	0	1.518	0	77.292
Servicio de hogares privados que contratan servicio do- méstico	0	0	17	0	0	0	0	0	0	0	17
Servicios inmobiliarios em- presariales y de alquiler	399.799	272.658	236.570	74.626	50.012	53.450	45.767	35.990	39.873	6.285	1.215.028
Servicios sociales comunales y personales	32.710	37.341	31.383	14.770	8.310	7.253	8.475	6.240	11.436	1.456	159.374
Transporte almacenamiento y comunicaciones	19.188	5.600	22.710	1.020	11.484	146	4.006	972	1.988	0	67.115
Venta al por mayor y menor	138.968	68.212	69.067	7.049	30.259	4.521	15.402	6.237	6.502	534	346.750
Total general	1.301.155	685.778	667.151	171.085	134.860	115.117	97.660	94.543	80.275	13.205	3.360.828

Productos y servicios destacados

La extensa oferta de productos y servicios del Banco Nacional de Bolivia S.A. se distribuye en diferentes tipos de banca: banca de negocios y la banca masiva, que incluye productos de crédito para empresas, microempresarios y personas; la banca de servicios, inversiones y cuentas; la banca internacional; y finalmente la banca electrónica o digital.

Líneas de negocios, productos y servicios que generan valor social

Banca Personas

Banca Personas refuerza su compromiso con los clientes a través de productos financieros diseñados para responder a sus necesidades y mejorar su bienestar. Durante el período, se implementaron diversas iniciativas que facilitaron el acceso a soluciones de financiamiento en condiciones preferenciales, permitiendo a más personas alcanzar sus objetivos.

- **Créditos de consumo:**

Se lanzaron campañas como “Crédito Súper Consumo”, que no solo otorgaron financiamiento ágil y accesible, sino que también premiaron la confianza de los clientes con diferentes tipos de incentivos, generando un valor adicional a su experiencia con el banco.

- **Créditos de Vivienda:**

Se otorgaron condiciones preferenciales para la adquisición de propiedades en proyectos inmobiliarios estratégicamente ubicados en distintas ciudades, facilitando el acceso a una vivienda propia con ventajas competitivas.

- **Crédito Vehicular:**

En línea con el compromiso con la sostenibilidad y la innovación, se desarrolló el crédito vehicular Auto Verde, dirigido a clientes que buscan una alternativa de movilidad más eficiente y amigable con el medio ambiente.

En 2024, el banco mantuvo la línea de negocios y segmentación de clientes que representó la culminación del proceso de segmentación basado en grupos etarios, que incluye a Banca Joven BNB, Banca Activa BNB y Banca Senior BNB.



Banca Joven BNB

Banca Joven es un segmento proporcionalmente muy importante en la base de clientes del banco. En 2024 la cartera activa Banca Joven estuvo conformada por 16.909 clientes, entre 18 y 35 años, y 5.297 clientes nuevos.

Bajo esta línea, en la gestión se continuó con la oferta de Créditos “Tu primer consumo”, “Tu primer auto”, “Tu primera casa” y “Tu primera tarjeta”. Asimismo, créditos destinados al financiamiento de estudios universitarios de pregrado o posgrado, permitiendo a clientes acceder a educación superior.

Banca Activa BNB

En 2024, la cartera activa de este segmento estuvo conformada por 43.816 clientes, entre 36 y 60 años, y 6.219 clientes nuevos. Al ser proporcionalmente el segmento más importante, se mantuvo la línea de ofrecer opciones accesibles de financiamiento en todo tipo de créditos, destacando:

Banca Senior BNB

En 2024, la cartera activa Banca Senior estuvo conformada por 8.053 clientes, mayores de 60 años, y 901 clientes nuevos. Además, este segmento cuenta con asistencia al hogar, asistencia médica telefónica y otras prestaciones, como beneficios ligados a otros servicios.

Stock de cartera de Consumo por sucursal al 31 de diciembre de 2024 (expresado en miles de USD)

Sucursal	Cartera Consumo	Nº de Operaciones
Santa Cruz	80.843	15.968
Cochabamba	64.434	10.928
La Paz	61.177	12.136
Sucre	19.316	3.173
Oruro	16.637	2.036
Potosí	15.816	2.159
El Alto	14.703	2.297
Beni	10.170	1.698
Tarija	10.010	1.722
Pando	1.902	243
Total	295.007	52.360

Fuente: Elaboración propia con base en registros internos.



**Stock de cartera Hipotecaria de Vivienda por sucursal
al 31 de diciembre de 2024**
(expresado en miles de USD)

Sucursal	Cartera	
	Hipotecario	Nº de Operaciones
Santa Cruz	172.060	2.608
La Paz	130.216	1.701
Cochabamba	111.910	1.677
Sucre	43.849	875
Beni	27.278	641
Tarija	24.923	413
El Alto	21.375	367
Oruro	20.923	395
Potosí	15.123	272
Pando	5.176	115
Total	572.832	9.064

Fuente: Elaboración propia con base en registros internos.

Tarjetas de crédito

En 2024 se trabajó en mejorar todos los frentes del producto, para poder ofrecer al cliente una excelente experiencia integral.

Se introdujo el pago por QR, facilitando el uso de la tarjeta de crédito. Esta opción permite al cliente utilizarla en casi cualquier lugar, disfrutando de una tasa de interés preferencial.

Por otro lado, se continuó el proceso de posicionamiento del programa de lealtad BNB Puntos, añadiendo comercios asociados donde los clientes pueden canjear sus puntos.

Los niveles de acumulación de puntos y canje se incrementaron, lo que muestra que los clientes están eligiendo cada vez más su tarjeta de crédito para realizar sus compras, evidenciando que el programa es cada vez más valorado por clientes.

Anticipo de sueldo

Este producto ofrece a los clientes que reciben su sueldo en el banco la posibilidad de obtener un adelanto en efectivo de una parte de su salario. Aquellos que cumplen ciertos criterios pueden contratar su línea de crédito de "Anticipo de Sueldo" de forma digital a través de Video Banca o, si lo prefieren, en cualquier agencia del banco a nivel nacional.

Programa CASHBACK BNB

En 2024, el banco presentó el Programa de Beneficios Cashback BNB, una propuesta innovadora diseñada para recompensar a sus clientes cada vez que realicen compras en comercios afiliados. A través de este programa, los clientes con cajas de ahorro activas pueden recibir un porcentaje de reembolso en efectivo al pagar con su Tarjeta de Débito BNB o QR desde la App Móvil BNB. El Cashback acumulado se refleja en la App en un plazo máximo de 48 horas y puede ser redimido en cualquier momento, acreditándose directamente en la cuenta del cliente.

La afiliación se realiza de forma automática y sin costo, permitiendo a los clientes beneficiarse sin necesidad de registro o gestión adicional. Además, el programa cuenta con una amplia red de comercios afiliados en categorías clave como supermercados, restaurantes, farmacias y entretenimiento, brindando múltiples oportunidades de ahorro. Con esta iniciativa, el BNB no solo fortalece su relación con los clientes, sino que también reafirma su compromiso con la innovación y la generación de valor, ofreciendo soluciones financieras que mejoran la experiencia de compra empleando los medios de pago ofrecidos por el BNB y potencian el poder adquisitivo de sus usuarios.



**¡Llega
Cashback BNB!**

El único banco que te devuelve un porcentaje de dinero por tus compras.

- Viajes y turismo
- Ropa
- Gastronomía
- Entretenimiento
- Hogar
- Comercios y alimentos
- Belleza
- Salud y bienestar

Cashback BNB

Aplica para pago propio al comercio afiliado según la disponibilidad y condiciones otorgadas por cada comercio participante.
Porcentaje de reembolso variable; revisa las condiciones en www.bnb.com.bo
Resolución ASF1494/2024 de fecha 27 de mayo del 2024. Actividad permanente denominada "CASHBACK BNB", a partir del 18 de junio 2024. Esta entidad es supervisada por ASF. Líneas de atención 800 17 7272 - 7878 7272



Banca Microempresa

El banco cuenta con los productos y servicios que demanda el segmento de clientes Microempresarios. En cuanto a créditos, se dispone de la capacidad de atenderlos con los siguientes tipos de financiamiento:

- Líneas de crédito:

El BNB pone a disposición del cliente un monto específico de dinero para ser utilizado en cualquier momento, durante el plazo acordado en la línea de crédito, con destino capital de operación, capital de trabajo permanente y contingentes.

- Créditos de negocio:

Créditos destinados al financiamiento de capital de operación o capital de inversión.

Stock de cartera Microcrédito al 31 de diciembre de 2024 (expresado en miles de USD)

Cartera Microcrédito	Total
Cartera productiva	79.759
Cartera no productiva	138.169
Total	217.929

Fuente: Elaboración propia con base en registros internos.

Stock de cartera Microcrédito
por sector económico al 31 de diciembre de 2024
(expresado en miles de USD)

Cartera Microcrédito	Total
Agricultura y ganadería	2.806
Caza silvicultura y pesca	78
Construcción	34.815
Hoteles y restaurantes	6.191
Industria manufacturera	29.999
Minerales metálicos y no metálicos	1.435
Producción y distribución de energía eléctrica gas y agua	162
Servicios inmobiliarios empresariales y de alquiler	756
Servicios sociales comunales y personales	47
Transporte almacenamiento y comunicaciones	3.468
Cartera Productiva	79.759
Administración pública defensa y seguridad social obligatoria	8
Agricultura y ganadería	6
Construcción	68
Educación	783
Hoteles y restaurantes	4.383
Industria manufacturera	23
Intermediación financiera	108
Servicio de hogares privados que contratan servicio doméstico	17
Servicios inmobiliarios empresariales y de alquiler	31.454
Servicios sociales comunales y personales	10.381
Transporte almacenamiento y comunicaciones	17.983
Venta al por mayor y menor	72.955
Cartera NO Productiva	138.169
Total Cartera Microcrédito	217.929

Fuente: Elaboración propia con base en registros internos.

**Stock cartera Microcrédito por sucursal
al 31 de diciembre de 2024**
(expresado en miles de USD)

Sucursal	Cartera	N° de
	Microcrédito	Operaciones
Santa Cruz	64.679	2.400
La Paz	42.174	1.197
Cochabamba	35.048	1.358
El Alto	28.410	960
Sucre	14.901	702
Oruro	12.165	474
Potosí	8.017	302
Tarija	6.273	320
Beni	6.220	276
Pando	44	5
Total	217.931	7.994

Fuente: Elaboración propia con base en registros internos.

**Stock cartera Microcrédito por sector
y por sucursal al 31 de diciembre de 2024**
(expresado en miles de USD)

Concepto	Productivo	No	Total
		Productivo	
Santa Cruz	23.501	41.177	64.679
La Paz	12.574	29.600	42.174
Cochabamba	12.848	22.200	35.048
El Alto	10.385	18.024	28.410
Sucre	9.225	5.675	14.901
Oruro	2.891	9.274	12.165
Potosí	3.478	4.539	8.017
Tarija	1.993	4.279	6.273
Beni	2.864	3.356	6.220
Pando	0	44	44
Total	79.759	138.168	217.931

Fuente: Elaboración propia con base en registros internos.

Evolutivo de cartera y número de operaciones Banca Microcrédito al 31 de diciembre de 2024

Gestión	Cartera (miles USD)	Operaciones
2014	81.656	6.397
2015	134.085	15.967
2016	158.386	17.016
2017	161.006	17.899
2018	160.936	16.023
2019	156.188	12.857
2020	152.450	12.509
2021	130.061	8.874
2022	113.551	7.010
2023	192.444	9.375
2024	217.929	7.994

Fuente: Elaboración propia con base en registros internos.

Banca Pequeña y Mediana Empresa

Los clientes PyME encuentran en el banco productos crediticios para satisfacer sus necesidades en el sector productivo, comercial y de servicios, los cuales se detallan a continuación:

- Línea de Crédito:

Es un acuerdo donde el banco se compromete a poner a disposición del cliente PyME un monto de dinero para que realice diferentes tipos de operaciones crediticias, como el financiamiento de capital de operación, capital de inversión y contingentes.

- Préstamos de negocios:

Crédito para pequeñas y medianas empresas, destinado al financiamiento de capital de operación y/o capital de inversión. Incluye condiciones y tasas preferenciales para el sector productivo, según lo establecido.

El BNB brinda orientación directa a los clientes PyME con el objeto de asesorarlos y apoyarlos en el desarrollo de su emprendimiento y/o negocio, así como en la identificación de los riesgos y las posibles acciones para la mitigación de los mismos, con el fin de robustecer sus habilidades gerenciales y, consecuentemente, el manejo exitoso del negocio.

Los resultados de la banca PyME en la gestión 2024 fueron los siguientes:

Stock de cartera PyME
al 31 de diciembre de 2024
 (expresado en miles de USD)

Cartera Pyme	Total
Cartera productiva	382.406
Cartera no productiva	153.728
Total	536.134

Fuente: Elaboración propia con base en registros internos.

Stock de cartera PyME por sector económico
al 31 de diciembre de 2024
 (expresado en miles de USD)

Cartera Pyme	Total
Agricultura y ganadería	197.531
Construcción	96.451
Extracción de petróleo crudo y gas natural	2.233
Hoteles y restaurantes	9.492
Industria manufacturera	62.711
Intermediación financiera	850
Minerales metálicos y no metálicos	1.939
Producción y distribución de energía eléctrica gas y agua	389
Servicios inmobiliarios empresariales y de alquiler	181
Transporte almacenamiento y comunicaciones	10.629
Cartera productiva	382.406
Agricultura y ganadería	575
Construcción	17
Educación	3.940
Hoteles y restaurantes	2.160
Industria manufacturera	279
Intermediación financiera	7.075
Servicios inmobiliarios empresariales y de alquiler	48.946
Servicios sociales comunales y personales	6.039
Transporte almacenamiento y comunicaciones	15.248
Venta al por mayor y menor	69.448
Cartera NO Productiva	153.728
Total Cartera Pyme	536.134

Fuente: Elaboración propia con base en registros internos.

**Stock de cartera PyME por sucursal
al 31 de diciembre de 2024**
(expresado en miles de USD)

Sucursal	Cartera	Nº de
	PYME	Operaciones
Santa Cruz	275.014	1.000
Cochabamba	107.918	892
La Paz	79.696	622
El Alto	32.940	300
Tarija	13.434	101
Beni	9.027	45
Oruro	7.500	115
Sucre	6.694	78
Potosí	3.845	48
Pando	64	2
Total	536.134	3.203

Fuente: Elaboración propia con base en registros internos.

**Stock de cartera PyME por tipo de cartera
por sucursal al 31 de diciembre de 2024**
(expresado en miles de USD)

Concepto	Productivo	No Productivo	Total
Santa Cruz	219.924	55.090	275.014
Cochabamba	79.163	28.755	107.918
La Paz	40.866	38.830	79.696
El Alto	9.400	23.540	32.940
Tarija	10.804	2.630	13.434
Beni	8.536	491	9.027
Oruro	5.550	1.950	7.500
Sucre	5.109	1.585	6.694
Potosí	3.052	793	3.845
Pando	0	64	64
Total	382.406	153.728	536.134

Fuente: Elaboración propia con base en registros internos.

Evolutivo cartera y número de operaciones banca PyME al 31 de diciembre de 2024

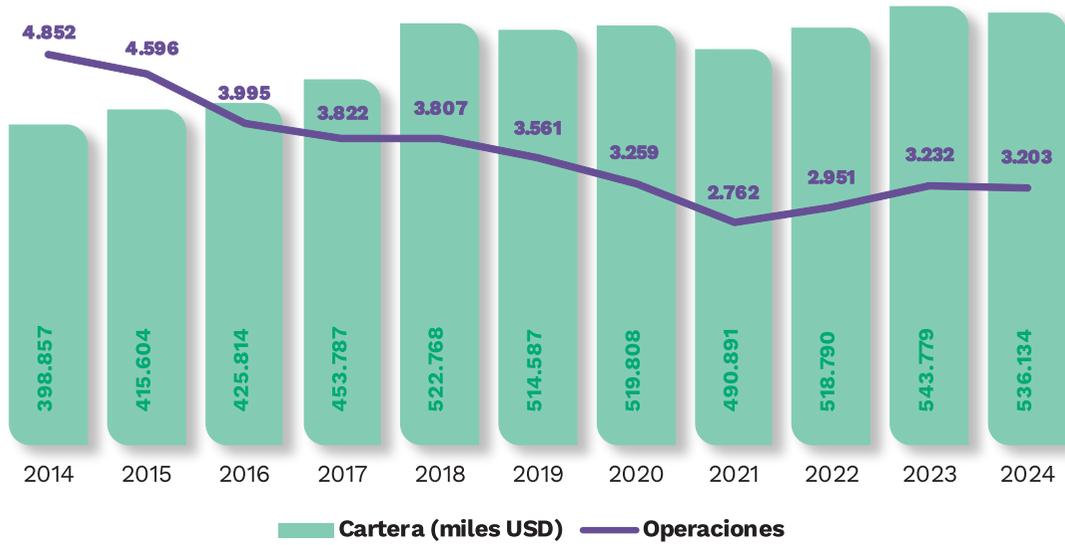
Gestión	Cartera (miles USD)	Operaciones
2014	3988.57	4.852
2015	415.604	4.596
2016	425.814	3.995
2017	453.787	3.822
2018	522.768	3.807
2019	514.587	3.561
2020	519.808	3.259
2021	490.891	2.762
2022	518.790	2.951
2023	543.779	3.232
2024	536.134	3.203

Fuente: Elaboración propia con base en registros internos.



Esta entidad es supervisada por ASFI.

Evolutivo de cartera Pyme
(en miles de USD y número de operaciones)



Fuente: Elaboración propia con base en registros internos.

BNB Vivienda de interés social

Siguiendo las directrices establecidas en el Decreto Supremo Nº 2137 del 9 de octubre de 2014, se ha desarrollado un producto específico para financiar operaciones de vivienda de interés social, dirigido a clientes que buscan adquirir su primera vivienda. Durante 2024, se mantuvo la oferta de este producto.



Esta entidad es supervisada por ASFI.

Cartera de vivienda de interés social
al 31 de diciembre de 2024
(expresado en miles de USD)

Concepto	Cartera Vivienda Social	Nro. de Oper.
Santa Cruz	252.654	4.630
La Paz	150.223	2.487
Cochabamba	144.525	2.703
Sucre	72.995	1.382
Beni	61.060	1.446
Tarifa	34.750	660
Potosí	34.325	680
Oruro	28.052	600
El Alto	27.949	699
Pando	6.001	168
Total	812.533	15.455

Fuente: Elaboración propia con base en registros internos.

BNB Seguros

Seguro de Desempleo:

Este seguro está diseñado para la población económicamente activa, tanto con empleo dependiente como independiente.

- Para trabajadores dependientes, ofrece cobertura en caso de renuncia o despido.
- Para trabajadores independientes, brinda protección ante incapacidad temporal.

Para facilitar la afiliación, el seguro está disponible para clientes y no clientes del banco. Los no clientes pueden contratarlo a través de BNBweb y realizar el pago mediante QR desde cualquier banco del sistema financiero nacional.

Seguro de Protección de Cuentas 360°

Abordando la creciente amenaza de ciberdelincuencia y delitos informáticos que pueden vulnerar la seguridad de las tarjetas de crédito, tarjetas de débito y cuentas, el seguro fue diseñado para proporcionar al cliente herramientas y servicios que le brinden tranquilidad y confianza en sus transacciones bancarias digitales.



