

***Informe de  
Responsabilidad Social Empresarial 2014  
(Balance Social)***

# Alcance

El Banco Nacional de Bolivia S.A. (BNB) presenta su Informe de Responsabilidad Social Empresarial - Balance Social, en adelante IRSE.

En el mismo se describe el cumplimiento de los objetivos y de la política de RSE de la entidad, dando cuenta de los resultados alcanzados en los ámbitos social, medioambiental y económico, por la actividad del banco en todo el territorio nacional donde opera, durante el período comprendido entre el 1° de enero y el 31 de diciembre de 2014.

Para su elaboración se realizó un análisis de materialidad que consideró la estrategia de la organización y la normativa nacional vigente (Reglamento de Responsabilidad Social Empresarial aprobado mediante resolución ASFI 220/2013, la Ley de Servicios Financieros 393), aspectos que fueron determinantes para definir los asuntos relevantes y aplicables a la organización y a sus principales grupos de interés.

El documento fue estructurado en base a la metodología de compilación, verificación y expresión de la Global Reporting Initiative (GRI) en su versión 3.1., tomando en cuenta tanto los indicadores generales como los del suplemento financiero. Las principales áreas del Banco Nacional de Bolivia S.A. participaron en el proceso de su elaboración.

Con la finalidad de que los lectores de este informe conozcan claramente la medida en que la organización aplicó la metodología del GRI para la preparación del presente documento, el BNB declara que, de acuerdo a los "niveles de aplicación" reconocidos por dicha metodología, el IRSE se encuentra en un nivel de reporte de "A+". El signo "+" hace referencia a que éste ha sido auditado por un tercero; en efecto, a solicitud del banco, el IRSE ha sido revisado por la consultora PriceWaterhouseCoopers S.R.L., dando credibilidad y transparencia a la información expresada.

## DATOS DE CONTACTO

Banco Nacional de Bolivia S.A.

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

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

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

## RESPONSABLES

Patricio Garrett Mendieta

Carolina Linares Vera

# Contenido

<b>I. Mensaje del Presidente</b> .....	<b>9</b>
<b>II. Perfil del Banco Nacional de Bolivia S.A.</b> .....	<b>15</b>
<i>BNB un banco comprometido</i> .....	<b>17</b>
<i>Misión, visión y valores</i> .....	<b>19</b>
<i>Gobierno corporativo</i> .....	<b>20</b>
<i>Organigrama del BNB</i> .....	<b>25</b>
<i>Asociaciones y membresías</i> .....	<b>26</b>
<i>Premios y reconocimientos</i> .....	<b>28</b>
<b>III. BNB Responsabilidad Social Empresarial</b> .....	<b>31</b>
<i>Antecedentes de la implementación de la RSE en la organización</i> .....	<b>33</b>
<i>Resultado de la implementación y mantenimiento del sistema     de gestión de la RSE en el BNB</i> .....	<b>35</b>
<b>IV. Descripción del cumplimiento de los objetivos y de la política de RSE</b> .....	<b>41</b>
<i>Desempeño social</i> .....	<b>43</b>
<i>Desempeño ambiental</i> .....	<b>83</b>
<i>Desempeño económico</i> .....	<b>91</b>
<b>V. Global Reporting Initiative – GRI</b> .....	<b>95</b>
<i>Acerca del GRI</i> .....	<b>97</b>
<i>Declaración del nivel de aplicación del GRI 3.1. en el IRSE 2014</i> .....	<b>97</b>
<i>Tabla de contenido del GRI</i> .....	<b>99</b>
<b>VI. Dictamen del Auditor Independiente</b> .....	<b>113</b>
<b>Red de sucursales y agencias</b> .....	<b>117</b>



La Responsabilidad Social Empresarial (RSE) es el compromiso voluntario que asume una empresa para contribuir al desarrollo sostenible de su entorno, lo que implica administrar la actividad empresarial con transparencia, contribuyendo al progreso social y económico del país donde se opera, manteniendo relaciones estables con los principales grupos de interés, para entender sus expectativas y responder a sus necesidades. Por ello, hace más de ocho años el Banco Nacional de Bolivia S.A. asumió el desafío de integrar al negocio los criterios y principios de la RSE.

Este documento refleja los esfuerzos del banco a lo largo de la gestión 2014 y muestra el camino recorrido en la implementación y formalización de la RSE en la organización.

**Pablo Bedoya Sáenz**

Vicepresidente Ejecutivo Banco Nacional de Bolivia S.A.



## I. Mensaje del Presidente



En mi calidad de Presidente del Directorio presento el Informe de Responsabilidad Social Empresarial 2014, denominado en anteriores ediciones como Memoria de Responsabilidad Social Empresarial.

Mediante este documento hago partícipe —a nuestros principales grupos de interés, incluida la Autoridad de Supervisión del Sistema Financiero (ASFI)— del desempeño que ha tenido el Banco Nacional de Bolivia S.A. (BNB) en materia económica, social y ambiental.

Inicialmente debo comunicar que durante el período reportado, la estructura responsable de la gestión de la RSE del banco, conformada por la Vicepresidencia Ejecutiva, la Vicepresidencia de Relaciones Internacionales y Desarrollo, y la Subgerencia de RSE, se avocó de manera prioritaria al cumplimiento del Reglamento de RSE emitido por la ASFI mediante Resolución 220/2013, lo que implicó la ejecución de varias acciones y tareas de adecuación. Entre ellas destaco, por una parte, la actualización del modelo de gestión de RSE del banco y su respectiva sistematización, mediante una herramienta que permitirá monitorear, medir y evaluar los resultados de la gestión de la RSE en la organización y, por la otra, la identificación de la empresa que realizará la primera calificación de desempeño en RSE.

En cuanto a la identificación de la calificadora, la tarea de seleccionar una fue ardua, toda vez que el Reglamento no da pautas sobre la metodología o los indicadores que deben aplicarse en la evaluación, ni tampoco existe un registro de empresas consultoras o consultores autorizados para llevar a cabo dicho trabajo.

Ambas situaciones dieron lugar a que organizaciones nacionales y extranjeras generen ofertas de propuestas de diverso alcance, con distintas visiones y metodologías relativas a lo que implica una gestión socialmente responsable y, muy importante, de cómo debe hacerse la medición del desempeño. Ante este panorama se revisaron varias propuestas y metodologías. Finalmente, el Comité Nacional de RSE del banco determinó contratar a la consultora PriceWaterhouseCoopers para realizar la calificación de desempeño de RSE del BNB durante el mes de marzo de 2015.

La promulgación de la nueva Ley de Servicios Financieros, que fue posterior a la emisión del Reglamento de RSE, también trajo desafíos para la gestión de la responsabilidad social empresarial del banco. En ese marco, se trabajó en su análisis y en la determinación inicial de cómo la entidad encarará el cumplimiento de la



“función social” de los servicios financieros, con principal énfasis en la atención a las demandas del sector productivo, emprendedor y sin acceso a vivienda.

En lo que respecta al desempeño social del BNB, en materia de gestión de recursos humanos el banco continúa generando importantes fuentes de empleo para miles de personas, en especial jóvenes y mujeres. En efecto, al cierre de la gestión 2014 formaban parte de la plantilla del BNB 2.033 colaboradores, 8% más que la última gestión reportada (2013), de los cuales 55% son mujeres, y 46% de todo el contingente está por debajo de los 30 años.

Al ser el recurso humano un pilar fundamental para la organización, el banco invierte en su formación. Durante la gestión 2014 dedicó un total de 64.906 horas a la capacitación del personal; es decir, un promedio de 32 horas por funcionario, seis más que en la gestión 2013.

Asimismo, la salud de los empleados sigue siendo prioritaria para el banco, por ello, durante el período reportado, permaneció vigente y con gran ímpetu el programa “Primero tu salud, tu vida, tu familia”, que se ocupa del bienestar de los colaboradores a través de varias campañas de salud.

Como resultado de la buena gestión, la medición del clima laboral arrojó excelentes resultados y el BNB fue reconocido como “Empleador líder 2013-2014” en la categoría de grandes empresas, por la empresa Human Value.

En relación a los consumidores financieros (clientes y usuarios), la actividad comercial se dedicó principalmente a desarrollar la cartera de créditos, para cumplir con las metas programadas y que fueron sobrepasadas.

Durante la gestión 2014 se realizaron diversos esfuerzos de retención, fidelización y captación de nuevos clientes a través de varias campañas, entre las que destaco la promoción de créditos hipotecarios de vivienda y de consumo para los clientes de la exitosa línea comercial “Banca Joven BNB Plus”; asimismo se trabajó en el impulso de “Tu Amigo BNB”, pensado para atender al sector de la micro y pequeña empresa, y en el crédito “BNB Tu Vivienda Social”, que será ampliamente promocionado con la finalidad de cumplir con las metas de cartera de vivienda de interés social, establecidas por el gobierno en el marco de la función social que deben cumplir los servicios financieros.

Por otro lado, el banco sigue trabajando en ampliar sus puntos de atención financieros (PAF); cinco nuevas agencias y dos puntos BNB Express fueron abiertos durante el período reportado. Asimismo, la permanente mejora de las oficinas fue y es una prioridad, por ello, se construyó un nuevo edificio para albergar a la agencia de Riberalta, Beni, se remodeló el edificio de la sucursal Potosí, y se invirtieron importantes recursos en la adaptación de instalaciones y en la oferta de servicios para mejorar el acceso a los servicios financieros de personas con discapacidad.

Finalmente, en cuanto a la atención de los consumidores financieros, subrayo el trabajo realizado para dar cumplimiento al Plan de Educación Financiera aprobado por la ASFI, el mismo que se compone de tres programas: Aprendiendo con el BNB, Aprendiendo con el BNB en Colegios, y Capacitación Crecer PyME. La estrategia aplicada ha demostrado sostenibilidad y coherencia en tiempo, e incluso está siendo seguida y tomada en cuenta por otras entidades del sector.

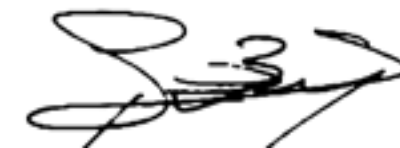
Los programas de acción social del banco, Alianza BNB & Special Olympics Bolivia (SOB), que promueve la inclusión social de las personas con discapacidad; y Desafío Ahorra y Regala (DAR), que contribuye al bienestar de los más necesitados y del medioambiente a partir de una donación del 50% del ahorro generado por los funcionarios en cuanto al consumo de agua, papel y electricidad, se han mantenido vigentes.

En el mismo plano de solidaridad, con el objetivo de incentivar a las orquestas juveniles que promuevan la inclusión social de niños y jóvenes de escasos recursos a través de una enseñanza musical de excelencia, el BNB apoyó el Programa Música para Crecer, promovido por la Corporación Andina de Fomento (CAF).