Desde la perspectiva de clientes, el BNB aporta a la consecución de los ODS de la siguiente manera:

ODS 1: Fin de la pobreza

- Créditos de vivienda social con tasas y plazos accesibles permiten que familias de bajos ingresos accedan a una vivienda digna.
- Microcréditos y créditos productivos apoyan a pequeños emprendedores a generar ingresos estables.
- Educación financiera gratuita, en zonas urbanas y rurales, mejora la capacidad de las personas para manejar su dinero y salir de la pobreza.

ODS 4: Educación de calidad

- Programas como “Aprendiendo con el BNB” y el Bus de Educación Financiera capacitan a escolares, jóvenes y adultos en hábitos financieros saludables.
- Se desarrollan talleres y contenidos digitales para clientes, reforzando habilidades financieras aplicadas.

ODS 8: Trabajo decente y crecimiento económico

- El banco ofrece créditos productivos a microempresas y emprendedores, fomentando el autoempleo y la creación de negocios sostenibles.
- Acciones de formación financiera fortalecen la capacidad de gestión empresarial de sus clientes.
- La banca digital permite operar y emprender desde cualquier lugar, facilitando la economía digital.

ODS 9: Industria, innovación e infraestructura

- Expansión de la banca digital: aperturas de cuenta en línea, pagos por QR, video-llamadas, y otros, que optimizan la infraestructura bancaria.
- Desarrollo de canales móviles y remotos que fortalecen la inclusión sin necesidad de infraestructura física.

ODS 10: Reducción de las desigualdades

- El banco trabaja activamente en la inclusión financiera de jóvenes y adultos mayores.
- A través de programas especializados, lleva servicios financieros a sectores excluidos (como Banca Joven, Banca Senior, capacitaciones en áreas rurales).
- Apoya a personas con discapacidad mediante campañas de inclusión y servicios accesibles.

ODS 11: Ciudades y comunidades sostenibles

- Los créditos de vivienda social mejoran la calidad de vida urbana y rural al facilitar el acceso a viviendas seguras y formales.
- Los servicios móviles y remotos del banco reducen la necesidad de migrar a ciudades para acceder a servicios financieros, fortaleciendo la comunidad local.

ODS 17: Alianzas para lograr los objetivos

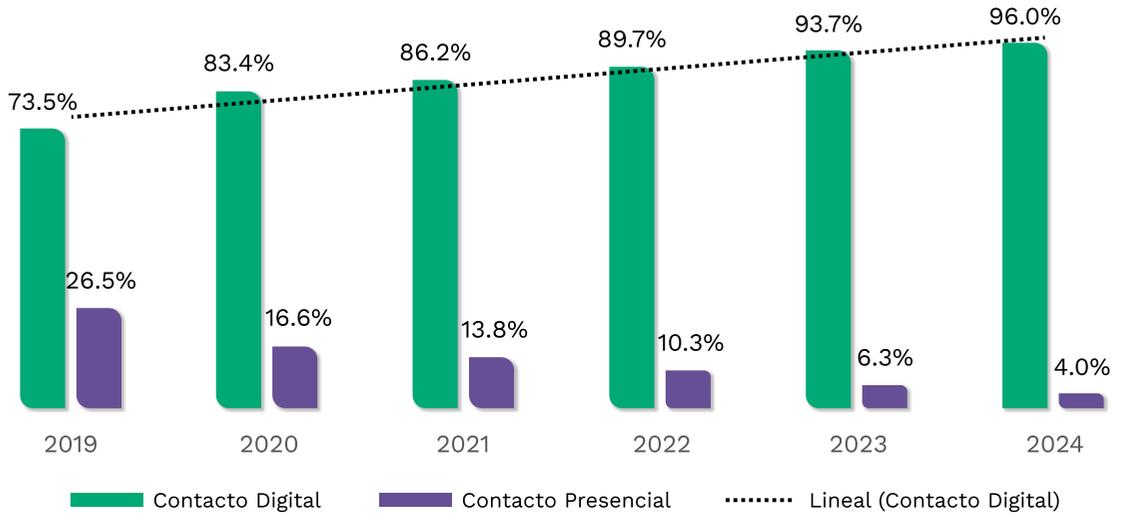
- El BNB trabaja en conjunto con aliados como Visión Mundial y Ojos del Mundo para potenciar el impacto de sus programas sociales.
- Es miembro del Pacto Global desde el año 2006.
- Participa en asociaciones del sistema financiero que fortalecen el desarrollo sostenible en el país.

Tecnología e innovación

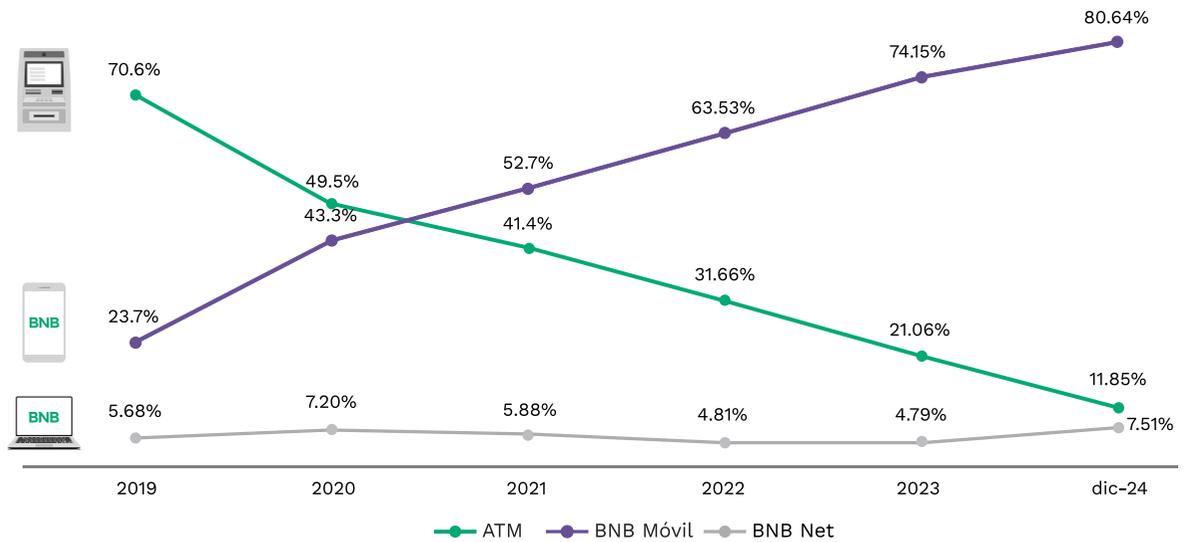
El Banco Nacional de Bolivia S.A., gracias al aprovechamiento de las nuevas tecnologías que se constituyen en fuente de innovación y creación de productos, avanzó en su proceso de transformación digital.

Como una muestra de lo anterior, destaca que en 2024 se logró realizar 150 millones de transacciones a través de la banca digital del BNB. La preferencia de los clientes se focalizó en el contacto digital, ya que el 96% de operaciones financieras fueron realizadas por medios no presenciales. Estos resultados van de la mano con una mejora continua de la experiencia de los usuarios, especialmente cuando utilizan el canal App BNB Móvil mediante el cual se ejecutaron más del 80% de transacciones del banco en el año.

La materialidad de la transformación digital se aprecia a continuación:



De igual manera, se expone la importancia del aplicativo "BNB Móvil" en la composición transaccional de la Banca Digital BNB:

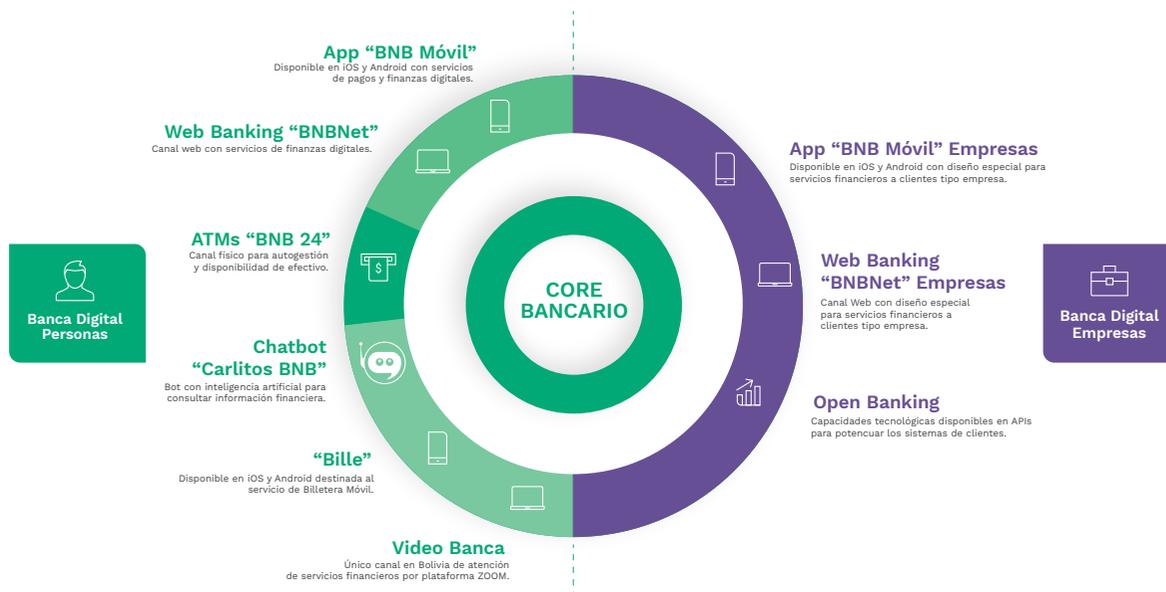


Las siguientes iniciativas de transformación digital destacan:

En Banca Digital, se finalizó la actualización de todo su ecosistema de aplicaciones para ofrecer una experiencia confiable y personalizada a los usuarios. Ahora se tiene una oferta completa para todo tipo de clientes. La innovación sostenida y modernización realizada estuvo centrada en el consumidor y aumentó la productividad de los canales.



La composición actual de la Banca Digital BNB es la siguiente:



En la gestión 2024 se realizó el lanzamiento del aplicativo BNB Móvil Banca Empresa, la modernización del Portal BNB Net Persona Natural, la renovación del Portal BNB Net Persona Jurídica y la puesta en producción del aplicativo Billetera Móvil “Bille”.

En cumplimiento a la estrategia “Mobile First”, el banco puso en práctica el “Cashback BNB” que es un programa de lealtad, que ofrece la devolución de dinero en efectivo por compras realizadas con tarjetas de débito y con pagos con QR desde la App del banco. Esta funcionalidad del BNB Móvil conecta comercios con clientes del banco y genera valor para todos sus participantes.

Paralelamente, el banco desarrolló el pago de QRs con fondos de las tarjetas de crédito, es decir, que, dada la penetración del medio de pago QR en Bolivia, a través de “Extracash” y con una tasa de interés preferencial, los clientes utilizando tarjeta de crédito puedan pagar contra su línea los montos de los códigos QR desde su App Móvil en comercios y tiendas e-commerce.

En lo que respecta a Operaciones Digitalizadas, en 2024 se realizaron 53 proyectos para optimizar procesos de sistemas que utilizan los funcionarios para atender a clientes. La automatización de actividades operativas, reducción de tareas que no generan valor y mejora de procesos críticos lograron que los recursos humanos del banco estén enfocados en brindar una mejor experiencia a los clientes en base a mayor analítica y reducción de errores operativos.

Las iniciativas impactaron en “journeys” de clientes que fueron partícipes en los procesos de productos de crédito, gestión de cuentas, retenciones judiciales, transferencias al exterior y venta de seguros.

Finalmente, en lo referente a tecnologías de próxima generación, en busca de mantener altos estándares de efectividad transaccional y alta disponibilidad de sistemas, se realizó la modernización de equipamiento tecnológico de servidores, redes, comunicación e infraestructura de los centros de procesamientos de datos.

Procesos centrales

La gestión 2024 estuvo marcada por un enfoque orientado hacia la consolidación, optimización y mejora continua de los proyectos para priorizar la eficiencia operativa y la alineación de las iniciativas con los objetivos estratégicos de la institución.

En el ámbito crediticio, se implementaron avances significativos en la automatización de los procesos de formalización y desembolso de créditos. Esto no solo incrementó la precisión y la agilidad, sino que también mejoró la experiencia general del cliente. Asimismo, se desarrolló y ejecutó un Plan Operativo Anual (POA) basado en experiencias previas exitosas, asegurando una ejecución eficiente y la optimización de los recursos internos.

Se trabajó en la implementación de modelos avanzados de asignación de recursos en áreas de alta demanda. Esto permitió alcanzar mayores niveles de productividad, reducir los tiempos de respuesta y garantizar un uso más eficiente de los recursos disponibles. Adicionalmente, la integración de procesos regulatorios al gestor de tareas BNB WorkFlow incrementó la visibilidad, trazabilidad y eficiencia operativa. Este enfoque basado en datos medibles facilitó ajustes continuos y mejoras en tiempo real.

En el ámbito de la comunicación, se automatizó la notificación a clientes sobre la activación de cuentas y tarjetas de débito, mejorando la proactividad en el contacto con los usuarios. Igualmente, la incorporación de tareas automatizadas en Workflow

optimizó procesos críticos como los visados legales y los seguros colectivos, incrementando la claridad y la rendición de cuentas en la operación diaria.

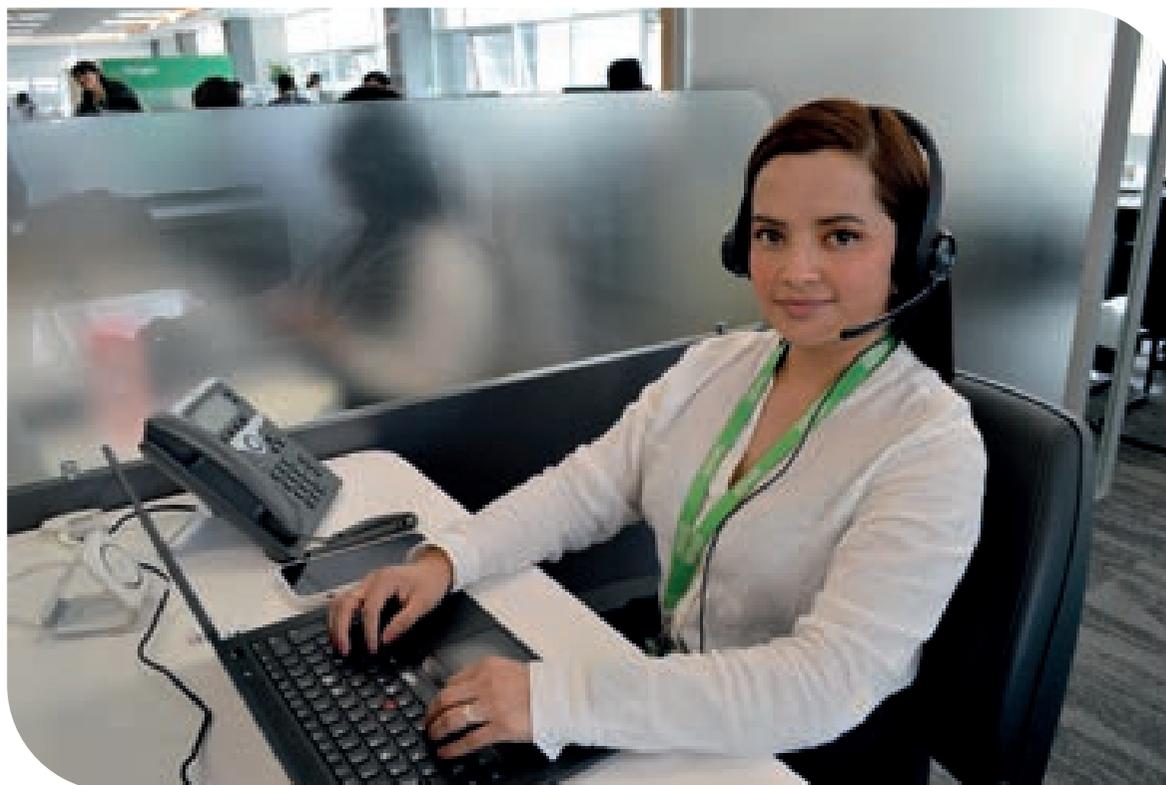
El retorno gradual al trabajo presencial se tradujo en una interacción más estrecha entre colaboradores, fortaleciendo la comunicación interna y mejorando la capacidad de respuesta ante desafíos operativos y estratégicos.

Durante el último trimestre de 2024, se lograron avances significativos en proyectos incluidos en el POA, entre ellos la ampliación del proceso de digitalización de instrucciones en la plataforma de servicios. Esto incluyó casos como solicitudes de certificación, transferencias interbancarias y la baja de tarjetas de crédito, lo que permitió una mayor cobertura y eficiencia. También se implementaron mejoras en herramientas de automatización de consultas a información de burós crediticios, reforzando la seguridad y optimización en la toma de decisiones.

Contact Center

Durante 2024, el Contact Center atendió 666.283 llamadas, 396.436 contactos por WhatsApp y 38.866 autoservicios a través del bot de IVR, dando un paso significativo hacia la mejora continua, con el objetivo de ofrecer una atención más eficiente y personalizada.

La implementación de una plataforma omnicanal ha sido clave, permitiendo conectar con los clientes de manera más fluida, brindándoles una experiencia integral y mejorando la calidad del servicio.



Centro de Asistencia al Cliente

El Centro de Asistencia al Cliente continuó su compromiso con la mejora continua, enfocándose especialmente en la capacitación y desarrollo de los colaboradores. Se implementaron mejoras significativas en el desempeño del equipo, asegurando que cada miembro estuviera mejor preparado para enfrentar los desafíos del entorno laboral. Además, se reforzó la cultura de la retroalimentación constante, tanto a nivel individual como grupal, con el objetivo de optimizar la atención y brindar una experiencia aún más satisfactoria a los clientes.

Puntos de atención

El BNB consolidó una amplia red de puntos de atención financiera con presencia en todas las capitales de departamento, así como en ciudades intermedias y poblaciones periurbanas a lo largo del territorio nacional.

Paralelamente, y, en respuesta a la acelerada evolución tecnológica de los últimos años, el banco ha fortalecido su oferta de servicios digitales, permitiendo a sus clientes acceder a soluciones financieras de manera ininterrumpida las 24 horas del día, los 7 días de la semana. Esta oferta incluye plataformas como BNB Net, BNB Móvil y la billetera móvil, además de una red de cajeros automáticos (ATM) que facilitan una amplia gama de transacciones.

La ubicación estratégica de los puntos fijos de atención financiera (PAF) responde a criterios de inclusión, accesibilidad y cercanía con la población. A continuación, se presenta el cuadro con la distribución de los PAF al 31 de diciembre de 2024.

Puntos de atención financiera BNB

TIPO DE PAF	LP	SC	CB	OR	PO	TJ	BE	PA	CH	Total
Agencia de Entidad Financiera	16	16	8	2	3	3	2	-	3	53
Cajero Automático	129	108	77	25	22	17	12	3	30	423
Cajero Automático personas c/discapacidad	3	2	2	2	1	1	1	-	3	15
Oficina Central	1	-	-	-	-	-	-	-	-	1
Punto de Atención Corresponsal No Financiero	41	22	33	3	7	1	2	2	22	133
Punto Promocional Fijo	-	2	-	-	-	-	-	-	-	2
Sucursal de Entidad Financiera	2	1	1	1	1	1	1	1	1	10
Oficina Externa	8	12	4	3	-	-	-	-	-	27
Total	197	161	123	34	33	22	17	6	56	649

Fuente: Elaboración propia con base en registros internos.

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

El Banco Nacional de Bolivia S.A., en reconocimiento a la diversidad de la población y a las distintas necesidades de sus clientes, reafirma su compromiso con la inclusión, brindando experiencias positivas y atención preferencial a aquellos segmentos que

presentan diversas limitaciones. Este enfoque está orientado, entre otros, a personas con discapacidad, personas con movilidad reducida, adultos mayores, mujeres embarazadas y clientes que acuden con niños pequeños.

En el BNB, estos grupos encuentran un entorno accesible, cálido y respetuoso, con servicios pensados para facilitar su experiencia y garantizar una atención de calidad.

Como parte de este compromiso, nuestras instalaciones han sido adecuadas para asegurar condiciones óptimas de accesibilidad y seguridad. Actualmente, todos nuestros puntos de atención cuentan con infraestructura libre de barreras arquitectónicas, incluyendo:

- Acceso a las instalaciones del banco a través de rampas de hormigón armado o metálicas, de acuerdo con la estructura de cada edificio.
- Mayor seguridad y soporte con el apoyo de pasamanos.
- Pisos antideslizantes en rampas de piso frío, rampas metálicas, gradas exteriores e interiores.
- Señalización de rampas, espacios de atención prioritaria y asientos destinados exclusivamente para personas con discapacidad, con señalética con el Símbolo Internacional de Accesibilidad (SIA).

Estas acciones reflejan el propósito de construir un banco cada vez más inclusivo, accesible y cercano a todos los bolivianos.



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

Cochabamba	Agencia Cala Cala
Cochabamba	Agencia Simón López
La Paz	Agencia Obrajes
La Paz	Agencia Central
El Alto	Agencia Principal
Oruro	Agencia Central
Oruro	Agencia Mercado Bolívar
Potosí	Agencia Central
Sucre	Agencia Central
Sucre	Agencia Mype
Sucre	Agencia Central
Santa Cruz	Agencia Aroma
Santa Cruz	Agencia Sur
Tarija	Agencia Central
Trinidad	Agencia Pompeya

Fuente: Elaboración propia con base en registros internos.

En el BNB las personas con discapacidad viven una experiencia positiva durante su atención, toda vez que colaboradores de la institución cuentan con las siguientes herramientas:

- Personal capacitado en atención a clientes con discapacidad, con el uso de lenguaje de señas y atención con calidad y calidez.
- Facilidades para el registro y apertura de cuentas para personas invidentes y analfabetas, a través de la consideración de criterios de seguridad y operativos. Además, promueve la apertura de cuentas de ahorro a personas invidentes y/o analfabetas, adaptándose a diversas situaciones, como aquellas que pueden firmar o no.
- Procedimientos específicos para la emisión de Depósitos a Plazo Fijo (DPF) destinados a personas invidentes y/o analfabetas, adaptándose a las capacidades de firma de los clientes.
- Atención especializada en la plataforma de cajas para clientes y/o usuarios invidentes, permitiendo su atención sin necesidad de acompañantes.

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

Gestión de calidad

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

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

El año 2024 trajo consigo la incorporación de nuevas tecnologías e iniciativas que reforzaron la visión de innovación y calidad del banco. Uno de los hitos más destacados fue la implementación de un modelo de inteligencia artificial capaz de recopilar y clasificar automáticamente los comentarios de los clientes, asignándolos a sus respectivos canales y detectando con rapidez los puntos de dolor que requieren acción inmediata. Esta herramienta no solo potenció la productividad del área de Control de Calidad, sino que también ofrece una perspectiva más amplia sobre las necesidades reales de los usuarios, contribuyendo a una toma de decisiones más oportuna.

Asimismo, y en línea con la modernización de la experiencia del cliente, se desarrolló un prototipo de chatbot avanzado mediante el uso de las API de OpenAI. Con un nivel superior de interacción y funcionalidades mejoradas, el chatbot se perfiló como una versión evolucionada de “Carlitos BNB”, listo para su implementación en múltiples plataformas y con una interfaz mucho más amigable para el usuario. Dicho prototipo fue desarrollado e integrado a los sistemas del banco, con miras a afianzar un servicio en línea que responda a las demandas de una clientela cada vez más digital.

En cuanto a la gestión interna de indicadores, se emprendió una reingeniería de los *dashboards* de calidad que culminó con la creación de la plataforma “BMatic”. Esta solución concentra la información clave del negocio y facilita el análisis de métricas críticas, permitiendo la definición de planes de acción específicos y una mejor coordinación entre las distintas áreas involucradas en la satisfacción del cliente.

Con el objetivo de garantizar la excelencia en todos los puntos de atención financiera, se realizó un relevamiento exhaustivo de agencias y cajeros automáticos para verificar el estado de los equipos, la seguridad y la limpieza. En cada agencia, además, se evaluó el estado del punto digital y el desempeño del Gestor de Experiencia. Al concluir este proceso, se realizaron presentaciones en las principales sucursales del eje central, mostrando los resultados obtenidos y estableciendo acuerdos de mejora continua que apuntan a robustecer aún más la propuesta de valor del banco.

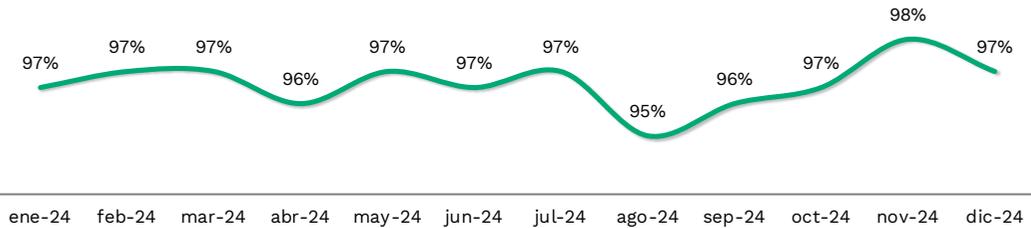
Finalmente, por quinta gestión consecutiva, se realizó el estudio anual de satisfacción, utilizando la medición proveniente del monitor digital de Customer Experience, una herramienta consolidada como fuente de control y referencia en el sistema financiero en términos de la experiencia del cliente.

Modelo Operativo de Calidad

Sucursal	Calidad Total 2024	Plataforma Cajas	Plataforma Servicios	ATM 'S	Plataforma Cajas		Plataforma Servicios		ATM 'S	
					Arribos	Índice de Eficiencia	Arribos	Índice de Eficiencia	Transacciones	INO*
Nacional	97,2	93,3	98,3	100	5.266.915	0,49%	1.429.632	1,95%	22.732.060	0,34%
Sucre	99,4	100,0	98,3	100	423.407	0,67%	106.325	3,61%	2.000.064	0,45%
Tarija	99,4	98,3	100,0	100	251.034	0,88%	67.956	0,66%	773.574	0,56%
El Alto	98,3	96,7	98,3	100	461.489	0,54%	105.042	0,35%	1.657.601	0,44%
Cochabamba	98,3	96,7	98,3	100	1.041.415	0,21%	270.961	2,38%	4.887.256	0,29%
Potosi	98,3	96,7	98,3	100	402.229	0,80%	77.986	1,58%	1.249.296	0,51%
Oruro	97,8	95,0	98,3	100	415.740	0,59%	102.164	1,94%	1.567.673	0,22%
La Paz	97,8	95,0	98,3	100	1.091.969	0,24%	283.917	1,16%	5.451.391	0,27%
Beni	97,2	91,7	100,0	100	163.992	0,13%	38.910	0,17%	636.741	0,42%
Santa Cruz	95,6	86,7	100,0	100	976.862	0,77%	360.528	2,80%	4.379.901	0,33%
Pando	88,3	86,7	78,3	100	38.778	0,50%	15.843	0,26%	128.563	0,05%

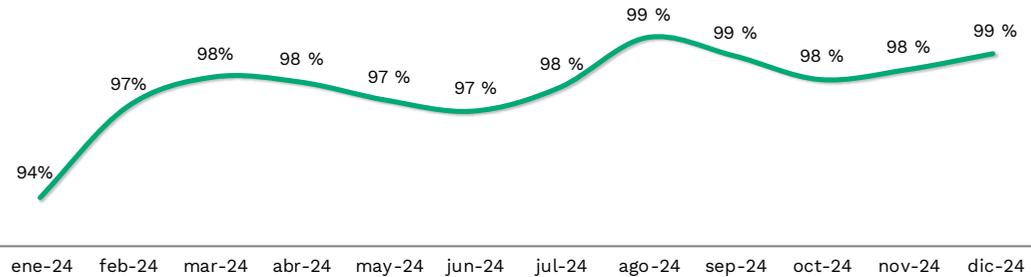
Fuente: Elaboración propia en base a registros internos.
 Nota: * Indicador de No Operatividad de cajeros automáticos.

Calidad operativa



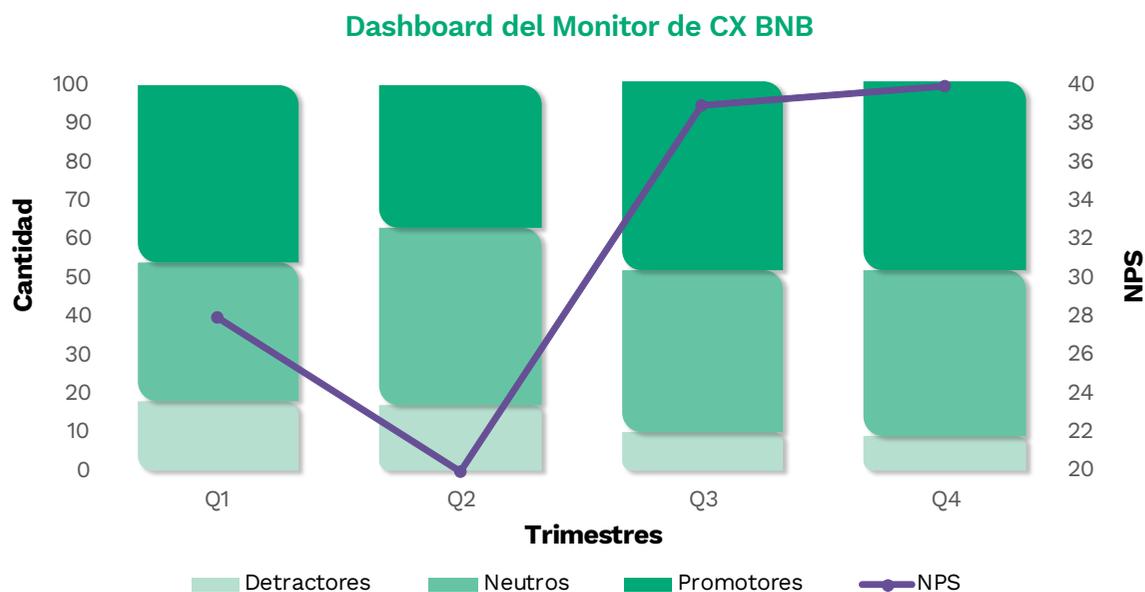
Fuente: Elaboración propia en base a registros internos.

Modelo Comercial de Calidad



Fuente: Elaboración propia en base a registros internos.
 Nota: Satisfacción General - TOP 2 BOX

En cuanto a informes externos, la empresa Captura Consulting realizó el “Dashboard del Monitor de CX BNB” correspondiente a la gestión 2024 en el que, entre otros asuntos, se identificó un “benchmark” para evaluar las fortalezas y debilidades del banco y dirigir los planes de acción en pro de mejorar la experiencia de los clientes.



Fuente: Elaboración Captura Consulting, base trabajo de campo.

Nota: NPS (Net Promoter Score).

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

En línea con los compromisos asumidos, el Banco Nacional de Bolivia S.A. promueve iniciativas que contribuyen a la protección, conservación y restauración del medio ambiente en el ejercicio de su actividad.

Cada vez que se lleva a cabo una operación de crédito, se evalúa la naturaleza de la actividad económica y el propósito del préstamo. La Política de Gestión de Riesgo de Crédito del BNB detalla de manera específica las actividades prohibidas o restringidas debido a su impacto ambiental y social. Dentro de este marco, se consideran restringidas las actividades con un impacto medio y prohibidas aquellas con un impacto alto. En este sentido, el banco se compromete a salvaguardar el medio ambiente conforme a las regulaciones vigentes en el país.

Asimismo, con la finalidad de realizar un seguimiento constante para mitigar los posibles riesgos asociados a las actividades financiadas, se establecieron políticas que incluyen seguimientos periódicos (al menos dos veces al año) a los clientes del sector empresarial corporativo que podrían enfrentar los distintos tipos de riesgos, incluido el ambiental y social. Esta supervisión puede implicar visitas in situ que permiten verificar el cumplimiento de compromisos establecidos en el acuerdo de aprobación o en el contrato.

Por su parte, la Gerencia de Auditoría se encarga de examinar la cartera de préstamos y de asegurar que los financiamientos otorgados cumplan con los requisitos establecidos en la Política de Gestión de Riesgo de Crédito, respetando los niveles de autorización correspondientes. En caso de detectar financiamientos dirigidos a sectores restringidos o prohibidos debido a su posible impacto ambiental o social, esta Gerencia debe verificar que se hayan seguido correctamente los niveles de aprobación según la normativa interna.

Cotidianamente, el Oficial de Negocios debe verificar si la solicitud de financiamiento está en las listas de exclusión debido a posibles impactos ambientales o sociales medios y altos. Además, deberá determinar el nivel de aprobación correspondiente o identificar si se trata de una operación prohibida. En caso de que el financiamiento sea viable, el funcionario responsable recopilará información sobre el proceso de producción y las prácticas ambientales adoptadas por el cliente, incorporándola en el informe comercial para revisión de los niveles de aprobación.

La inclusión de cláusulas específicas en este campo no es común, ya que el BNB aún no ha iniciado formalmente acciones de interacción con clientes individuales o corporativos relacionadas con la comunicación de oportunidades ambientales y sociales. Esta iniciativa se llevará a cabo a medida que el banco desarrolle productos que mitiguen el impacto ambiental y social de las actividades de sus clientes.



3. Comunidad

Enfocar las acciones de RSE del banco en la comunidad es fundamental para nuestro compromiso con el desarrollo sostenible. Al hacerlo, no solo generamos un impacto social positivo y mejoramos la calidad de vida de las personas, sino que también fortalecemos la confianza y lealtad hacia nuestra institución. Estas iniciativas consolidan la identidad del BNB como un banco comprometido con la creación de un entorno económico más equitativo e inclusivo, en línea con los Objetivos de Desarrollo Sostenible.

Inclusión y educación financiera

La inclusión financiera es fundamental para el desarrollo económico y social, permitiendo que más personas accedan a servicios financieros formales, mejorando su capacidad de ahorro, inversión y manejo de riesgos. En el BNB, la educación financiera juega un papel esencial en este cometido, ya que brinda a las personas los conocimientos y herramientas necesarias para tomar decisiones financieras informadas y responsables. A través de programas como Aprendiendo con el BNB y el aula móvil de educación financiera, el banco acerca estos conocimientos a diversas comunidades, promoviendo la bancarización y el uso eficiente de productos financieros. De esta manera, la educación financiera no solo facilita el acceso a servicios bancarios, sino que también empodera a las personas para mejorar su bienestar económico y contribuye al desarrollo sostenible del país.

En atención a las directrices emanadas por el ente regulador, a través de la Guía Anual de Educación Financiera 2024, las acciones realizadas durante la gestión se detallan a continuación.

Programa de educación financiera “Aprendiendo con el BNB”

– Subprograma de difusión

Aprendiendo con el BNB – Difusión de la información

Tiene el propósito de educar de manera masiva a la población, a través de la difusión de conceptos básicos de banca y finanzas, por medio de diversos canales de comunicación mediante cuñas radiales, videos en circuitos cerrados en las agencias del banco, difusión de contenidos en el portal del BNB y en redes sociales.

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



Cómo utilizar con eficiencia y seguridad los servicios a través de banca digital y medidas de seguridad que debe implementar el usuario.

Cuidados que debe tener el usuario financiero al utilizar tarjetas de débito (transacciones no reconocidas).

ASFI: Rol y funciones.

Tarjetas de débito: beneficios, medidas de seguridad.

Beneficios clientes con pleno y oportuno cumplimiento de pago.

Obligaciones de la entidad financiera, reglamento de atención en cajas.

Tiempo de espera en cajas, según normativa.

Derechos y obligaciones de los usuarios financieros.

Fondos de garantía disponibles: quiénes pueden acceder, requisitos.

Tiempo de espera en cajas y medios alternativos para presentar reclamos.

Procedimiento de atención de reclamos. Función ASFI 2da instancia.

Medios alternativos al Punto de Reclamo para ingresar denuncias.

Pagos en puntos POS - compras por internet.

Billetera móvil - eficiencia y seguridad en la utilización de los servicios provistos.

Pagos con tarjeta de débito - transacciones no reconocidas. Cuidados que se deben tener al utilizar este instrumento de pago.

Productos de ahorro disponibles, sus requisitos, diferencias y beneficios.

Crédito consumo, crédito vehicular, crédito hipotecario de vivienda social.

Tarjetas de débito: beneficios, medidas de seguridad. Seguridad los servicios provistos a través de banca digital. Phishing, Malware, vulnerabilidades de seguridad, suplantación de identidad, fugas de información, otros.

Características y requisitos relativos al FOGAGRE

Banca senior: productos, beneficios, requisitos.

Los resultados del subprograma de difusión de la información en 2024 fueron los siguientes:

- Portal www.bnb.com.bo. La colección completa de capítulos de Aprendiendo con el BNB se encuentra disponible en el portal del banco.
- Red en agencias. Se transmitieron videos animados de los diferentes capítulos de educación financiera en todos los televisores del banco, ubicados en plataformas de servicios y de cajas.
- Redes sociales. Se difundieron artes y videos con el contenido de los capítulos a través de LinkedIn y Facebook.
- Radio. Se emitieron un total de 8.570 pases en las radios más importantes y con mayor cobertura del país.
- Tutoriales. Durante la gestión se tuvieron 401.299 vistas a los tutoriales elaborados por el banco para YouTube.

– Subprograma educación

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

Aprendiendo con el BNB colegios/jóvenes. Una iniciativa dirigida a instituciones educativas para brindar conocimientos financieros a estudiantes entre 16 y 21 años.

Aprendiendo con el Bus del BNB. Un aula móvil que acerca la educación financiera a comunidades en los diferentes departamentos del país.

Talleres presenciales y en línea. Sesiones formativas dirigidas a diversos públicos con el objetivo de introducir y/o fortalecer conocimientos financieros.

Puntos de educación financiera en agencias. A través del uso de tutoriales se enseña a clientes y usuarios sobre productos y servicios ofrecidos por el banco, así como las medidas de seguridad respectivas.



Aprendiendo con el Bus del BNB

Es una herramienta que acerca la educación financiera a diferentes públicos. El Bus del BNB es un vehículo que recorre el país llevando educación financiera, con herramientas prácticas y sencillas, para facilitar la adopción de conocimientos que permita a las personas hacer uso responsable del dinero y de los servicios que ofrecen los bancos.