En cuanto al desempeño ambiental se tomaron varias medidas tendientes a reducir el impacto que pudiese tener la actividad del banco sobre el medioambiente, como la concientización del personal a través del programa DAR; la campaña medioambiental “La Hora del Planeta”, que fue ampliamente promovida y difundida por el banco; y la ejecución del programa “BNB Huella de carbono” que también culminó con éxito, logrando medir las emisiones de carbono de todas las oficinas del banco a nivel nacional e identificando los principales impactos e iniciativas de reducción o mitigación.

Por último, en relación al ámbito económico, cabe resaltar que el año 2014 ha sido un año positivo para el sistema bancario nacional, cuestión que se refleja en el desempeño del BNB como una de las instituciones bancarias más importantes del país. La gestión empresarial de esta entidad se ha caracterizado por el sano y transparente crecimiento del negocio; en efecto, al cierre de 2014 el banco reportó una utilidad neta de US\$ 33.3 millones y un patrimonio de US\$ 188.3 millones.

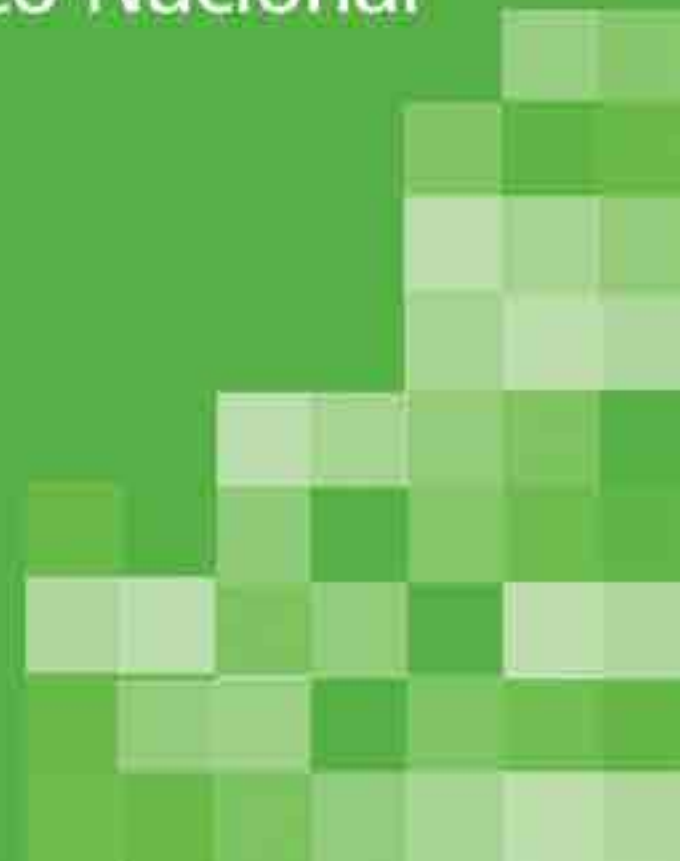
El trabajo de adecuación realizado en 2014 dará resultados positivos, que impulsen y den continuidad a la aplicación de prácticas socialmente responsables en los ámbitos social y medioambiental, lo cual, más allá del mero cumplimiento normativo, responde a un compromiso voluntario —asumido por la entidad, su Directorio y sus principales ejecutivos— de implementar la RSE como parte del modelo del negocio.



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



## II. Perfil del Banco Nacional de Bolivia S.A.





## BNB un banco comprometido

El BNB fue fundado el 4 de marzo de 1872 bajo la forma jurídica de Sociedad Anónima. Desde entonces han transcurrido 142 años de crecimiento y evolución, que lo sitúan como una institución bancaria sólida de gran trayectoria.

Cuenta con más de 300 puntos de atención financiera integrados por la oficina nacional, las sucursales, agencias fijas, oficinas externas, ventanillas de atención, cajeros automáticos y puntos promocionales.

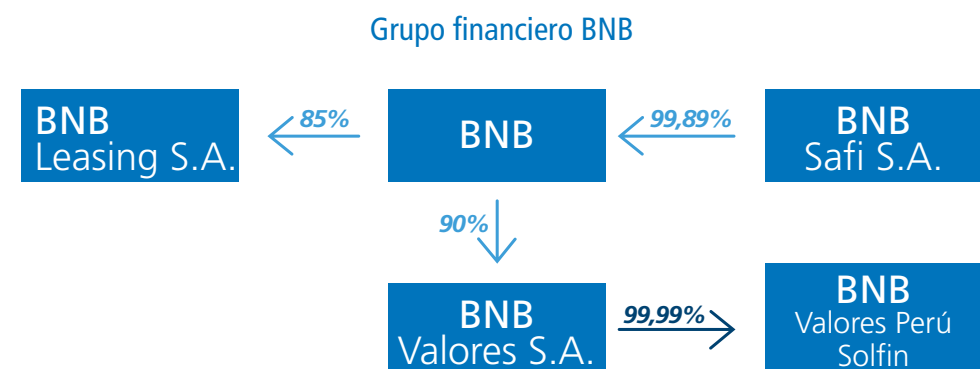
Con presencia institucional física en todos los departamentos de Bolivia, el BNB es el segundo banco privado más grande del país por el tamaño de sus activos, brindando múltiples servicios para las personas y las empresas grandes, medianas, pequeñas, y para los microempresarios.

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

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

El año 2002 nació el Grupo Financiero BNB, actualmente conformado por:

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



Fuente: Elaboración propia en base a registros internos.