El bus es muy bien recibido en las comunidades, causando expectativa y aceptación por parte de pobladores. La atención de este está a cargo del voluntariado del banco, quienes ponen sus conocimientos al servicio de las personas que visitan el bus en busca de aprendizaje.

Con el apoyo de tabletas con simuladores, videos educativos y un cajero automático didáctico, el aprendizaje es dinámico e interactivo, abordando temáticas cómo la banca digital, uso y beneficios de la billetera electrónica, información sobre derechos y obligaciones del consumidor financiero, así como detalles específicos sobre planificación financiera, gestión de deudas, derechos y obligaciones de consumidores financieros, entre otros.

Al 31 de diciembre de 2024 se capacitó a 9.300 personas de diferentes edades y localidades del país. Desde su implementación en 2016, el bus ha visitado todos los departamentos del país, habiendo capacitado a 66.005 personas.





Aprendiendo con el BNB en colegios/jóvenes

Con miras en fortalecer la inclusión financiera de jóvenes, el banco orienta el programa de educación hacia estudiantes entre 16 y 21 años de edad, de unidades educativas públicas y privadas, institutos de formación técnica y lugares afines, con el objetivo de transmitir conceptos para la administración de finanzas personales y el uso responsable de productos y servicios bancarios.

Con el respaldo de voluntarios educadores del BNB, se llevaron a cabo intervenciones en unidades educativas y centros de educación superior de los nueve departamentos del país, alcanzando a capacitar a 5.840 estudiantes. Las temáticas abordadas incluyen ahorro, presupuesto, endeudamiento, banca electrónica, derechos y obligaciones del usuario financiero, entre otros temas.

Desde la implementación de este programa en 2013, se capacitó a un total de 71.001 estudiantes, quienes, adicionalmente de recibir la capacitación con videos y el apoyo de expertos en las temáticas, reciben cuadernos escolares, que incluyen las temáticas abordadas.

Capacitación clientes MyPyme - Microcrédito

El banco mantiene un programa de capacitación orientado a clientes del sector MyPyme con el objetivo de apoyar la gestión de sus empresas. Para ello, en la gestión 2024 se creó la denominada “Academia BNB para pequeños y microempresarios” con el apoyo de la Universidad Privada Franz Tamayo (UNIFRANZ).

Este programa se impartió en ocho ciudades de Bolivia: La Paz, El Alto, Cochabamba, Sucre, Potosí, Oruro, Tarija y Santa Cruz, combinando cursos online y talleres presenciales. La oferta educativa integral y práctica estuvo enfocada en temáticas directamente aplicables a los negocios de los clientes participantes.

Se abordaron temas orientados a mejorar la gestión empresarial y las ventas. Simultáneamente, se preparó a los empresarios para adaptarse a nuevas tendencias y tecnologías, fortaleciendo sus habilidades blandas para una mejor interacción dentro y fuera de sus empresas.



Los talleres se desarrollaron de manera virtual, presenciales y asincrónica en cinco ciudades. Las temáticas abordadas fueron:

Talleres virtuales en vivo:

Módulo 1. **Finanzas Inteligentes.** Planificación y estrategias de financiamiento para potenciar tu microempresa.

Módulo 2. **Maximiza tu productividad.** Priorización de tareas y gestión del tiempo.

Módulo 3. **Domina tus Finanzas.** Comprensión de estados financieros y flujo de efectivo.

Módulo 4. **Visión Empresarial.** Estrategia de negocio y aplicaciones prácticas de inteligencia artificial.

Talleres presenciales:

Se implementaron en La Paz, Oruro, el Alto, Cochabamba, Sucre y Potosí. La modalidad presencial abordó las mismas temáticas que los talleres virtuales, dando la oportunidad a las personas participantes para profundizar aún más en los contenidos, dinámicas y experiencias.

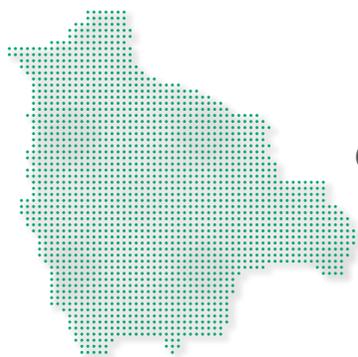
Los resultados fueron los siguientes:

Visualizaciones totales de los módulos

Cantidad de vistas	MÓDULO 1: Finanzas Inteligentes 12-08	MÓDULO 2: Maximiza tu Productividad 19-08	MÓDULO 3: Domina tus Finanzas 26-08	MÓDULO 4: Visión Empresarial 02-09	Total
Plataforma	24	27	16	11	78
En vivo	291	308	177	191	967
Total	315	335	193	202	1.045

Fuente: Informe IME-UNIFRANZ

Asistencia por ciudad



La Paz: **103** | Oruro: **66** | El Alto: **95**
 Cochabamba: **23** | Cochabamba 2V: **115**
 Potosí: **83** | Sucre: **81** | Tarija: **58**
 Santa Cruz: **76**

El ciclo de talleres del año 2024 facilitó la capacitación de 700 clientes en talleres presenciales y 1.045 clientes en talleres virtuales. A continuación, se presentan los resultados obtenidos desde la implementación del programa:

Cientes Crecer PyME – Microcrédito capacitados

Cientes	De 2008 al 2023	Gestión 2024	Acumulado desde que empezó el programa
Total clientes beneficiados 2008-2017	8.393	1.745	10.130

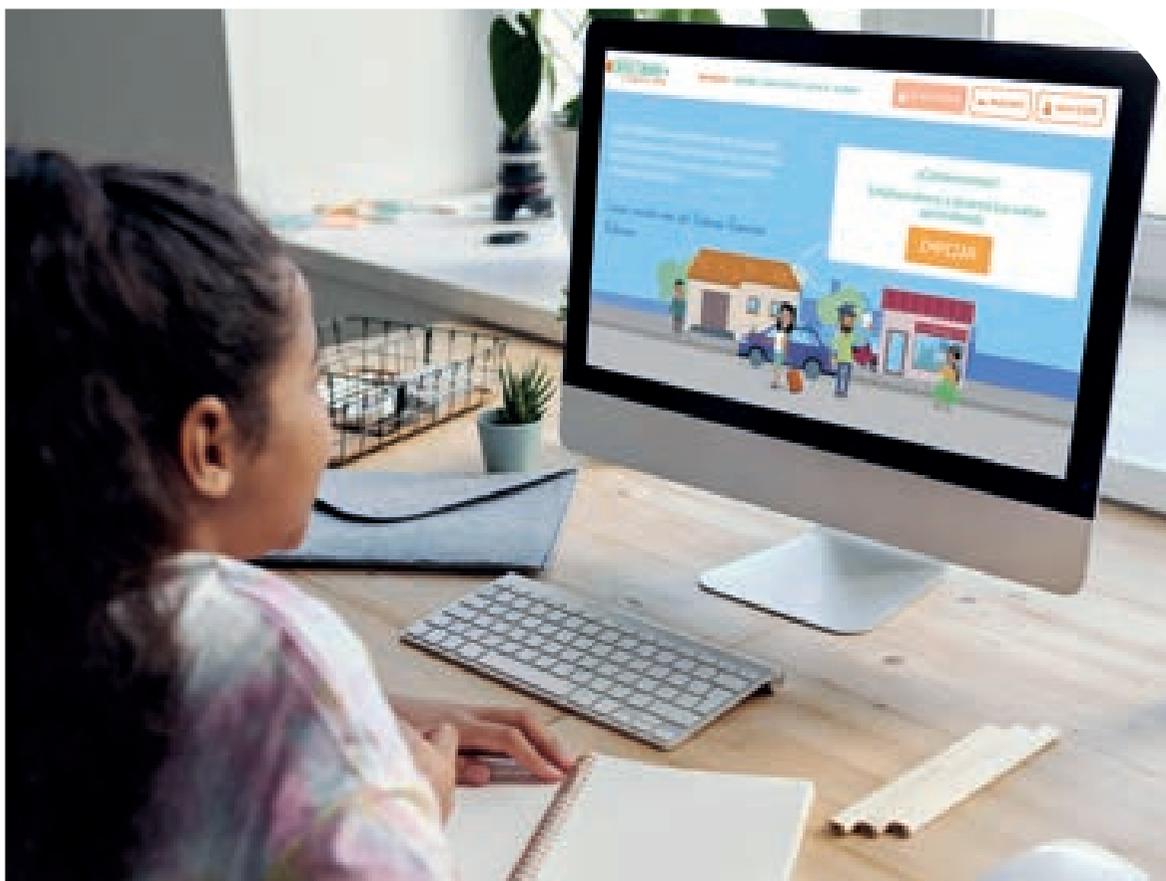
Fuente: Elaboración propia con base en registros internos.

DESCUBRE

El programa de educación financiera "DESCUBRE lo simple de las finanzas" es una iniciativa impulsada por los bancos asociados a la Asociación de Bancos Privados de Bolivia (ASOBAN), con el objetivo de promover la educación financiera de manera accesible y comprensible. Para ello, se ha desarrollado una plataforma virtual modular que facilita el aprendizaje de forma dinámica e interactiva.

Durante la gestión 2024, un total de 4.535 personas fueron capacitadas a través de esta plataforma, fortaleciendo sus conocimientos en el manejo responsable de las finanzas personales.

Además de la plataforma, el programa DESCUBRE llevó a cabo talleres de capacitación en la modalidad virtual y presencial. Adicionalmente, el BNB implementó talleres específicos, logrando capacitar a 10.800 personas en distintos departamentos del país.



Temáticas abordadas:

Ventajas del empleo de los servicios provistos por banca digital.
Forma de utilizar con eficiencia y seguridad los servicios provistos a través de banca digital. Phishing, Malware, vulnerabilidades de seguridad, suplantación de identidad, fugas de información, otros.
Consideraciones a tener en cuenta para no realizar una transferencia errónea y el alcance de la entidad financiera en ese caso de que este hecho se suscite.
Medidas de seguridad que deben tener los usuarios de banca digital. Manejo correcto del token.
Qué son las transferencias QR, como se utilizan y los cuidados que se deben tener al realizarlas.
Alcance del contrato del préstamo a suscribir, cómo se realiza el cálculo de los intereses del préstamo, características del préstamo a ser otorgado, seguros requeridos y su cobertura.
Banca senior: Educar respecto a los productos crediticios y sus requisitos a personas mayores de 60 años.
Pagos con tarjeta de débito transacciones no reconocidas. Cuidados que se deben tener al utilizar este instrumento de pago. Compras por internet, ventajas de emplear tarjeta de débito.
Tipos de créditos disponibles, requisitos exigidos al momento de contratar un crédito. Formas de ahorro.
Características y requisitos relativos al FOGAGRE.
Procedimiento de atención de reclamos. Función ASFI 2da instancia. Medios alternativos al Punto de Reclamo para ingresar denuncias.
Seguros asociados a los productos y servicios.
Criptomonedas.
Fondos de Garantía.
Gestión del dinero.
Educación financiera para emprendedores.
Lo que debes saber para evitar fraudes digitales.
Seguridad en canales electrónicos de pago.
Elaboración de presupuesto y seguridad de la información.
Financiamiento bancario de emprendimientos y seguridad.
Cajero bancario y seguridad de la información.

Fuente: ASOBAN y registros BNB

Tutoriales BNB

En esta misma línea, el BNB desarrolló una serie de videos educativos y tutoriales con el propósito de orientar a sus clientes en el uso de la banca digital y otros temas importantes. Estos materiales fueron diseñados para mejorar la experiencia del usuario, facilitando el acceso y manejo de los servicios financieros de manera eficiente y segura.

Algunas de las temáticas abordadas incluyeron:

Tiempo de espera en cajas, según normativa
Procedimiento de atención de reclamos. Función ASFI 2da instancia. Medios alternativos al Punto de Reclamo para ingresar denuncias.
Pagos en puntos POS - compras por internet.
Billetera móvil - eficiencia y seguridad en la utilización de los servicios provistos.
Pagos con tarjeta de débito - transacciones no reconocidas. Cuidados que se deben tener al utilizar este instrumento de pago.
Productos de ahorro disponibles, sus requisitos, diferencias y beneficios.
Tarjetas de débito: beneficios, medidas de seguridad. Seguridad los servicios provistos a través de banca digital. Phishing, Malware, vulnerabilidades de seguridad, suplantación de identidad, fugas de información, otros.
Características y requisitos relativos al FOGAGRE
Banca senior: productos, beneficios, requisitos.

Fuente: Elaboración propia

Puntos de educación financiera en agencias del banco

En cumplimiento de la Guía de Educación Financiera emitida por ASFI para la gestión 2024, se implementaron puntos de educación financiera en diferentes agencias con el objetivo de convertirlos en espacios donde los consumidores realicen transacciones financieras, adquieran conocimientos y aprendan. Para ello, se utilizaron simuladores que brindaron educación de manera interactiva y práctica.

Se pusieron a disposición de consumidores financieros tablets con el contenido de los tutoriales y códigos QR por sucursal, los cuales, al ser escaneados, dirigían a una lista de tutoriales disponibles.

Los tutoriales más requeridos en agencias fueron:

Título	Descripción
Caja de ahorros y beneficios	¿Quieres hacer crecer tu dinero de forma segura y sencilla? ¡Descubre todas las ventajas de tener una caja de ahorro! En este video te explicamos cómo funciona, qué beneficios te ofrece y por qué es una excelente opción para asegurar tu futuro financiero.
Rol de ASFI	¿Alguna vez te has preguntado quién regula los bancos? ¡La ASFI lo hace! Aprende qué es la ASFI y cómo garantiza que tus ahorros y préstamos estén seguros.
Procedimiento atención reclamos	Veamos el procedimiento para la atención de reclamos de los clientes
Banca Senior	¿Eres mayor de edad y buscas servicios financieros adaptados a tus necesidades? ¡La banca senior es para ti! En este video te explicamos qué es, qué beneficios ofrece y cómo puede facilitarte la gestión de tu dinero.
Derechos de consumidores financieros	¡Tus derechos financieros son importantes! Conoce cuáles son y cómo hacer valer tus reclamos ante cualquier entidad financiera. ¡No te dejes engañar!
Créditos: Hipotecario de vivienda	¡Invierte en tu futuro! Adquiere tu vivienda propia con un crédito hipotecario y disfruta de todos los beneficios de tener un hogar propio. Descubre cómo encontrar el crédito ideal y cuáles son los pasos a seguir para hacer realidad tu proyecto.
Crédito vehicular	¡Potencia tu movilidad! Adquiere un vehículo nuevo o usado con un crédito vehicular y disfruta de la libertad de ir a donde quieras. Descubre las ventajas de un crédito vehicular y cómo elegir el mejor plan de financiamiento.
Crédito de consumo	¿Necesitas dinero para realizar una compra importante? ¡Un crédito de consumo puede ser la solución! Te explicamos qué es un crédito de consumo, cómo solicitarlo, los diferentes tipos de créditos y cómo elegir el que mejor se adapte a tus necesidades.
Política CPOP – Clientes con pleno y oportuno pago	¿Quieres conocer las políticas que rigen nuestros productos y servicios? ¡En este video te explicamos nuestras políticas CPOP! Aprende sobre tus derechos como cliente, las condiciones de nuestros productos y cómo resolver cualquier duda o inconveniente.

Fuente: Elaboración propia con base en registros internos



ODS relacionados al programa de educación financiera del BNB:

- ODS 4: Educación de Calidad**
 Promueve el desarrollo de competencias financieras esenciales para la vida.
- ODS 8: Trabajo Decente y Crecimiento Económico**
 Al fomentar el pensamiento financiero desde la juventud, se impulsa una ciudadanía más preparada para el mercado laboral.
- ODS 10: Reducción de las Desigualdades**
 Acerca la educación financiera a sectores tradicionalmente excluidos del sistema bancario formal.
- ODS 17: Alianzas para Lograr los Objetivos**
 Se ejecuta en conjunto con unidades educativas y centros de formación.

Aporte al bienestar de las personas desde la acción social

A través de su estrategia de Responsabilidad Social Empresarial, el banco contribuye significativamente al bienestar de las personas mediante iniciativas enfocadas en inclusión, educación, salud y desarrollo sostenible.

A lo largo de su trayectoria, ha desempeñado un papel significativo en la transformación social de Bolivia, brindando apoyo a los segmentos más vulnerables tanto en áreas urbanas como rurales.

Su compromiso se refleja en la inversión social y la movilización del voluntariado, generando un impacto positivo en miles de personas. A través de programas de inclusión financiera, apoyo a la niñez en situación de vulnerabilidad y protección del medio ambiente, el banco asigna recursos económicos, técnicos y humanos para garantizar el cumplimiento de sus objetivos y el bienestar de la comunidad.

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

- Programa de salud visual "Veó Veó"

El BNB mantiene un sólido compromiso con las personas con discapacidad intelectual en Bolivia, desde hace más de 15 años desarrolla iniciativas que generan un impacto positivo en su calidad de vida. Este compromiso se materializa a través de acciones como la promoción de la inclusión mediante el deporte y la creación de guías para la detección temprana de la discapacidad, implementadas en el sistema de salud del país.

En los últimos cinco años el banco impulsa "Veó Veó", un programa de salud visual alineado con el ODS 10: Reducción de las desigualdades. Este programa administra evaluaciones oftalmológicas gratuitas y entrega lentes con medida y sin costo a niños, niñas y personas con discapacidad intelectual, reforzando así las iniciativas previas del BNB en favor de este grupo poblacional, así como también personas adultas mayores y niños, niñas y jóvenes que viven en hogares de acogida.

"Veó Veó" se ejecuta en alianza con instituciones especializadas en salud visual, como la Fundación Centro Multifuncional Adolfo Kolping y la Fundación Ojos del Mundo, que aportan conocimientos, personal capacitado y recursos técnicos para atender a la población beneficiaria.

El programa de salud visual "Veó Veó" se caracteriza por ofrecer evaluaciones oftalmológicas gratuitas gracias a alianzas con fundaciones especializadas. Además, brinda a los beneficiarios la posibilidad de elegir la montura de su preferencia y garantiza la entrega gratuita de lentes, asegurando así un acceso inclusivo y de calidad a la salud visual.



Resultados del programa de salud visual "Veó Veó" en el año 2024

Fundación Ojos del Mundo		
Departamento	Municipios	Lentes entregados
Oruro	Challapata	557
	Oruro	
	Pamap Aullagas	
	Toledo	
Tarija	Bermejo	490
	Cercado	
	El Puente	
	San Lorenzo	
	Tarija	
La Paz	Yunchara	
	Coroico	330
	La Paz	
Cobija	Centro de Educacion Esther Campos	16
TOTAL		1.392

Fundación Adolfo Koplíng		
Departamento	Centros	Lentes entregados
Santa Cruz	Hogar Santa María De Los Angeles	69
	Fundacion Comunidad Emanuel	177
	Fundacion Azriel Santa Cruz	243
	Hogar De Niñas Megumi	23
	Hogar Sagrado Corazon	110
	Fundacion Shalom	129
	Hogar De Niñas Casa Main	67
Cochabamba	Preefa	124
	Aldea Sos	153
	Arnoldo Schwimmer	86
	Hogar Heroínas De La Coronilla	114
TOTAL		1.295

Fuente: Informes Fundación Ojos del Mundo, Fundación Koplíng.

En 2024 se entregaron 2.687 lentes con medida de forma gratuita, gracias a la realización de más de 5.000 evaluaciones oftalmológicas en centros de educación especial, centros de acogida y centros de atención a adultos mayores.



ODS relacionados al programa Veo Veo :

- **ODS 3: Salud y Bienestar**

Mejora la salud visual de personas con discapacidad, contribuyendo a una vida más saludable y autónoma.

- **ODS 4: Educación de Calidad**

Facilita el aprendizaje y la participación escolar de niños y jóvenes con problemas de visión, promoviendo la inclusión educativa.

- **ODS 10: Reducción de las Desigualdades**

Atiende a poblaciones en situación de vulnerabilidad, garantizando el acceso equitativo a servicios de salud visual.

- **ODS 17: Alianzas para Lograr los Objetivos**

Se ejecuta en cooperación con fundaciones especializadas y organizaciones de apoyo a personas con discapacidad.

– Agua Valoramos la Vida

El programa "Agua – Valoramos la Vida" nació de la alianza entre el Banco Nacional de Bolivia S.A. y Visión Mundial Bolivia con el propósito de mejorar la calidad de vida de niños y niñas que viven en comunidades rurales y periurbanas en situación de extrema pobreza. Su eje principal es la provisión de agua segura mediante la construcción de sistemas sostenibles.

Con diez años de ejecución, el programa logró importantes avances y aprendizajes. Su impacto se refleja en una notable mejora de las condiciones de vida en las comunidades, reduciendo significativamente las enfermedades causadas por la falta de agua y/o consumo de agua contaminada. Como resultado, se disminuyeron las tasas de mortalidad infantil, deserción escolar, violencia y migración del campo a la ciudad, según datos de Visión Mundial Bolivia.

Estos logros son posibles gracias a la estrecha colaboración entre ambas instituciones. El Banco Nacional de Bolivia S.A. contribuye con recursos económicos y moviliza a su voluntariado corporativo para participar activamente en los proyectos, asegurando que cada comunidad beneficiaria cuente con acceso a agua segura.

Por su parte, Visión Mundial Bolivia diseña, supervisa y gestiona la construcción de los sistemas de agua, además de coordinar la participación del voluntariado corporativo. Asimismo, trabaja con las autoridades municipales para garantizar la sostenibilidad de los proyectos y administra de manera transparente los recursos destinados al programa.

En 2024, las intervenciones del programa han generado un impacto positivo en las comunidades de los departamentos de Potosí, Santa Cruz, Chuquisaca y Cochabamba, beneficiando a 16.202 personas. Los resultados obtenidos desde su implementación son alentadores: se beneficiaron 113.732 personas, de 95 comunidades, de los departamentos de La Paz, Tarija, Oruro, Potosí, Santa Cruz, Chuquisaca y Cochabamba.

El programa "Agua – Valoramos la Vida" aporta significativamente al cumplimiento de los ODS. Su impacto es especialmente relevante en el ODS 6: Agua limpia y saneamiento, al mejorar el acceso a sistemas de agua segura en comunidades vulnerables.

Asimismo, contribuye al ODS 3: Salud y bienestar, al reducir la incidencia de enfermedades relacionadas con el consumo de agua contaminada. También impacta en el ODS 4: Educación de calidad, ya que el acceso a agua segura favorece la permanencia escolar de niños, niñas y adolescentes.

Por último, al unir esfuerzos entre el Banco Nacional de Bolivia S.A. y Visión Mundial Bolivia, el programa fortalece el ODS 17: Alianzas para lograr los objetivos, consolidando una colaboración efectiva entre ambas instituciones y las comunidades beneficiadas.



Intervenciones y beneficiarios 2024

Nº	Departamento	Municipio	PDA/PA	Comunidad	Nombre del Proyecto
1	Santa Cruz	Gobierno Autónomo Indígenas Originarias Campesinas Charagua Iyambae	San Antonio	Tarenda	Construcción de agua potable, comunidad Tarenda - zona Parapitiguasu
2	Chuquisaca	Villa Vaca Guzman	Yembali	Muyupampa	Implementación de Sistema de Energía Fotovoltaica en pozo Perforado Muyupampa
3	Potosí	Uncía	Plenitud	Zona 9	Construcción de Tanque de Agua Sector Riel Distrito Uncia
4	Potosí	Uncía	Plenitud	Zona 11	Construcción y ampliación de sistema de agua distrito Villa Candelaria
5	Cochabamba	Vacas	Sumaj Kawsay	Cañada Núcleo	Mejoramiento y ampliación sistema de agua potable de la comunidad de Cañada Nucleo.
6	Cochabamba	Vacas	Sumaj Kawsay	Challhuamayu	Construcción y mejoramiento de la red del sistema de agua potable para la comunidad de Challhuamayu
7	Potosí	Ocurí	Nueva Promesa	Marcoma	Construcción Sistema de agua Potable Marcoma

Fuente: Informe Visión Mundial Bolivia 2024

Nota: *PDA – Punto de Desarrollo de Área

**NNA – Niños, niñas y adolescentes

Proyectos de acceso a agua segura en comunidades rurales de Bolivia, en alianza con Visión Mundial Bolivia.





ODS relacionados al programa Agua, Valoramos la Vida:

- ODS 6: Agua Limpia y Saneamiento**
 Brinda acceso sostenible a agua segura, reduciendo enfermedades y mejorando la calidad de vida.
- ODS 3: Salud y Bienestar**
 El acceso al agua limpia previene enfermedades hídricas y mejora el bienestar general de las comunidades.
- ODS 1: Fin de la Pobreza**
 Al mejorar el acceso a recursos básicos, se fortalece la resiliencia de comunidades vulnerables.
- ODS 17: Alianzas para Lograr los Objetivos**
 La colaboración con ONGs y comunidades locales permite una intervención eficiente y sostenible.

Contribución al Instituto Oncológico del Oriente Boliviano.

La colaboración del BNB con el Instituto Oncológico del Oriente Boliviano en Santa Cruz se extendió por más de una década, a través de la Legión Cruceña de Combate al Cáncer, una organización de la sociedad civil compuesta por mujeres voluntarias.

El banco contribuye al bienestar de niños, niñas y adolescentes que enfrentan la enfermedad y a sus familias. Los aportes del banco se destinan a diversas iniciativas, como al apoyo del proyecto de construcción de la Unidad de Trasplante de Médula Ósea, encarado durante las gestiones 2023–2025, que cuenta con un espacio adecuado para la realización de este tratamiento, un área para farmacia, oficinas, depósito, sala de conferencias y un snack de comida saludable.



La contribución al Instituto Oncológico del Oriente Boliviano, a través de la Legión Cruceña de Combate al Cáncer (LCCC), asociada a la mejora de infraestructura, equipamiento, medicamentos, atención a pacientes y otros, se relaciona principalmente con los siguientes Objetivos de Desarrollo Sostenible (ODS):

ODS 3: Salud y Bienestar

- Es el ODS principal vinculado, ya que la contribución fortalece la capacidad del sistema de salud para prevenir, diagnosticar y tratar el cáncer.
- Mejora la calidad y el acceso a los servicios oncológicos, especialmente para poblaciones vulnerables.

ODS 10: Reducción de las Desigualdades

- El aporte del BNB permite el acceso gratuito o subsidiado a tratamientos para personas de escasos recursos, se contribuye directamente a reducir las desigualdades en el acceso a la salud.

ODS 17: Alianzas para Lograr los Objetivos

- Al realizar contribución en alianza con la LCCC y la instancia pública de salud, el Instituto Oncológico del Oriente Boliviano, se fortalece el ODS 17 mediante la cooperación interinstitucional.

Voluntariado corporativo

El voluntariado corporativo del BNB es una iniciativa que moviliza a colaboradores del banco para participar activamente en programas y proyectos con impacto social y ambiental, contribuyendo al desarrollo de comunidades en situación de vulnerabilidad. A través de su compromiso y solidaridad, el voluntariado BNB está compuesto por personas que dedican su tiempo, habilidades y conocimientos a causas que promueven el bienestar y la inclusión social.

Más allá de su impacto en la sociedad, el voluntariado corporativo juega un papel fundamental en la cohesión y fortalecimiento de los equipos de trabajo. Fomenta el sentido de pertenencia, el compromiso y la lealtad con la institución, creando un ambiente laboral más colaborativo y solidario. Al involucrarse en actividades con un propósito mayor, colaboradores del banco desarrollan habilidades de liderazgo, empatía y trabajo en equipo, fortaleciendo los lazos entre las personas y con la misión del banco.

De esta manera, el voluntariado corporativo del BNB no solo transforma vidas en las comunidades donde opera, sino que también enriquece la cultura organizacional, promoviendo valores de solidaridad, responsabilidad y servicio.

Durante el año 2024, colaboradores del BNB demostraron un firme compromiso humanitario, dedicando de manera voluntaria su tiempo, energía y talento a iniciativas en beneficio de la comunidad. Esta muestra de solidaridad evidencia que, además de ser profesionales altamente capacitados, son personas empáticas, proactivas y profundamente comprometidas con su entorno. Gracias a su espíritu innovador y su constante impulso por generar un impacto positivo, llevaron adelante diversas actividades creativas que beneficiaron a personas, instituciones y al medio ambiente:

Reporte de actividades realizadas por el voluntariado BNB - 2024

Actividad	Sucursal	Fecha	Descripción
Ayuda humanitaria a afectados por las inundaciones	Pando	15/2/2024	Se recolectaron y entregaron alimentos no perecederos, productos de higiene y agua para apoyar a las personas afectadas por las inundaciones.
Día Mundial del Síndrome de Down	Oficina Nacional y Filiales	21/3/2024	En conmemoración de este día, se organizaron eventos en el marco del programa de salud visual "Veó Veó" donde se evaluaron y entregaron lentes a personas con síndrome de Down.
Entrega de juguetes por el Día del Niño en el Centro Penitenciario	Cochabamba	12/4/2024	Colaboradores de Cochabamba llevaron canastitas con juguetes para los niños y niñas que viven en el centro penitenciario, disfrazándose de personajes y llevando alegría.
Entrega de donaciones al Comedor San Calixto	Oficina Nacional, La Paz, Filiales	26/7/2024	Se recolectaron y entregaron productos de higiene para los adultos mayores que asisten diariamente a este comedor diariamente.
Entrega de donaciones al Centro de Reinserción de Mujeres Adolescentes	Oficina Nacional, La Paz, Filiales	26/7/2024	Se recolectaron productos de higiene para jóvenes en situación de vulnerabilidad y calle.
	La Paz, Oficina Nacional, Filiales	20/7/2024	
	Cochabamba	27/7/2024	
	Sucre	30/7/2024	
	Tarija	31/7/2024	
Entrega de donaciones a animales campaña Narices Frías	Potosí	31/7/2024	Se lanzó la campaña para recolectar alimentos, ropa para mascota y otros aportes para los animales rescatados por los albergues de las diferentes ciudades.
	El Alto	17/8/2024	
	Santa Cruz	14/8/2024	
	Santa Cruz	14/8/2024	
Campaña de donación para afectados por los incendios en Santa Cruz	Santa Cruz	14/8/2024	El banco donó mas de un centenar de barbijos, colirios y otros productos para bomberos y comunarios afectados por los incendios.
Proyecto de apadrinamiento de animales	Cochabamba, Sucre, Potosí y Tarija	3/9/2024	Campaña que invita a apadrinar a un animal rescatado, con el objetivo de promover su adopción mediante la difusión y esterilización.
Donaciones a la Policía Boliviana para apoyar en los incendios de Santa Cruz	Tarija	13/9/2024	Entrega de insumos médicos recolectados por colaboradores de Tarija en apoyo a los voluntarios bomberos y víctimas de los incendios.
Carrera Bancviola 4K BNB - Apoyo de Voluntarios	Oficina Nacional, La Paz, El Alto y filiales	20/10/2024	Apoyo del club de voluntariado al club deportivo del banco durante la carrera.
Plogging en el Sendero del Águila	Oficina Nacional, La Paz, El Alto y filiales	27/10/2024	Caminata por el Sendero del Águila con el objetivo de recoger basura en el recorrido.

Plantación de árboles	Oficina Nacional, La Paz, El Alto y filiales	17/11/2024	Forestación de la Zona La Merced, Chasqui-pampa con el apoyo del voluntariado.
Mercadito Circular	Oficina Nacional, La Paz, El Alto y filiales	5/12/2024	Venta de productos varios con el objetivo de darles una segunda vida o utilidad para que no vayan a la basura.
	Santa Cruz	14/12/2024	
Tapatón Navideño en Santa Cruz	Santa Cruz	7/12/2024	Recolección de tapas de refresco y otros productos para la campaña Tapatón, en apoyo a la niñez con cáncer.
Entrega de donaciones de lo recaudado en el Mercadito Circular	Santa Cruz	17/12/2024	Todo lo que no fue vendido ni intercambiado fue donado a diferentes hogares.
Apadrinamiento de niños y niñas con cáncer y hemofilia	Oficina Nacional, La Paz y filiales	18/12/2024	Apadrinamiento para cumplir con el regalo navideño de una niña o niño con cáncer.
Entrega de juguetes y canastones al Municipio de Vacas	Cochabamba	21/12/2024	Recolección de juguetes para niños y niñas en Navidad.
Entrega de regalos a la comunidad Mangalito y Varador	Trinidad	21/12/2024	Recolección de juguetes para niños y niñas en Navidad.





El voluntariado corporativo está estrechamente vinculado a los Objetivos de Desarrollo Sostenible de la ONU, ya que promueve acciones que contribuyen al bienestar social, económico y ambiental. Algunos ejemplos de cómo el voluntariado corporativo del BNB se relaciona:

1. **ODS 1: Fin de la pobreza:** El voluntariado implica la participación en actividades que apoyan a personas en situación de vulnerabilidad, como programas de distribución de alimentos, educación y acceso a servicios básicos.
2. **ODS 3: Salud y bienestar:** Muchas iniciativas de voluntariado corporativo BNB están dirigidas a mejorar la salud, como actividades de evaluación oftalmológica y donación de lentes, campañas internas de donación de sangre para familiares, apoyo a centros de acogida de adultos mayores.
3. **ODS 4: Educación de calidad:** El voluntariado corporativo a través del programa Aprendiendo con el BNB, incluye tutorías, formación en habilidades digitales y acceso a recursos educativos, contribuye a mejorar la calidad de la educación y la igualdad de oportunidades.
4. **ODS 5: Igualdad de género:** A través de acciones que promuevan la igualdad de género, el voluntariado BNB apoya iniciativas que fomenten la inclusión de mujeres y niñas.
5. **ODS 8: Trabajo decente y crecimiento económico:** El voluntariado corporativo del banco incluye formación para jóvenes en situación de vulnerabilidad, promoviendo el acceso a habilidades para el desarrollo económico.
6. **ODS 10: Reducción de las desigualdades:** Participar en proyectos que apoyen a comunidades marginadas, como personas con discapacidad, niños, niñas y jóvenes que viven en hogares de acogida, adultos mayores, es una forma directa de contribuir a la reducción de desigualdades.
7. **ODS 13: Acción por el clima:** El voluntariado corporativo se enfoca en iniciativas medioambientales, como la plantación de árboles, la limpieza de espacios públicos, el reciclaje, la educación sobre sostenibilidad.
8. **ODS 17: Alianzas para lograr los objetivos:** El BNB establecen alianzas con ONGs, fundaciones y otras entidades para trabajar juntos en el logro de los ODS.

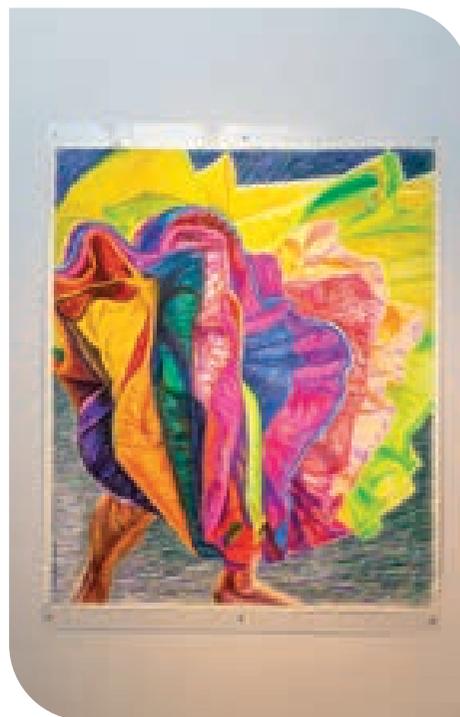
BNB Art: Cultura que conecta y transforma

Como parte del compromiso del BNB con el desarrollo humano y social, el espacio BNB Art en La Paz se consolida como una plataforma que promueve el arte y la cultura en sus diversas expresiones. Este espacio cultural, abierto al público de manera gratuita, permite el acceso a exposiciones de artistas nacionales e internacionales, fortaleciendo el ecosistema artístico del país.

Durante la gestión 2024, BNB Art realizó siete exposiciones de alto nivel, con la participación de más de 12 artistas, entre ellos creadores emergentes y consagrados de Bolivia, así como invitados internacionales. Las muestras incluyeron pintura, escultura, fotografía, moda y arte contemporáneo, atrayendo a centenares de visitantes y generando experiencias enriquecedoras a través de visitas guiadas, charlas y encuentros con artistas.

A través de este espacio, el banco impulsa el talento creativo, fomenta el diálogo intercultural y contribuye a la valoración del arte como motor de transformación social.





BNB Art representa el compromiso del banco con la cultura como pilar del desarrollo sostenible, brindando un lugar de encuentro que inspira, educa y enriquece a la sociedad.

Exposiciones llevadas a cabo en BNB Art:

De la fantasía al comic de Blass Villagomes

Inner reflections – fotografías de Edo Vrsalovic

Glissando trazos – pinturas de Giomar Mesa

5X Miradas – fotografías de Patricio Crooker, Kelly Ledezma, Silvia Rochino, Vassil Anastazov, Sol Mateo

Monte Santo-Athos – fotografías del artista servio Kurusic

Mosaico ancestral – desfile de ropa *upcycling* de Joyce Martin y Danae Villarroel

La gran aventura del dibujo – exposición homenaje a Graciela Rodo Bolanger



La propuesta BNB Art, como plataforma cultural y de promoción artística, está relacionada con varios Objetivos de Desarrollo Sostenible de la ONU a través de diversas acciones:

1. **ODS 4: Educación de calidad:** A través de las exposiciones y actividades que realiza, BNB Art ofrece un espacio educativo, donde el público pueda aprender sobre el arte y la cultura, y también se fomenta la creatividad y el pensamiento crítico. Además, las exposiciones son educativas al tratar temas relevantes de la sociedad, estimulando el aprendizaje y la reflexión.
2. **ODS 5: Igualdad de género:** BNB Art apoya y promueve a artistas de todos los géneros, destacando el talento femenino en el arte y creando espacios de exposición que aborden temáticas relacionadas con la igualdad de género. También desarrolla iniciativas para sensibilizar sobre la importancia de la equidad de género.
3. **ODS 8: Trabajo decente y crecimiento económico:** A través de la promoción de artistas locales, BNB Art contribuye al desarrollo económico de la comunidad creativa. Al ofrecer un espacio para exposiciones, también ayuda a generar oportunidades de empleo en el sector cultural y creativo.
4. **ODS 10: Reducción de las desigualdades:** BNB Art es un medio para reducir las desigualdades sociales y culturales al proporcionar una plataforma para artistas de diversas comunidades, incluyendo minorías o grupos marginados. Fomentar la inclusión y la diversidad dentro de las exposiciones y actividades contribuye a la igualdad de oportunidades.
5. **ODS 12: Producción y consumo responsables:** El arte sensibiliza sobre la importancia de la sostenibilidad y el consumo responsable, creando conciencia a través de las obras expuestas. Además, BNB Art promueve exposiciones de artistas que trabajan con materiales reciclados y que aborden temas de sostenibilidad en sus producciones, como la muestra de moda upcycling implementada

BNB Art, al funcionar como un espacio cultural de referencia, tiene el potencial de ser un motor importante para sensibilizar a la sociedad sobre los ODS, fomentando la inclusión, la educación y la conciencia social y ambiental.