## BNB en cifras, principales indicadores

Indicador	
Número de empleados	2.033
Cantidad de:	Expresado en unidades
Cuentas corrientes	24.600
Cajas de ahorro	591.501
Depósitos a plazo fijo	4.600
Créditos empresariales	2.548
Créditos PyME	7.512
Créditos microempresa	7.926
Créditos de vivienda	10.011
Créditos personales	34.127
	Expresado en miles de US\$
Ventas netas	107.409
Patrimonio	188.269
Total activos	2.727.054
Utilidades netas	33.287

Fuente: Elaboración propia en base a registros internos.

## Composición accionaria

Nombre	Porcentaje	Cantidad de acciones
René Fernando Bedoya Ballivián	37,28	24.430.370
Eugenia Sáenz Zalles de Bedoya	7,28	4.773.671
Corporación de Inversiones B & S S.A.	6,14	4.026.907
Compañía Industrial y Comercial de Oruro C.I.C.O. S.A.	5,91	3.871.337
Sociedad Anónima Comercial Ind. S.A. "Saci"	5,91	3.870.771
Milton Ademar Careaga Alurralde	4,87	3.190.335
Boliviana de Bienes Raíces BBR S.A.	3,80	2.489.597
Robert Meyer Agnew	3,59	2.355.583
Sociedad Industrial Molinera S.A.	2,38	1.559.487
Celso Alvarado Arnez	1,84	1.208.792
Otros accionistas	21,00	13.760.414
Total	100,00	65.537.264

Fuente: Elaboración propia en base a registros internos.  
Nota: Durante el período reportado no se registraron cambios significativos en la composición accionaria.

## Misión, visión y valores

### Misión BNB

#### "Generar valor"

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

### Visión BNB

"Ser un banco comprometido con la excelencia, que brinde servicios financieros integrales de alta calidad para los clientes, consolidándonos como la mejor inversión para los accionistas y el mejor lugar de trabajo para nuestros colaboradores, cumpliendo en todo momento la función social de los servicios financieros".

### Valores BNB

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

## Gobierno corporativo

El modelo organizativo se encuentra dividido en dos grandes áreas de responsabilidad:

a. **Estructura estratégica:** La componen el Directorio, los comités de directorio y los comités gerenciales.

- **Directorio.**

Es la máxima instancia de supervisión y control del desempeño del banco. Tiene como funciones principales representar los intereses de los accionistas, supervisar y brindar asesoramiento a la alta gerencia, establecer políticas que coadyuven en la correcta administración del negocio, y definir los lineamientos relativos a la política y estrategia de responsabilidad social del banco; además, efectúa el seguimiento de las acciones, mecanismos y procedimientos adoptados por la organización.

La Junta General Ordinaria de Accionistas es la instancia responsable de la elección de los directores, según el procedimiento establecido en los Estatutos de la organización; el Reglamento Electoral vigente establece las condiciones y competencias necesarias para ser nombrado director, así como los requisitos y cualidades que deben cumplir las personas que hayan sido postuladas.

En la primera reunión de Directorio de cada gestión, los directores designan al presidente, primer vicepresidente, segundo vicepresidente y secretario, los mismos que son elegidos por mayoría absoluta de votos de los miembros presentes. El resto de los directores ocupan los puestos de vocal. El síndico titular y suplente son elegidos por la Junta de Accionistas.

El 83% de los miembros titulares es mayor a 50 años y el restante 17% se encuentra entre los 30 y 50 años de edad. El 100% es de sexo masculino.

La referida reglamentación no hace distinción o preferencia respecto del género de los postulantes.

- **Miembros titulares del Directorio**

Ignacio Bedoya Sáenz  
Presidente

Gonzalo Argandoña Fernández de Córdova  
Primer Vicepresidente

Flavio Escóbar Llanos  
Segundo Vicepresidente

Jorge Galindo Canedo  
Secretario

Roberto Saavedra Brychcy (hasta el mes de julio de 2014)  
Vocal

Luis Alberto Castañeda Fernández  
Vocal

Mario Solares Sánchez  
Vocal Suplente

Gustavo Ugarte Urquidi  
Vocal Suplente

Rolando Kempff Bacigalupo  
Síndico Titular

Carlos de la Rocha Cardozo  
Síndico Suplente



- **Comités de Directorio:** Son órganos internos especializados, tendientes a brindar apoyo al Directorio en su gestión. Sus miembros son designados por el Directorio y están integrados por directores y miembros de la alta gerencia.

Actualmente se cuenta con diez comités:

- Comité Auditoría.
- Comité de Directorio y de Créditos de Directorio.
- Comité de Gestión Integral de Riesgos.
- Comité de Gobierno Corporativo.
- Comité de Resolución de Conflictos.
- Comité de Revelación de Información.
- Comité Electoral.
- Comité de Seguridad Física (nuevo).
- Comité de Cumplimiento y Riesgo de LGI y FT (se cambió su denominación).
- Comité de Tecnología de la Información (nuevo).

Durante el período reportado, los comités de Directorio estuvieron conformados íntegramente por personal de sexo masculino.

- **Comités gerenciales:** Su principal función es gestionar, coordinar y aplicar los lineamientos operativos definidos por el Directorio, están compuestos por niveles gerenciales y ejecutivos. Actualmente son ocho:
  - Comité de Activos y Pasivos.
  - Comité de Ética.
  - Comité Nacional Comercial.
  - Comité Nacional de Créditos.
  - COPAC Comercial y Riesgos.
  - COPAC Operaciones, Legal y Sistemas.
  - Comité Operativo de Tecnología de la Información (nuevo).
  - Comité Nacional de Responsabilidad Social Empresarial.

Un 87% de los miembros son de sexo masculino y un 13% de sexo femenino, de todos ellos un 61% está entre los 30 y 50 años de edad, y un 39% son mayores de 50 años.