4. Proveedores

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

En el año 2024, el BNB adjudicó contratos a un total de 122 proveedores locales y 3 proveedores extranjeros para cubrir sus necesidades. Es importante destacar que el banco considera proveedores locales a aquellas empresas legalmente establecidas en el país, cuyas principales operaciones se llevan a cabo en territorio nacional.

Compras de bienes de uso realizadas gestión 2024 (expresado en USD)

Categoría	Proveedor Extranjero	Proveedor Nacional	Total general
Mobiliario M/N	-	635.718,16	635.718,16
Equipos de Instalación M/N	-	2.511.664,07	2.511.664,07
Equipos de Computación M/N	-	841.041,10	841.041,41
Vehículo M/N	-	214.114,93	214.114,93
Progy Apl.inform. M/N	833.563,22	1.135.961,51	1.969.524,73
Total	833.563,22	5.338.500,09	6.172.063,31

Fuente: Elaboración propia con base en registros internos.



Pagos a proveedores 2024
(expresado en USD)

Categoría	Proveedor extranjero	Proveedor nacional	Total
Agencia de publicidad	-	32.758,62	32.758,62
Artículos de cuero	-	19.612,07	19.612,07
Cableado estructurado	-	78.746,06	78.746,06
Confección de prendas de vestir	-	277.578,02	277.578,02
Construcción y obras civiles	-	588.944,75	588.944,75
Consultoría	-	40.149,23	40.149,23
Equipos de bioseguridad	-	860,49	860,49
Equipos de seguridad	-	547.383,17	547.383,17
Equipos de tecnología	-	6.699.542,95	6.699.542,95
Forros plásticos	-	12.901,01	12.901,01
Imprenta	-	195.071,56	195.071,56
Instalación eléctrica y cableado estructurado	-	767.930,93	767.930,93
Insumos de computación	-	268.494,40	268.494,40
Librería y papelería	-	45.861,02	45.861,02
Luminarias	-	23.850,98	23.850,98
Material publicitario	-	102.898,65	102.898,65
Material valorado	-	29.597,70	29.597,70
Mobiliario de oficina	-	992.087,84	992.087,84
Organización de eventos	-	51.722,54	51.722,54
Porcelanatos y cerámica	-	22.278,37	22.278,37
Precintos de seguridad	-	5.316,09	5.316,09
Producción audiovisual	-	11.000,00	11.000,00
Programas y aplicaciones	410.000,00		410.000,00
Publicidad y comunicación visual	-	153.674,27	153.674,27
Servicio de hospedaje y alquiler de salones	-	4.850,00	4.850,00
Servicio de limpieza	-	30.551,72	30.551,72
Servicio de transporte nacional	-	13.090,52	13.090,52
Sistemas de aire	-	74.111,78	74.111,78
Software	495.284,48	573.228,21	1.068.512,70
Soporte y mantenimiento	-	252.174,22	252.174,22
Souvenirs	-	21.143,10	21.143,10
Tarjetas plásticas	120.640,00	6.008,62	126.648,62
Vehículos	-	175.013,51	175.013,51
TOTAL	1.025.924,48	12.118.432,41	13.144.356,89



La política de compras del BNB está alineada con los ODS de la siguiente manera, considerando la responsabilidad social y ambiental en las decisiones de adquisición:

ODS 8: Trabajo decente y crecimiento económico: Al priorizar la compra de productos y servicios de proveedores locales y de pequeñas y medianas empresas (PYMEs), la política de compras del BNB contribuye al desarrollo económico local y a la creación de empleos. Esto también incluye la compra de productos de empresas que promuevan condiciones de trabajo justas, salarios dignos y buenas prácticas laborales.

ODS 16: Paz, justicia e instituciones sólidas: La política de compras también incluye criterios de transparencia, ética y buenas prácticas en las adquisiciones, como la lucha contra la corrupción y el fomento de la transparencia en la cadena de suministro. Esto contribuye al fortalecimiento de las instituciones y al compromiso con la justicia.

Sistema Electrónico de Adquisiciones

El BNB cuenta con un "Sistema Electrónico de Adquisiciones y Registro de Proveedores" (SEARP), que se transforma en una herramienta integral para gestionar la dependencia entre el banco y sus proveedores. El sistema acompaña todo el proceso de compra con transparencia y visibilidad, facilitando la toma de decisiones en las adquisiciones de bienes y la contratación de servicios.

El SEARP es también una base de datos de proveedores, transformándose en un depósito de información valiosa, que el banco amplía y diversifica realizando invitaciones regulares a través de medios escritos y digitales, fomentando la participación de nuevos proveedores en sus procesos de adquisición. Esta iniciativa busca fortalecer y mejorar constantemente las relaciones con los proveedores del banco.



VII



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

Desempeño ambiental

1. EL BNB y su entorno

El banco asume un compromiso estratégico frente a los riesgos derivados del cambio climático, implementando medidas específicas orientadas a la protección del hábitat y la mitigación de su huella ambiental. En el marco de su gestión ecoeficiente, la institución optimiza el consumo de recursos naturales y energéticos, incluyendo agua y electricidad, con el propósito de minimizar su impacto ambiental y reducir los costos operativos asociados a dichos insumos.

Como parte de su enfoque integral hacia la sostenibilidad, el banco desarrolla acciones para la racionalización de emisiones de gases de efecto invernadero (GEI), así como para la disminución en el uso de papel, tóner, combustible, viajes aéreos y la generación de residuos sólidos. Estas iniciativas están respaldadas por una política de uso eficiente de recursos que busca promover la conciencia ambiental entre los colaboradores y la comunidad, fortaleciendo el principio de corresponsabilidad en la protección del medio ambiente.

2. Principales iniciativas ambientales

El BNB tiene un firme compromiso con la protección del medio ambiente y la preservación del planeta para las generaciones futuras. Consciente de la importancia de adoptar prácticas sostenibles, el banco integra la sostenibilidad en sus operaciones, promoviendo iniciativas orientadas a la reducción de la huella de carbono y la conservación de los recursos naturales.

Desde la implementación de políticas internas para una gestión eficiente y responsable de residuos, hasta la financiación de proyectos de energía renovable, el BNB se compromete a generar un impacto positivo en el medio ambiente. Este enfoque refleja su dedicación a contribuir al desarrollo sostenible del país, asumiendo un rol activo en la construcción de un futuro más responsable y equilibrado.

Huella de Carbono - Emisiones de carbono

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

Huella de Carbono del BNB 2024 en Ton CO2e

2024	Ton. CO2e	Porcentaje
Emisiones directas (Alcance 1)	201,75	5,57%
Combustion Estacionaria	19,66	0,54%
Diésel	1,70	0,05%
Gasolina	0,00	0,00%
Gas Natural	16,17	0,45%
GLP	0,00	0,00%
Emisiones fugitivas	1,79	0,05%
Combustion Moviles	182,08	5,02%
Diésel	0,00	0,00%
Gasolina	182,08	5,02%
GNV	0,00	0,00%
Emisiones directas (Alcance 2)	2.610,25	72,01%
Energía eléctrica	2610,25	72,01%
Emisiones indirectas opcionales (Alcance 3)	812,88	22,42%
Viajes del personal en transporte aéreo	410,24	11,32%
Uso de Papel	143,07	3,95%
Residuos al botadero municipal	259,57	7,16%
Total	3.624,88	100%

Fuente: Herramienta de Huella de Carbono 2024.

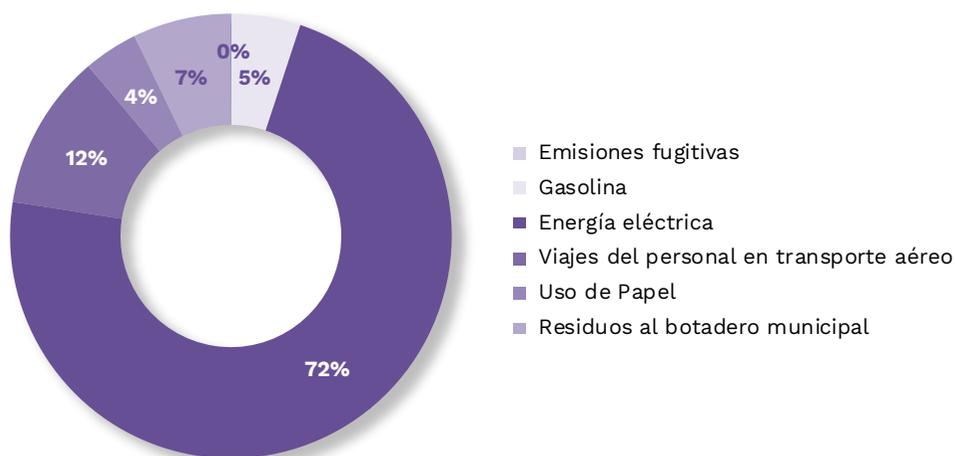


Mitigación de huella (%)

Equivalencias	Ton. CO2e	Porcentaje
Huella de Carbono 2024 (Alcance 1,2 y3)	3.624,88	100
Mitigación (Alcance 1,2 y3)	125,24	3,45
Huella de Carbono 2025 por mitigar	3.499,64	96,55

Fuente: Herramienta de Huella de Carbono 2024.

Huella de Carbono por emisiones



Fuente: Herramienta de Huella de Carbono 2024.

Índices de intensidad de emisiones

Equivalencias	Huella de Carbono BNB en ton de CO2e
Ton. CO2e por persona (Alcance 1 y2)	1,44
Ton. CO2e por persona (Alcance 3)	0,42
Ton. CO2e por día trabajado (Alcance 1 y 2)	9,37

Fuente: Herramienta Huella de Carbono 2024.

Consumo de papel

Consumo de papel por volumen y peso - 2024

Consumo papel			
Sucursal	Cantidad Total de Resmas	Kg. de Papel	Tn. CO2
Of. Nacional	1.595,00	5.104,00	9,91
La Paz	4.654,00	14.892,80	28,92
Santa Cruz	5.663,00	18.121,60	35,19
Cochabamba	4.096,00	13.107,20	25,45
Sucre	1.242,00	3.974,40	7,72
Beni	780,00	2.496,00	4,85
Pando	32,00	102,40	0,20
Potosi	857,00	2.742,40	5,33
Tarija	1.323,00	4.233,60	8,22
Oruro	1.145,00	3.664,00	7,12
El Alto	1.635,00	5.232,00	10,16
Total	23.022,00	73.670,40	143,07

Fuente: Herramienta Huella de Carbono 2024.

Consumo de energía

Consumo indirecto de energía desglosado por instalaciones - 2024

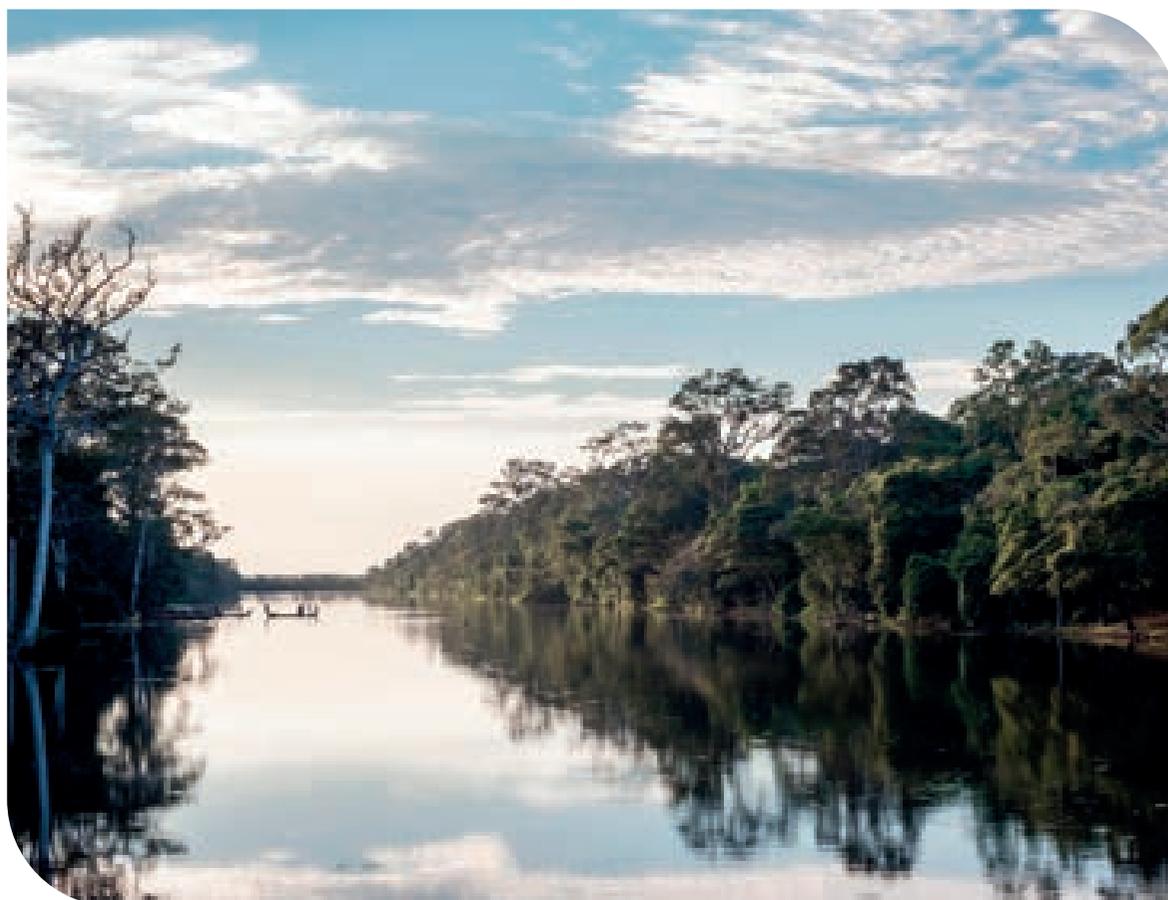
Consumo energía eléctrica			
Sucursal	kWh	Gj	Tn. CO2
Of Nacional	1.367.307,00	4.922,31	563,40
La Paz	984.096,00	3.542,75	405,50
Santa Cruz	586.899,00	2.112,84	241,83
Cochabamba	694.273,00	2.499,38	286,08
Sucre	364.220,30	1.311,19	150,08
Beni	352.802,00	1.270,09	145,37
Pando	885.840,68	3.189,03	365,01
Potosi	183.512,00	660,64	75,62
Tarija	275.176,60	990,64	113,39
Oruro	286.007,90	1.029,63	117,85
El Alto	354.666,00	1.276,80	146,14
Total	6.334.800,48	22.805,28	2.610,25

Fuente: Herramienta Huella de Carbono 2024

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

Sucursal	Emisiones Directas	Emisiones Indirectas	Total
Of Nacional	28,39	563,40	591,79
La Paz	24,00	405,50	429,50
Santa Cruz	63,31	241,83	305,14
Cochabamba	14,41	286,08	300,49
Sucre	4,26	150,08	154,34
Beni	10,43	145,37	155,80
Pando	2,66	365,01	367,67
Potosi	20,15	75,62	95,76
Tarija	10,53	113,39	123,92
Oruro	18,04	117,85	135,89
El Alto	5,87	146,14	152,01
Total	202,05	2.610,25	2.812,30

Fuente: Herramienta Huella de Carbono 2024



Consumo de agua

Consumo de agua 2023 - 2024

Sucursal	2023		2024	
	Metros cúbicos	Consumo promedio por funcionario 2.007 funcionarios	Metros cúbicos	Consumo promedio por funcionario 1.949 funcionarios
Oficina Nacional	1.856,80		1.750,53	
La Paz	2.603,20		2.441,00	
Santa Cruz	5.548,00		5.730,00	
Cochabamba	2.812,35		3.789,00	
Sucre	635,00	8,99 metros cúbicos promedio por funcionario al año	532,00	10,04 metros cúbicos promedio por funcionario al año
Beni	563,00		778,00	
Pando	63,00		86,00	
Potosí	918,00		1.248,68	
Tarija	1.296,65		1.306,00	
Oruro	843,00		973,00	
El Alto	908,00		933,00	
Total	18.047,00		19.567,21	

Fuente: Elaboración propia con base en registros internos.



3. Iniciativas de promoción y cuidado del medioambiente

En función de los resultados obtenidos a partir del cálculo de su Huella de Carbono, el banco implementa un conjunto de acciones orientadas a la concientización y promoción del cuidado ambiental. Estas tienen como objetivo principal sensibilizar tanto a sus colaboradores como a la comunidad en general sobre la importancia de reducir las emisiones de gases de efecto invernadero (GEI) y fomentar la adopción de prácticas sostenibles en todos los niveles.

En este marco, se detallan a continuación las actividades ejecutadas en línea con los objetivos de mitigación y sostenibilidad ambiental del banco:

- Implementación de paneles solares en oficinas principales
- Promoción del uso responsable de energía eléctrica en las instalaciones del banco.
- Promoción del uso racional del agua, por medio de acciones de concientización y la instalación de grifos ahorradores.
- Uso de sistemas de videoconferencia, que posibilitan la comunicación en tiempo real y evitan desplazamientos y viajes aéreos.
- Reciclaje de papel.
- Reciclaje de material de promoción como lonas, vallas.
- Publicación anual del inventario de la emisión de GEI, a través de la medición de la Huella de Carbono con metodología y protocolos internacionales.
- Acciones de concientización dirigidas a los colaboradores.
- Apoyo a instituciones que promueven acciones ambientales.
- Reciclaje de Residuos de Artefactos Eléctricos y Electrónicos (RAEE), de las sucursales del BNB. De esta manera, en la gestión 2024 se reciclaron 5.279,5 Kg de equipos eléctricos y electrónicos de las oficinas La Paz, Oficina Nacional, Pando, Beni, Tarija, Oruro, Sucre, Santa Cruz y Cochabamba, a través de la empresa RE-ECICLA, misma que cuenta con la certificación correspondiente relacionada al reciclaje responsable de diferentes materiales.