**b. Estructura operativa:** Está conformada por los ejecutivos del banco, encabezada por la vicepresidencia ejecutiva, y luego las vicepresidencias de línea, gerencias de división, gerencias de sucursal y gerencias de área, instancias responsables de ejecutar y llevar a cabo los planes y las estrategias del banco para cumplir con las metas y objetivos institucionales.

#### Personal Ejecutivo Oficina Nacional

##### Vicepresidentes

Pablo Marcelo Bedoya Sáenz  
Vicepresidente Ejecutivo

Edgar Antonio Valda Careaga  
Vicepresidente Operaciones y Finanzas

Walter Gonzalo Abastoflor Sauma  
Vicepresidente Gestión de Riesgos

Sergio Aniceto Armando Pascual Ávila  
Vicepresidente Negocios

Luis Patricio Garrett Mendieta  
Vicepresidente Relaciones Internacionales y Desarrollo

##### Gerentes de División

Freddy Gonzalo Colodro López  
Gerente de División Operaciones

Juan Roberto Delgadillo Poepsel  
Gerente de División Sistemas

Iván Benjamín Pérez Jiménez  
Gerente de División de Auditoría

Jorge Mauricio Orías Vargas  
Gerente de División Legal

René Jorge Calvo Sainz  
Gerente de División Banca Masiva

Belisario Fosca Salazar  
Gerente de División Recursos Humanos

Jhonny Andrés Ugarte Del Pozo  
Gerente de División Banca MyPE

## Gerentes de Área

Daniela Cecilia Ayllón Nava  
Gerente de Tesorería

Carlos Eduardo Mojica Ribera  
Gerente de Sistemas

Erlan Franck Mario Vargas Eduardo  
Gerente de Control de Gestión

José Luis Zalles Espinoza  
Gerente de Organización y Métodos

María Claudia Salazar Galindo  
Gerente de Gestión de Riesgos

Jesús Harold Hornez Carpio  
Gerente de Marketing y Comunicación (nuevo)

Rodrigo Daniel Órdenes Gonzales  
Gerente de Área Internacional y de Canales (nuevo)