La medición de la huella de carbono y las iniciativas ambientales del BNB contribuyen significativa a varios Objetivos de Desarrollo Sostenible de la ONU:

1. **ODS 13: Acción por el clima:** Este es el ODS más directamente relacionado con la medición de la huella de carbono. Al medir y reducir su huella de carbono, el BNB está tomando medidas para mitigar el cambio climático. La medición es el primer paso para comprender el impacto ambiental del banco y luego aplicar estrategias para reducir las emisiones de gases de efecto invernadero (GEI). Esto incluye la adopción de energías renovables, la eficiencia energética, el uso responsable de los recursos y la compensación de emisiones.
2. **ODS 12: Producción y consumo responsables:** La medición de la huella de carbono también implica un análisis profundo de los recursos que el BNB consume y cómo estos afectan al medio ambiente. Adoptar prácticas de consumo responsable, como reducir los desechos, promover el reciclaje y optar por productos más sostenibles, contribuye al ODS 12. Las iniciativas ambientales fomentan una cultura de consumo más consciente y sostenible dentro de la organización.
3. **ODS 7: Energía asequible y no contaminante:** El BNB implementa iniciativas para reducir el consumo de energía y adopta fuentes de energía renovable (paneles solares), por ello contribuye al ODS 7. Reducir la huella de carbono del banco, por ejemplo, mediante la eficiencia energética en sus oficinas y edificios, apoya este objetivo global.
4. **ODS 11: Ciudades y comunidades sostenibles:** A través de sus iniciativas ambientales, el BNB contribuye al desarrollo de comunidades más sostenibles. Esto incluye la promoción de edificios sostenibles, la optimización de sus operaciones para reducir la contaminación urbana y la participación en iniciativas locales de sostenibilidad que benefician a las comunidades cercanas a sus instalaciones.
5. **ODS 9: Industria, innovación e infraestructura:** La reducción de la huella de carbono también implica la inversión en infraestructura más verde y la adopción de tecnologías limpias. El BNB, invierte en tecnologías eficientes y en proyectos que promuevan la sostenibilidad, contribuye a este ODS, favoreciendo la innovación en el sector financiero y en sus operaciones internas.

6. **ODS 8: Trabajo decente y crecimiento económico:** La adopción de políticas sostenibles y la medición de la huella de carbono también contribuyen a la creación de empleos y la capacitación de colaboradores en temas de sostenibilidad. Esto no solo mejora la competitividad del banco, sino que también fomenta el crecimiento económico en un marco de sostenibilidad.
7. **ODS 16: Paz, justicia e instituciones sólidas:** El compromiso del BNB con la medición de su huella de carbono y la adopción de iniciativas ambientales también contribuye a la transparencia y la ética en su gestión.

Medir la huella de carbono y tomar medidas para reducir el impacto ambiental no solo cumple con un compromiso ético hacia el planeta, sino que también ayuda al BNB a contribuir activamente a varios ODS. Estas iniciativas no solo promueven un futuro más sostenible, sino que también posicionan al banco como un ciudadano corporativo comprometido con la implementación de prácticas responsables, innovadoras y alineadas con los objetivos globales de desarrollo sostenible.

La Hora del Planeta

Comprometido con la sostenibilidad y la responsabilidad ambiental, el BNB se unió activamente a la Hora del Planeta 2024, celebrada en Bolivia el sábado 16 de marzo a las 20:30 horas. En esta ocasión se implementaron diversas acciones:

WWF Bolivia organizó actividades relacionadas con el reciclaje, incluyendo talleres, limpiezas y eventos comunitarios, con la participación de personas voluntarias y colaboradores del BNB. Este movimiento busca unir a las personas en torno a acciones concretas que promuevan la sostenibilidad y el cuidado del medio ambiente.



El banco apoyó las acciones de la WWF, al igual que las gestiones anteriores, con la dotación de insumos para las actividades, la participación del voluntariado, asimismo, colaboradores del banco organizaron actividades propias y también actuaron como voluntarios digitales, difundiendo y concientizando a sus familias y entornos cercanos. Adicionalmente, en esta gestión el banco también apagó las luces de todas sus instalaciones a nivel nacional.



Las acciones implementadas durante esta jornada se vinculan directamente con los siguientes Objetivos de Desarrollo Sostenible:

1. ODS 13: Acción por el Clima

- Apagado de luces en instalaciones emblemáticas del banco, como un gesto simbólico que refuerza el compromiso con la reducción del consumo energético y la mitigación de emisiones de gases de efecto invernadero (GEI).
- Promoción de prácticas sostenibles entre colaboradores y clientes, fomentando un cambio de comportamiento hacia estilos de vida y operaciones más respetuosos con el entorno.

2. ODS 12: Producción y Consumo Responsables

- A través de campañas de sensibilización sobre eficiencia energética y uso responsable de recursos, el banco promovió la adopción de hábitos que reducen el impacto ambiental en el ámbito laboral y personal.

3. ODS 4: Educación de Calidad

- Las actividades informativas y de concientización interna se enmarcaron dentro de la educación ambiental no formal, fortaleciendo el conocimiento del personal sobre temas críticos como el cambio climático, la sostenibilidad y la huella de carbono.

4. ODS 17: Alianzas para Lograr los Objetivos

- Al sumarse a una campaña global liderada por WWF, el banco demuestra su voluntad de formar parte de esfuerzos colaborativos internacionales, promoviendo una cultura de sostenibilidad compartida entre sectores públicos, privados y la sociedad civil.

Estas acciones, aunque simbólicas en su forma, representan un paso más en el camino del banco hacia una gestión ambientalmente responsable, alineada con la Agenda 2030 y comprometida con el futuro del planeta.

VIII



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

Desempeño Económico

Los indicadores económicos más importantes del Banco Nacional de Bolivia S.A. correspondientes a la gestión 2024 son presentados continuación.

1. Impacto económico de la actividad

Indicadores 2024
(expresado en millones de USD y en %)

Total activos	5.143.724
Total depósitos del público	3.788
Patrimonio neto	350.890
Utilidades netas	33.133
ROE (retorno sobre el patrimonio)	10,26%
ROA (retorno sobre activos)	0,64%

Fuente: Elaboración propia con base en registros internos.

2. Calificaciones de riesgo

Aesa Ratings (con cifras a septiembre de 2024, vigentes a diciembre de 2024)

Emisor	AAA
Largo Plazo moneda nacional	AAA
Largo Plazo moneda extranjera	AA1
Corto Plazo moneda nacional	N1
Corto Plazo moneda extranjera	N1
Perspectiva	Negativa

Moody's Local (con cifras a septiembre de 2024, vigentes a diciembre de 2024)

Emisor	AAA	Perspectiva Negativa
Largo Plazo moneda nacional	AAA	Perspectiva Negativa
Largo Plazo moneda extranjera	A-2	Perspectiva Negativa
Corto Plazo moneda nacional	N-1	Perspectiva Negativa
Corto Plazo moneda extranjera	N-2	Perspectiva Negativa
Acciones	II	Perspectiva Negativa

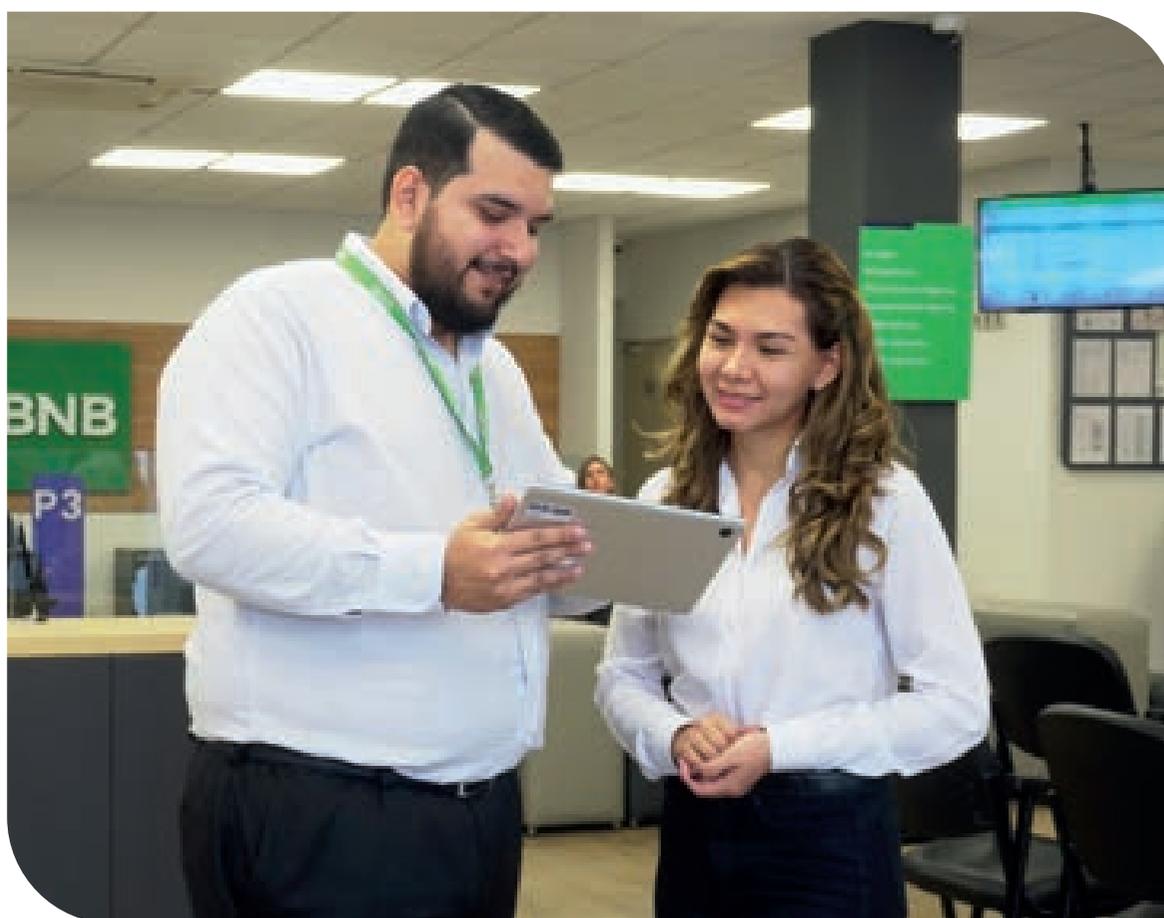
3. Generación y distribución de valor

VALOR ECONÓMICO DIRECTO - GENERADO Y DISTRIBUIDO

Valor Económico Generado y Distribuido (VEG+D)	2022	2023	2024
Valor económico directo creado (VEC)	316.448.591	424.239.557	586.639.414
a) Ingresos (Vtas Netas + ingr. por inver. finan. + vtas de activos)	316.448.591	424.239.557	586.639.414
Ingresos financieros	218.929.851	240.381.370	335.607.728
Abonos por diferencia de cambio y mantenimiento de valor	-124.085	182.393	757.330
Recuperaciones de activos financieros	31.090.151	84.207.368	61.616.143
Otros ingresos operativos	66.552.674	99.468.426	188.658.213
Ingresos de gestiones anteriores	0	0	0
Valor económico distribuido (VED)	284.655.117	390.051.540	548.908.467
b) Costes operativos (Pagos a proveedores, royalties y pagos de facilitación)	192.667.343	297.484.490	445.339.807
Cargos por obligaciones con el público	77.182.368	93.310.700	77.315.831
Cargos por otras cuentas por pagar y comisiones financieras	1.497	7.210	3.537
Cargos obligaciones con empresas con participación estatal	12.372.382	6.321.201	30.016.991
Cargos por diferencia de cambio y mantenimiento de valor	-169.976	102.050	-85.937
Cargos por incobrabilidad y desvalorización de activos financieros	49.762.079	109.645.024	107.913.815
Otros gastos operativos	32.452.569	64.574.196	204.471.559
Servicios contratados	7.972.190	9.130.816	10.348.585
Seguros	1.581.887	1.681.542	1.913.057
Comunicaciones y traslados	1.994.653	2.258.115	2.487.960
Mantenimiento y reparaciones	1.604.127	1.531.595	1.508.553
Gastos notariales y judiciales	948.544	1.182.543	2.000.157
Alquileres	2.717.422	2.935.913	3.130.809
Energía eléctrica, agua y calefacción	1.193.247	1.294.795	1.370.694
papelera, útiles y materiales de servicio	1.367.334	1.347.169	1.367.662
Suscripciones y afiliaciones	52.905	53.558	31.722
Propaganda y publicidad	1.344.899	1.648.900	1.116.369
Gastos de representación	38.848	50.335	82.210
Aportes otras entidades Nominativo por entidad	42.740	32.287	43.170
Gastos en comunicación y publicaciones en prensa	44.883	49.674	44.877
Diversos (menos gastos de responsabilidad social empresarial)	162.746	326.867	258.185
c) Salarios y beneficios sociales (Pagos tot. a los empleados y contribuciones sociales)	39.004.911	42.397.353	44.423.644

Gastos de personal	39.004.911	42.397.353	44.423.644
d) Pagos a proveedores de fondos (Dividendos a accionistas e intereses por préstamos)	11.533.576	13.019.645	14.585.299
Dividendos a accionistas	2.353.991	1.826.979	2.009.316
Cargos por obligaciones con bancos y entidades de financiamiento	4.556.044	7.189.404	9.107.683
Cargos por valores en circulación	3.094.518	2.872.276	2.588.884
Cargos por obligaciones subordinadas	1.529.023	1.130.986	879.416
e) Pagos a gobierno (Tasas e impuestos brutos)	41.236.168	36.922.791	44.310.273
Impuestos	630.849	1.441.072	3.798.969
Aportes Autoridad de Supervisión del Sistema Financiero	4.933.484	5.131.297	5.532.025
Multas Autoridad de Supervisión del Sistema Financiero	5.232	13.534	20.838
Aportes al Fondo de Reestructuración Financieras (FRF) - Art. 127 LBEF	16.375.866	13.295.452	15.994.473
Impuesto sobre las utilidades de las empresas	19.290.737	17.041.436	18.963.969
f) Inversiones en la comunidad (Aportaciones, inversiones en comunidad y donaciones)	213.118	227.261	249.444
Donaciones	183.539	201.501	189.945
Gastos responsabilidad social empresarial m/n	29.579	25.760	59.499
Valor Económico Retenido (VER = VEC - VED)	31.793.474	34.188.016	37.730.947

Fuente: Elaboración propia con base en registros internos.





IX



Pacto Global
de las Naciones
Unidas

Pacto Global de las Naciones Unidas

La adhesión del Banco Nacional de Bolivia S.A. al Pacto Global de las Naciones Unidas en 2007, junto con su activa participación en la Red Bolivia del Pacto Global, reafirma su compromiso con los principios fundamentales establecidos por esta iniciativa internacional. Alinear voluntariamente sus operaciones y estrategias con los 10 principios del Pacto Global demuestra la orientación estratégica del banco hacia el cumplimiento de los 17 Objetivos de Desarrollo Sostenible.

Este enfoque permite al BNB maximizar su impacto en áreas importantes, abordando temas como los derechos humanos, los estándares laborales, la igualdad de género, el cuidado del medio ambiente y la lucha contra la corrupción. Así, el banco contribuye al desarrollo sostenible y refuerza su rol como promotor de prácticas empresariales responsables y socialmente comprometidas.

Durante siete años consecutivos, el banco asumió un papel de liderazgo al presidir una mesa de trabajo dedicada a la implementación de acciones en favor de la niñez, la salud y la educación. Esta mesa reúne a empresas de diversos sectores, como la industria, la academia, el tercer sector, las entidades financieras y la minería, entre otros. Su labor se centra en promover los derechos de la niñez, contribuyendo de manera directa al logro de los Objetivos de Desarrollo Sostenible. Este esfuerzo colaborativo evidencia el compromiso del banco y sus aliados en la generación de un impacto positivo y sostenible en la sociedad.

Mesa de Niñez del Pacto Global

La Mesa de Niñez y Adolescencia tiene como objetivo promover el cuidado y la protección de niños, niñas y adolescentes en el ámbito empresarial, impulsando la concientización y la incorporación de sus derechos en las prácticas cotidianas del sector privado.

La niñez y adolescencia representan actores fundamentales dentro del ecosistema empresarial: son consumidores, hijos e hijas de colaboradores, jóvenes trabajadores, futuros empleados, clientes potenciales y líderes empresariales en formación. Por ello, el respeto y respaldo a sus derechos exige una acción proactiva por parte de las empresas para salvaguardar su bienestar.

Al integrar el respeto y la promoción de los derechos de la niñez en sus estrategias y operaciones centrales, las empresas no solo refuerzan sus iniciativas de responsabilidad social corporativa, sino que también contribuyen al desarrollo de comunidades sólidas, bien educadas e inclusivas. Esto es esencial para construir un entorno empresarial sostenible, estable y con una visión de mediano y largo plazo.

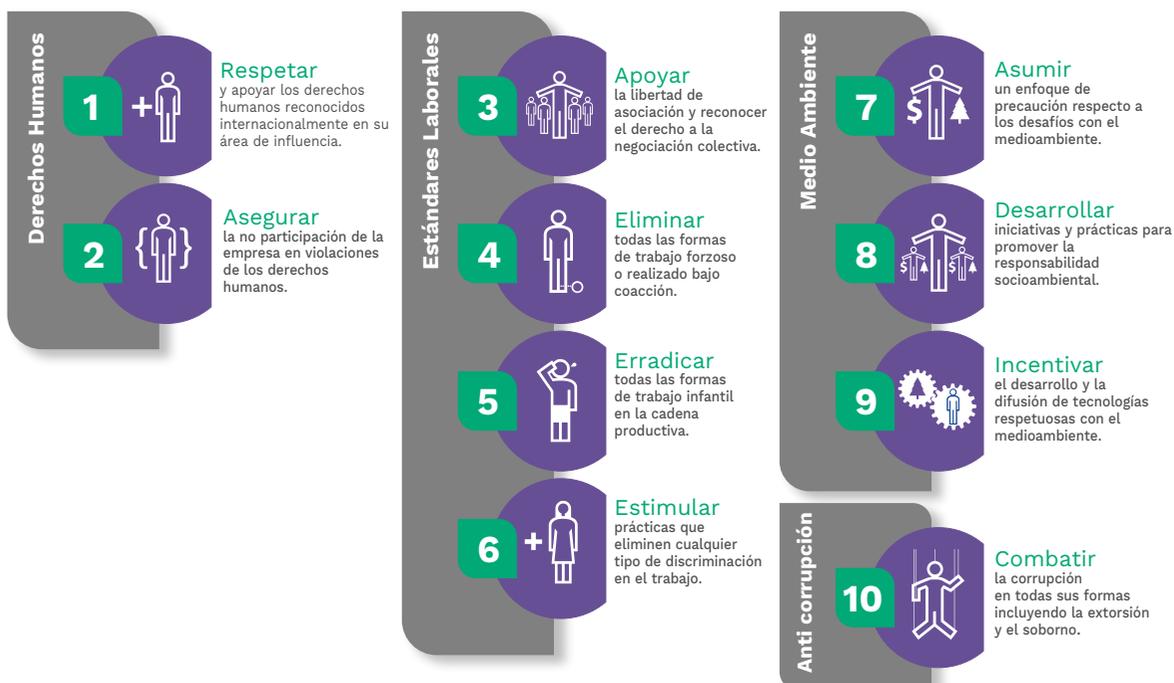
Desde el liderazgo de esta mesa, el BNB colaboró estrechamente con las empresas asociadas a la mesa de niñez en el fortalecimiento de las habilidades de las familias, centrándose en temas de interés común.

EMPRESAS QUE CUIDAN

El Banco Nacional de Bolivia S.A. asume un rol activo como impulsor del desarrollo sostenible en el país, promoviendo entre las empresas y organizaciones bolivianas la adopción y alineación con los Objetivos de Desarrollo Sostenible (ODS). Reconoce que estos objetivos constituyen una hoja de ruta compartida a nivel global, que permite articular las iniciativas de Responsabilidad Social Empresarial (RSE) bajo un lenguaje común y una visión unificada.

En este marco, el BNB orienta sus esfuerzos hacia el cumplimiento de metas vinculadas a 15 de los 17 ODS, cuyos avances y resultados se detallan en las secciones correspondientes de este informe. Este enfoque estratégico evidencia el firme compromiso del banco con la construcción de un futuro más equitativo, inclusivo y sostenible, contribuyendo de manera concreta a la solución de los grandes desafíos que enfrenta la humanidad.

Los 10 Principios del Pacto Global



Nº de objetivo	Acciones BNB	Metas
 <p>1 FIN DE LA POBREZA</p>	<p>El BNB promueve servicios que fomentan la inclusión financiera como herramienta para superar la pobreza y mejorar la calidad de vida; brinda apoyo institucional a organizaciones que trabajan para poner fin a la pobreza.</p>	<p>1.1. Programas sociales. Productos simples y accesibles.</p> <p>1.4. Acceso a los servicios financieros (microcrédito, billetera móvil, crédito productivo, vivienda de interés social).</p> <p>1.5. Programa Agua – Valoramos la Vida.</p> <p>1.6. Programa Agua – Valoramos la Vida.</p>
 <p>2 HAMBRE CERO</p>	<p>El banco ofrece servicios financieros orientados a agricultura.</p>	<p>2.3. Servicios financieros para la agricultura.</p>
 <p>3 SALUD Y BIENESTAR</p>	<p>El banco desarrolla un programa de agua segura para comunidades en extrema pobreza; resguarda la salud integral de los funcionarios y ofrece instalaciones seguras a los clientes y funcionarios.</p>	<p>3.2. Programa Agua – Valoramos la Vida.</p> <p>3.4. Programa Primero tu salud.</p> <p>3.8. Funcionarios cubiertos por la seguridad social.</p> <p>3.10. Instalaciones libres de humo.</p>
 <p>4 EDUCACIÓN DE CALIDAD</p>	<p>Los programas sociales del BNB promueven la no deserción escolar, y apoyan el mejoramiento de capacidades de docentes y técnicos que trabajan con personas con discapacidad.</p> <p>El BNB ofrece a sus colaboradores un extenso programa de capacitaciones internas, y ofrece un amplio programa de educación financiera a clientes, usuarios y a la comunidad.</p>	<p>4.1. Programa Agua – Valoramos la Vida.</p> <p>4.4. Programa de generación de competencias BNB. Programa Aprendiendo con el BNB.</p>
 <p>5 IGUALDAD DE GÉNERO</p>	<p>El BNB apoya la equidad de género en su operación diaria y en sus programas sociales.</p>	<p>5.1. Política de contratación del BNB.</p> <p>5.2 Adhesión al programa ELSA</p> <p>5.5. Política de remuneración y plan de carrera BNB.</p> <p>5.7. Banca Joven, microcrédito, vivienda de interés social.</p> <p>5.8. Banca digital.</p>
 <p>6 AGUA LIMPIA Y SANEAMIENTO</p>	<p>El BNB promueve el acceso al agua a poblaciones en situación de vulnerabilidad, y desarrolla una cultura de cuidado del medioambiente entre sus colaboradores.</p>	<p>6.1. Programa Agua – Valoramos la Vida.</p> <p>6.4. Programa DAR.</p> <p>6.7. Programa Agua – Valoramos la Vida.</p> <p>6.8. Programa Agua – Valoramos la Vida.</p>

<p>8 TRABAJO DECENTE Y CRECIMIENTO ECONÓMICO</p> 	<p>El BNB ofrece y mantiene excelentes condiciones laborales, y ofrece herramientas de crecimiento profesional y personal a sus colaboradores, así como propicia un amplio acceso a sus servicios que alientan el crecimiento económico.</p>	<p>8.3. Oferta de servicios financieros simples y accesibles.</p> <p>8.5. Trabajo decente para hombres y mujeres, igualdad de remuneración.</p> <p>8.8. Derechos laborales garantizados a todos los funcionarios del banco.</p> <p>8.10. Oferta de servicios financieros simples y accesibles en microcrédito, PyME, crédito productivo, vivienda, otros.</p> <p>8.11. Oferta de servicios de comercio exterior.</p>
<p>9 INDUSTRIA, INNOVACIÓN, INFRAESTRUCTURA</p> 	<p>El BNB brinda infraestructura y servicios accesibles, con innovación permanente.</p>	<p>9.1. Infraestructura libre de barreras arquitectónicas.</p> <p>9.3. Acceso a servicios financieros a pequeñas y medianas empresas.</p> <p>9.5. Centro de Innovación BNB.</p> <p>9.8. Banca digital.</p>
<p>10 REDUCCIÓN DE LAS DESIGUALDADES</p> 	<p>El BNB ofrece productos y servicios financieros de calidad para mejorar la accesibilidad de la población e invierte en programas que promueven la inclusión social.</p>	<p>10.2. Inclusión financiera: Banca Joven, Billetera Móvil, PyME, MyPE, crédito productivo. Programa Agua – Valoramos la Vida. Programa de Salud Visual Veo Veo.</p> <p>10.3. Garantiza la igualdad de oportunidades.</p> <p>10.4. Normas de protección social, política salarial.</p> <p>10.5. El BNB cumple con la normativa del ente regulador.</p> <p>10.6. El BNB es miembro de ASOBAN y Felaban.</p>
<p>11 CIUDADES Y COMUNIDADES SOSTENIBLES</p> 	<p>El BNB apoya el acceso a una vivienda digna y promueve iniciativas para el cuidado del medioambiente.</p>	<p>11.1 Vivienda de interés social.</p> <p>11.6. Manejo responsable de los residuos.</p> <p>11.9. Cuidado del medioambiente Huella de Carbono BNB.</p>
<p>12 PRODUCCIÓN Y CONSUMO RESPONSABLES</p> 	<p>El BNB cuenta con políticas y programas internos para promover el consumo responsable.</p>	<p>12.5. Política de uso responsable de papel. Reciclaje de equipos eléctricos y electrónicos.</p> <p>12.6. Informe de RSE.</p> <p>12.7. Política de contratación del BNB.</p>



El BNB desarrolla acciones para la protección del medioambiente, orientados al público interno y externo.

13.3. Huella de Carbono.



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

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

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

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



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

17.3 Alianzas BNB: Visión Mundial.
Fundación Adolfo Kolping
Fundación Ojos del Mundo



Avanzando hacia una rendición de cuentas más robusta

Presentación COP – Pacto Global

Como parte del compromiso del banco con la sostenibilidad y la responsabilidad corporativa, anualmente elabora y presenta el Informe de Progreso (Communication on Progress - CoP) ante el Pacto Global de las Naciones Unidas, iniciativa a la que el BNB está adherido de manera voluntaria. Este informe refleja las acciones y avances en la implementación de los Diez Principios del Pacto Global, vinculados a los derechos humanos, estándares laborales, medioambiente y lucha contra la corrupción.

A través de este ejercicio de transparencia y rendición de cuentas, el banco contribuye activamente al cumplimiento de la Agenda 2030 y los Objetivos de Desarrollo Sostenible. La elaboración y publicación de este informe fortalece la gestión interna, permite evaluar el desempeño en sostenibilidad y alinea las operaciones con estándares internacionales de responsabilidad empresarial.

Asimismo, este compromiso posiciona al BNB como una entidad consciente en la gestión de la sostenibilidad, asumiendo un rol activo en la construcción de un futuro más justo, inclusivo y sostenible.

Reporte en la opción referenciada a la Nueva Estructura GRI 2021

El banco dio un paso importante en la consolidación de su compromiso con la transparencia y la sostenibilidad, al elaborar un reporte adicional siguiendo los nuevos Estándares Universales GRI, reconocidos globalmente como el marco más utilizado para la elaboración de reportes de sostenibilidad.

Este informe fue elaborado en el Programa de Negocios Competitivos 2025 con la guía de ICR Systems & Management SRL, lo que brinda calidad, consistencia y rigurosidad del proceso de recopilación, análisis y presentación de la información reportada.



Opinión externa

Carta de opinión externa

AESARATINGS
Calificadora de Riesgo Líder

Edificio Plaza 15, Piso 5, Oficina 5D
Calle 15 N° 8054, Calacoto
T+591 2 2774470 (Central)
La Paz, Bolivia
www.aesa-ratings.bo

La Paz, 18 de junio de 2025
AESABOL - 0538/25



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

De nuestra consideración:

Tras haber evaluado el Informe de RSE 2024 del Banco Nacional de Bolivia S.A. y el contenido de este, el Comité de AESA Ratings emitió la siguiente opinión:

"El Banco Nacional de Bolivia S.A. elaboró su informe anual de RSE con corte al 31/12/2024, el mismo cumple con el contenido especificado en el Reglamento de RSE de ASFI y sus anexos bajo ninguna observación"

Con este motivo, me despido muy cordialmente.


Fabiola Yañez Padilla
AESARATINGS S.A.



XI

Red de
sucursales y
agencias

Red de sucursales y Agencias

Domicilio legal

Calle España N° 90.

Sucre, Estado Plurinacional de Bolivia.

Oficina Nacional

Av. Los Sauces N° 189, La Florida, Zona Sur.

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

casilla N° 360, La Paz.

e-mail: BNBcorrespondencia@bnb.com.bo

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

Sucursal La Paz

Oficina Principal

Agencia 20 de Octubre

Agencia Achumani

Agencia Buenos Aires

Agencia La Florida

Agencia Miraflores

Agencia Mype Gran Poder

Agencia Mype Villa Fatima

Agencia Obrajes

Agencia Pérez Velasco

Agencia San Miguel

Agencia Torres Del Poeta

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

Av. 20 de Octubre N° 2095, esq. Aspiazu, Zona Sopocachi

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

Calle Tumusla N° 705, esq. Buenos Aires, Agencia BNB,
Zona 14 de Septiembre

Av. Arequipa N°8277 La Florida, Zona Sur

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

Calle Sebastian Segurola N° 1050, Zona Gran Poder

Av. Tejada Sorzano N° 414, entre Av. Saavedra y Calle Emilio Lara,
Zona Villa Fátima

Av. 14 de Septiembre esq. Calle 17, Zona Obrajes

Av. Montes N° 744, esq. José María Serrano, Zona Central

Av. Montenegro N° 1420, Edif. San Miguel Arcángel, Zona San Miguel

Av. Arce N° 2519, Plaza Isabel La Católica,

Condominio Torres Del Poeta PB, Zona San Jorge

Oficina externa/Autobanco Achumani Av. García Lanza N° 1484, esq. Calle 13, Zona Achumani

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

Oficina externa/Caja Externa CBN Av. Montes N° 400, Interior CBN, Zona Norte

Oficina externa/Caja Externa Terrasur Calle Belisario Salinas N° 525, Zona Sopocachi

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

Sucursal Santa Cruz

Oficina Principal	Calle René Moreno Nº 258, Zona Central
Agencia 7 calles	Calle Isabel La Católica Nº 149, entre calles Suárez de Figueroa y Camiri, Zona Casco Viejo
Agencia Aroma	Calle Aroma Nº 712, entre Calle Celso Castedo y Av. Uruguay (Primer Anillo), Zona Barrio Los Pozos
Agencia La Ramada	Av. Grigotá Nº 333, Zona Mercado La Ramada
Agencia Montero	Calle Warnes, esq. Sucre, Ciudad Montero
Agencia Mutualista	Av. Mutualista, esq. Calle Cuyabos, Zona Noreste
Agencia Mype La Guardia	Carretera Antigua Santa Cruz-Cochabamba, entre calles 6 de Agosto y Nacian Urquidi, Zona Sur
Agencia Mype Pampa de La Isla	Av. Virgen de Cotoca, Pasando Av. El Trillo y Surtidor La Pascana, Frente a Semillas Mónica, Zona Pampa de La Isla
Agencia Mype Plan 3000	Av. Prolongación Che Guevara, esq. Calle 1, Paralela Av. Cañada Pailita, Zona Plan 3000
Agencia Norte	Av. Cristo Redentor casi Cuarto Anillo lado Este (Antigua Av. Bánzer Carretera al Norte)
Agencia Patio Desing	Av. Busch Esquina Tercer Anillo Interno Uv-33 Mz-45 (Interior Centro Comercial Lifestyle Center Patio Desing - Planta baja), Zona Noroeste
Agencia San Ignacio de Velasco	Calle Libertad S/N entre Calle Santa Cruz y Calle La Paz, Plaza Principal, acera este
Agencia Sur	Calle Diego de Mendoza esq. Av. Velarde, Frente Plaza Blacutt Héroes del Chaco, Zona Sur
Agencia Upsa	Av. Transversal 1, entre Prolongación Paragua y Cuarto Anillo, Zona Parque Industrial
Agencia Urubó	Av. Primera esq. Puente Urubó 91, Plaza Comercial Urubó, Zona Noroeste
Agencia Ventura Mall	Av. San Martín esq. Cuarto Anillo, Centro Comercial Ventura Mall, Zona Equipetrol Norte, Locales 15 y 16, Nivel 2
Agencia Hipermaxi Montero	Av. Circunvalación Norte S/N, Hipermaxi Montero, Ciudad de Montero Provincia Obispo Santistevan
Oficina externa/Autobanco Mutualista	Av. Mutualista, esq. Calle Cuyabos, Zona Noreste
Oficina Externa / Autobanco Norte	Av. Cristo Redentor, esq. Cuarto anillo, Zona Norte
Oficina Externa / Autobanco René Moreno	Calle René Moreno Nº 258, Zona Central
Oficina Externa / Autobanco Sur	Calle Diego de Mendoza esq. Av. Velarde, Frente Plaza Blacutt Héroes Del Chaco, Zona Sur
Oficina Externa / Autobanco Upsa	Av. Transversal 1, entre Prolongación Paragua y Cuarto anillo, Zona Parque Industrial

Oficina Externa / BNB Autobanco Urubó	Av. Primera esq. Puente Urubó 91, Plaza Comercial Urubó, Zona Noroeste
Oficina Externa / BNB Express Cbn	Carretera Antigua A Cochabamba Km.14 Instalaciones Cerveceria Boliviana Nacional (CBN), Zona Sur
Oficina Externa / BNB Express Cotoca	Av. Santa Cruz N° 133, entre calles Rene Moreno y Defensores del Acre, Zona Central
Oficina Externa / BNB Express El Carmen	Km. 9 Av. Doble Via La Guardia, esq. Av. Mapaizo, Localidad El Carmen, Zona El Bajío
Oficina Externa / BNB Express Paurito	Av. Santa Cruz de La Sierra esq. German Busch, Plaza Principal de Paurito, Zona Central
Oficina Externa / BNB Express Utepsa	Av. Noel Kempff Mercado N° 715, entre Av. Busch y Av. San Martín, Tercer anillo Int., Zona Oeste
Oficina Externa / BNB Express Valle Sánchez	Av. Principal de Ingreso A Valle Sanchez, Uv-1 Manzano 2, Zona Sur
Punto Promocional / BNB Imcruz	Av. Cristobal de Mendoza N° 164, Segundo Anillo, Instalaciones de Imcruz
Punto Promocional / BNB Toyosa	Av. Cristo Redentor 777 entre 3er y 4to anillo

Sucursal Cochabamba

Oficina Principal	Calle Nataniel Aguirre N° E-198, esq. Jordán, Zona Central
Agencia América	Av. América esq. Bernardo Monteagudo, Planta baja Edificio Terrado, Zona Tupuraya
Agencia Blanco Galindo	Av. Blanco Galindo N°1123, entre Av. Campero y Pje Walter Rocha, Zona Hipódromo
Agencia Constitución	Calle 16 de Julio, esq. Plazuela Constitución, edificio El Clan, Planta baja
Agencia La Cancha	Calle Esteban Arze No. 1383, entre calles Totorá y Tarata, Zona Sud
Agencia Mype Colcapirhua	Av. Blanco Galindo Km 9, esq. Av. Reducto, Zona Reducto Sur, Provincia Quillacollo, Localidad Colcapirhua
Agencia Norte	Av. América No. 480, esquina calle M. Torrico, Planta baja del Edificio Altos Casah, Zona Queru Queru
Agencia Quillacollo	Calle Villazón, entre calles Lanza y Héroes Del Chaco, Lado Comando Policial De Quillacollo, Ciudad Quillacollo
Agencia Simón López	Av. Simón López N° 563 Casi esq. Los Ceibos, Zona Cala Cala
Oficina Externa / BNB Express Taquiña	Final Av. Centenario, interior Cerveceria Taquiña, Zona Taquiña
Oficina Externa / BNB Express Tiquipaya	Final Calle Profesora Guillermina Martínez, Interior Univalle, Tiquipaya
Oficina Externa / BNB Express Vinto Chico	Av. Simón I. Patiño Km.1 (Universidad Adventista De Bolivia)
Oficina Externa / Caja Externa Univalle América	Av. América N°165 entre Av. Libertador Bolívar y Calle Tupak Amaru, Zona Cala Cala

Sucursal Sucre

Oficina Principal	Calle España Nº 90, Zona Central.
Agencia Barrio Petrolero	Av. Las Américas Nº 433, entre calles Panamá y Honduras, Barrio Petrolero.
Agencia Mype Mercado Campesino	Av. Jaime Mendoza Nº 2150 entre Av. Germán Busch y Av. del Maestro.
Agencia Supermercado SAS	Calle J.J. Pérez Nº 331, Supermercado SAS, Zona Central

Sucursal Oruro

Oficina Principal	Calle La Plata Nº 6160, entre calles Sucre y Bolívar, Zona Central.
Agencia Mercado Bolívar	Calle Sargento Tejerina Nº 1560, entre calles Bolívar y Adolfo Mier, Zona Este.
Agencia Mype Sur	Av. España Nº 1990, entre Av. Dehene y José María Achá (acera sur), Zona Sur.
Oficina externa/BNB Express ENALBO	Av. 24 de Junio Km. 3 ½, carretera a Vinto.
Oficina externa/BNB Express Huanuni	Calle Camacho Nº 79, casi Pasaje Frontón, Zona Central, localidad de Huanuni.
Oficina externa/BNB Express Huari	Av. 1º de Mayo esq. calle Federico Bolts, Cervecería Boliviana Nacional S.A. Planta Huari, Zona Central.

Sucursal Potosí

Oficina Principal	Calle Junín Nº 4, entre calles Matos y Bolívar, Zona Central.
Agencia Murillo	Av. P. D. Murillo Nº 93, entre calles M. Arellano y M. García, Zona Ciudad Satélite.
Agencia MyPE Mercado Uyuni	Av. Pando Nº 410, esq. Av. Cívica, Zona San Roque.
Agencia Uyuni	Av. Potosí s/n, entre Av. Arce y calle Sucre, Zona Inmaculada Concepción

Sucursal Tarija

Oficina Principal	Calle Sucre Nº 735, entre calles Ingavi y Bolívar, Zona Central.
Agencia Bermejo	Av. Barrientos Ortuño Nº 672, esq. calle Cochabamba, ciudad de Bermejo.
Agencia Mype Mercado Campesino	Av. Panamericana Oeste Nº 1564, entre calles Luis Campero y Timoteo Raña, Zona Mercado Campesino.
Agencia Sur	Av. La Paz Nº 446, entre calles Belgrano y Delfín Pino, Zona Villa Fátima

Sucursal Beni

Oficina Principal	Plaza Mariscal José Ballivián, acera norte Nº 46, Zona Central.
Agencia Pompeya	Calle 1º de Mayo, entre calles Isiboro y Securé, Zona Pompeya.
Agencia Ribalta	Av. Dr. Juan de Dios Martínez, entre Medardo Chávez y Alberto Natush, Zona Central, ciudad de Ribalta

Sucursal El Alto

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

Sucursal Pando

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

BNB