Pedro Gonzalo Díaz Villamil Gómez  
Gerente de Servicio al Cliente

Víctor Manuel Valencia Ibiert  
Gerente de Cumplimiento

## Gerentes de Sucursal

La Paz  
Roberto Fidel Zenteno Mendoza

Santa Cruz  
Mauricio Álvaro Felipe Espinoza Wieler

Cochabamba  
Jorge Reinaldo Ortuño Thames

Sucre  
Enrique José Urquidi Prudencio

Oruro  
Sergio Doering Moreno

Potosí  
Ivana Guadalupe Zuleta Calderón

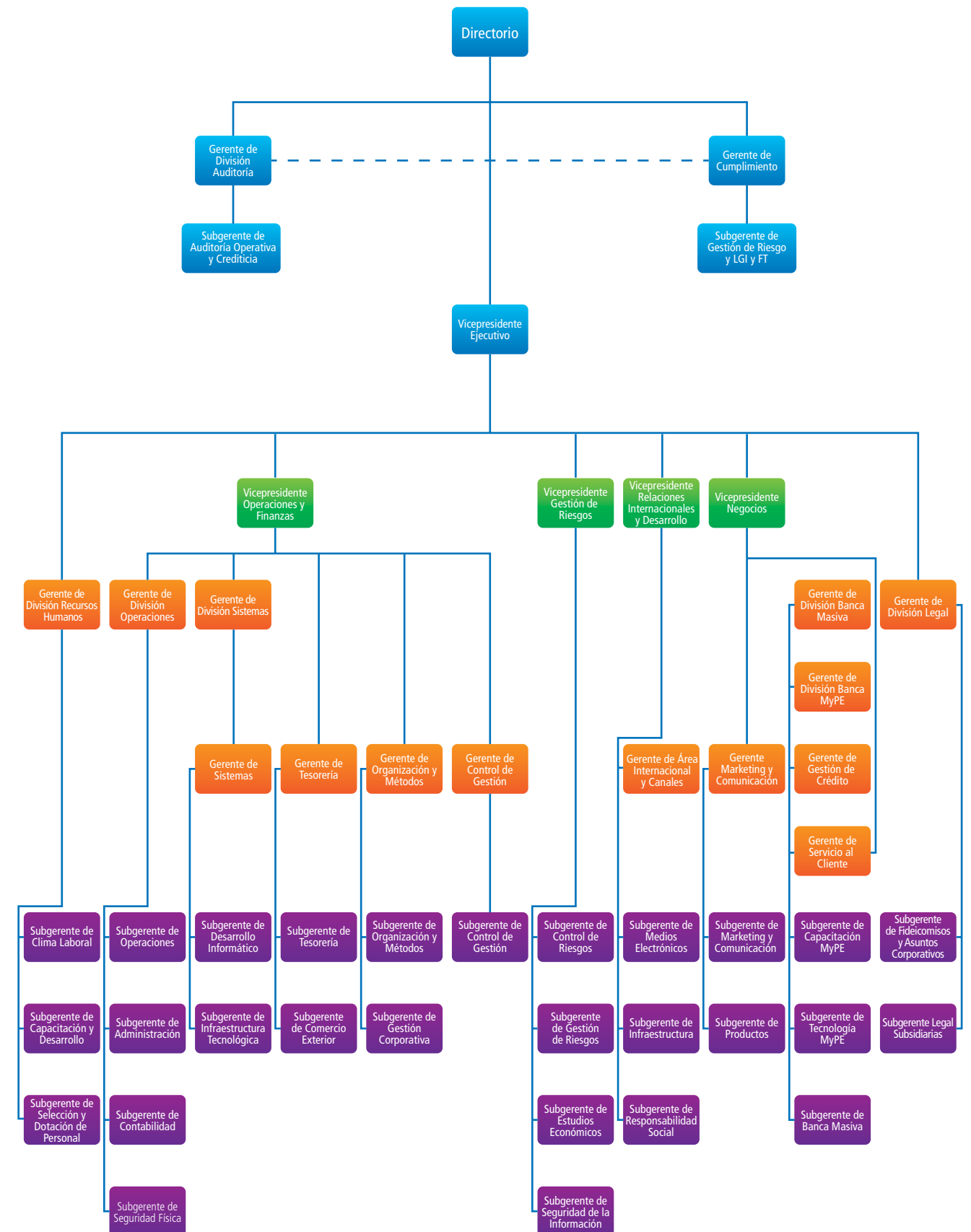
Tarija  
Luis Augusto Calvo Gutiérrez

Beni  
Javier Oscar Cirbián Gutiérrez

El Alto  
Luis Rolando Rafael Achá Lemaitre

Pando  
Lorgio Alberto Giacoman Mercado

## Organigrama del BNB



## Asociaciones y membresías

El BNB es miembro activo de las siguientes instituciones:

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

Como un destacable reconocimiento por su trayectoria profesional, Antonio Valda Careaga, Vicepresidente de Operaciones y Finanzas del BNB, fue elegido como Presidente del Directorio de ASOBAN; asimismo, la Asamblea Anual Ordinaria de Gobernadores de la Federación Latinoamericana de Bancos (FELABAN) lo nombró primer vocal de la Junta Directiva de esa organización gremial.



# La Marca Más Poderosa



Esta entidad se encuentra sujeta a regulaciones y supervisión de la Autoridad de Supervisión del Sistema Financiero (ASFI).



Resultados de la investigación del semanario Bolivian Business en alianza técnica con la Universidad Privada Domingo Savio, realizada en las ciudades de: La Paz, Santa Cruz, Cochabamba, Tarija, Potosí

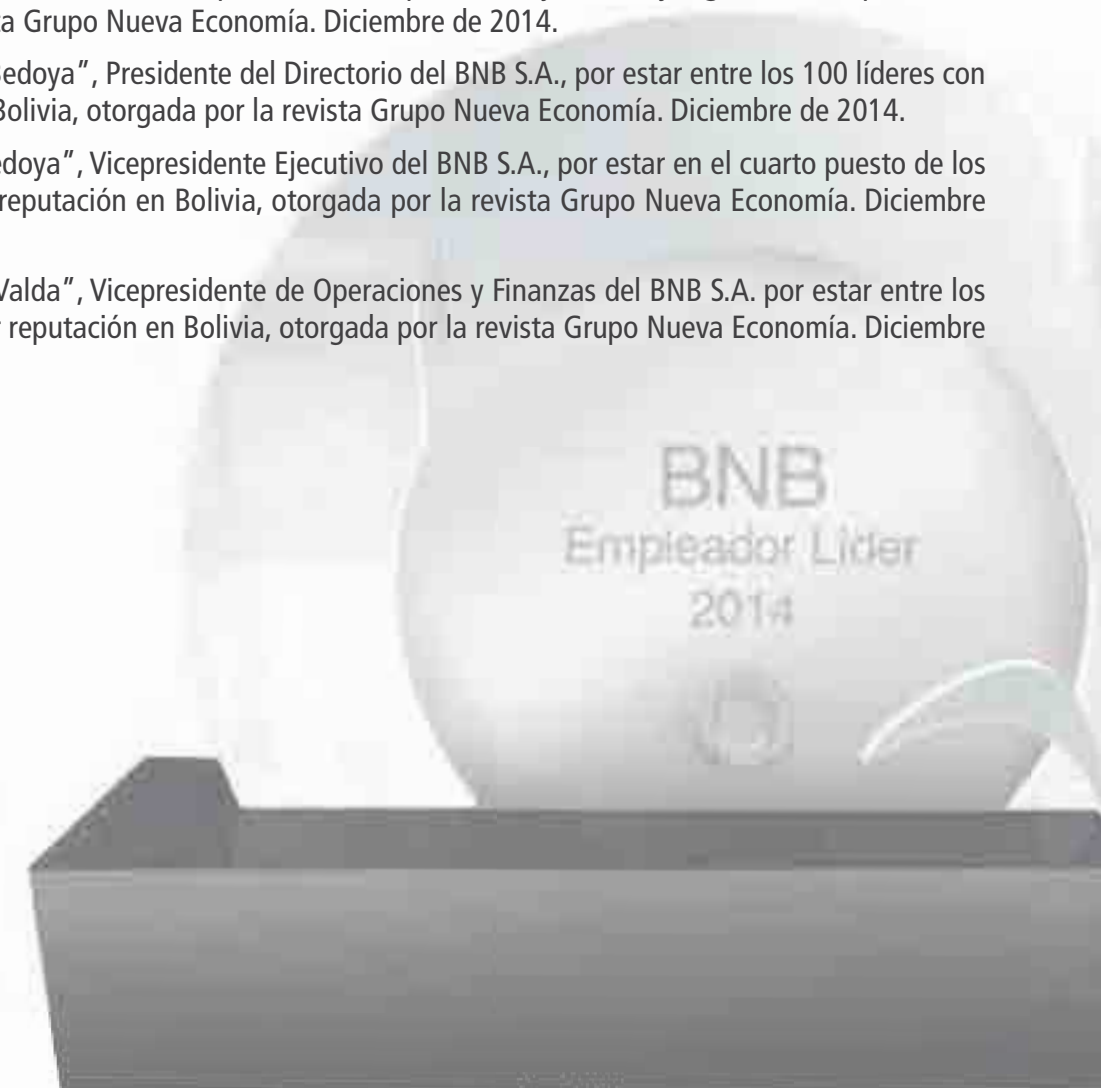


## Premios y reconocimientos

En la gestión 2014, el BNB y algunos de sus ejecutivos han sido merecedores de importantes distinciones y reconocimientos:

- “Orden Cerro de Plata” en categoría Oficial, distinción otorgada por el Honorable Concejo Municipal de Potosí, con motivo de la remodelación y entrega de la oficina central del Banco Nacional de Bolivia S.A. en la ciudad de Potosí. Abril de 2014.
- “Presea Simón Bolívar” en el grado Gran Libertador, conferido por el Gobierno Autónomo Departamental de Potosí, con motivo de la remodelación y entrega de la oficina central del Banco Nacional de Bolivia S.A. en la ciudad de Potosí. Abril de 2014.
- “Dejando huella” reconocimiento otorgado por la Federación de Empresarios Privados de Potosí, con motivo de la remodelación y entrega de la oficina central del Banco Nacional de Bolivia S.A. en la ciudad de Potosí. Abril de 2014.
- “Reconocimiento a la Contribución Centenaria”. Plaqueta entregada por la Cámara de Industria, Comercio, Servicios y Turismo de Potosí, con motivo de la remodelación y entrega de la oficina central del Banco Nacional de Bolivia S.A., en la ciudad de Potosí. Abril de 2014.
- “Reconocimiento a la preservación de edificios históricos de Potosí”. Plaqueta otorgada por la Cámara de la Construcción de Potosí, con motivo de la remodelación y entrega de la oficina central del Banco Nacional de Bolivia S.A. en la ciudad de Potosí. Abril de 2014.
- “Mejor aporte a responsabilidad empresarial”. Estatuilla otorgada por la Fundación para la Feria Internacional de Cochabamba, Bolivia. FEICOBOL 2014. Abril de 2014.
- “Entidad bancaria amiga de la infancia”. Reconocimiento entregado por la Oficialía Mayor de Desarrollo Humano, Dirección de Género y Generaciones del Gobierno Autónomo Municipal de La Paz. Julio de 2014.
- “Empleador Líder 2013-2014” en la categoría grandes empresas. Certificación otorgada por Human Value. Agosto de 2014
- “Estatuilla Jaguar – Reputación empresarial. Primer lugar del sector financiero”, obtenido en el Ranking de Reputación Empresarial realizado por la consultora Captura Consulting y el periódico El Deber. Septiembre de 2014.
- “Condecoración Gran Mariscal de Ayacucho Antonio José de Sucre en el grado de Servicios Eminentes” en mérito a los servicios relevantes prestados en la sociedad. Honorable Concejo Municipal, Sucre. Octubre de 2014
- “Reconocimiento por participación en la XVIII Versión EXPOTECO 2014”. Certificado conferido por la Administración de la Exposición Técnica, Económica, Cultural y Comercial de Oruro EXPOTECO. Oruro. Octubre de 2014.
- “La marca más poderosa de: La Paz, Santa Cruz, Cochabamba, Potosí y Tarija” en la categoría: Mejor Banco de Bolivia. Certificados otorgados por el Semanario Bolivian Business, de acuerdo a estudio realizado por la Universidad Domingo Sabio. Noviembre de 2014.
- “La marca más poderosa de: La Paz, Santa Cruz, Cochabamba, Potosí y Tarija” en la categoría: Mejor tarjeta de crédito. Certificados otorgados por el Semanario Bolivian Business, de acuerdo a estudio realizado por la Universidad Domingo Sabio. Noviembre de 2014.

- “La marca más poderosa de: La Paz, Santa Cruz, Cochabamba, Potosí y Tarija” en la categoría: Mejor banco para ahorrar. Certificados otorgados por el Semanario Bolivian Business, de acuerdo a estudio realizado por la Universidad Domingo Sabio. Noviembre de 2014.
- “La marca más poderosa de: Santa Cruz y Tarija” en la categoría: Mejor banco para prestarse. Certificados otorgados por el Semanario Bolivian Business, de acuerdo a estudio realizado por la Universidad Domingo Sabio. Noviembre de 2014.
- “Emisor más antiguo”. Certificado otorgado por la Bolsa Boliviana de Valores S.A. (BBV) en mérito a los 20 años de participación, apoyo y contribución al desarrollo del Mercado de Valores en Bolivia. Noviembre de 2014.
- “Sobre ruedas”. Estatuilla otorgada por la Fundación para la Feria Internacional de Cochabamba y la Cámara de Comercio y Servicio de Cochabamba por la destacada participación en la IV Feria del Automóvil. Noviembre de 2014.
- “Stand con mayor inversión”. Certificado otorgado por la Feria Internacional de Potosí FIPOSI. Diciembre de 2014.
- “Mención por estar entre las 100 empresas con mejor reputación en Bolivia”, otorgada por la revista Grupo Nueva Economía. Diciembre de 2014.
- “Mención por estar entre las 100 empresas más responsables y con mejor gobierno corporativo”, otorgada por la revista Grupo Nueva Economía. Diciembre de 2014.
- “Mención a Ignacio Bedoya”, Presidente del Directorio del BNB S.A., por estar entre los 100 líderes con mejor reputación en Bolivia, otorgada por la revista Grupo Nueva Economía. Diciembre de 2014.
- “Mención a Pablo Bedoya”, Vicepresidente Ejecutivo del BNB S.A., por estar en el cuarto puesto de los 10 líderes con mejor reputación en Bolivia, otorgada por la revista Grupo Nueva Economía. Diciembre de 2014.
- “Mención a Antonio Valda”, Vicepresidente de Operaciones y Finanzas del BNB S.A. por estar entre los 100 líderes con mejor reputación en Bolivia, otorgada por la revista Grupo Nueva Economía. Diciembre de 2014.





*RSE*



### III. BNB Responsabilidad Social Empresarial



## Antecedentes de la implementación de la RSE en la organización

A partir de la adhesión del banco al Pacto Global de las Naciones Unidas en 2006 y de la publicación de su primera "Memoria de Responsabilidad Social Empresarial" en 2007, la Alta Dirección del BNB asumió voluntariamente el reto de incorporar la RSE como componente esencial de la estrategia de la organización.

En ese marco, en mayo de 2008, la institución inició el proceso de elaboración de un "Plan Estratégico de RSE" con el apoyo y asesoramiento de la Corporación Boliviana de Responsabilidad Social Empresarial - Fundación COBORSE, que por encargo del banco impartió un primer taller a los miembros del Directorio y al plantel ejecutivo, con el objetivo de dar a conocer el alcance de la aplicación de la RSE como estrategia de gestión y, a partir de ello, definir las líneas estratégicas generales que la organización tomaría como base para la elaboración de su plan estratégico.

Más adelante, se dio continuidad al proceso de acompañamiento en el diseño del Plan RSE que contempló seis fases: Fase I Programación, Fase II Inducción masiva de RSE para el personal, Fase III Diagnóstico de RSE, Fase IV Estrategia, Fase V Capacitación y Socialización del Plan, Fase VI Seguimiento, y que finalmente concluyó en marzo de 2009, con la aprobación de un Plan de Responsabilidad Social Empresarial en reunión de Directorio de 24 de abril de 2009 mediante Resolución N° 30/2009.

El Plan identificaba los grupos de interés del banco, definía los grupos prioritarios y daba los lineamientos o pautas de actuación, que se fundamentaban en las recomendaciones iniciales del Directorio, en la opinión de los funcionarios recolectada mediante encuestas y entrevistas, en los resultados del diagnóstico del estado de la RSE en la entidad, en un análisis de fortalezas y debilidades, y en las recomendaciones de la Fundación COBORSE.

En 2010, con la finalidad de darle mayor impulso a la ejecución del Plan y de seguir avanzando en la integración de esta compleja tarea que requería ser formalizada e institucionalizada, se tomó la decisión de replantear la estructura inicialmente establecida como responsable de la gestión de los programas de RSE, y se incorporó el cargo de Ejecutivo de RSE al organigrama del banco, contratando a un experto en la materia.

A partir de esta incorporación, se trabajaron planes anuales de RSE, cuyo cumplimiento era medido y seguido principalmente por dos cargos ejecutivos de gran relevancia y peso en el banco; las actualmente denominadas Vicepresidencia Ejecutiva y Vicepresidencia de Relaciones Internacionales y Desarrollo, hecho que refleja la importancia que la entidad le otorga a la RSE.

En el marco de los planes anuales se ejecutaron una serie de proyectos y programas de acuerdo a las líneas estratégicas establecidas; muchos de ellos siguen vigentes y han alcanzado importantes resultados. Cabe

señalar que desde la gestión 2008 a la fecha, los Planes Estratégicos del Banco Nacional de Bolivia S.A. contemplan a la Responsabilidad Social Empresarial como parte de la estrategia global de la organización.

En el entendido de que la comunicación en materia de RSE es esencial, paralelamente a la ejecución de los programas de RSE, se trabajó en una estrategia comunicacional que consistió en la creación y establecimiento de canales de comunicación permanentes (Memorias de RSE, Boletín de RSE, correo BNBRSE Informa, intranet, publicaciones continuas en prensa, entrevistas en televisión, etc.), para promover la RSE y difundir los resultados de su gestión.

El 2012 fue un año relevante para la gestión de la RSE, ya que se realizaron cambios de relevancia en la estructura organizacional; uno de ellos fue promover el cargo de ejecutivo de RSE a una "Subgerencia de RSE", empoderando con esto la estructura y los programas vigentes hasta esa fecha.

En mayo de ese mismo año, con el objetivo de formalizar un marco de actuación que integre las materias fundamentales de la RSE en la estrategia del banco, el Directorio aprobó la "Política de RSE", que establece los lineamientos estratégicos clave para el banco, así como la estructura orgánica que administra el sistema de gestión de RSE, entre otros aspectos.

A partir de ello se formalizó el funcionamiento del Comité Nacional de RSE, en el que continúan participando los principales ejecutivos del banco.

En abril de 2013 la Autoridad de Supervisión del Sistema Financiero (ASFI), mediante circular ASFI 170/2013, puso en conocimiento de las Entidades de Intermediación Financiera (EIF), para su aplicación y estricto cumplimiento, la Resolución ASFI 220/2013 con la que se pone en vigencia el "Reglamento de Responsabilidad Social Empresarial para Entidades de Intermediación Financiera".

Esta norma marcó un hito en materia de RSE en Bolivia toda vez que, hasta la emisión de ese Reglamento, la aplicación de la RSE en una institución financiera dependía, estrictamente, de una decisión voluntaria y se constituía en una ventaja competitiva para aquellas entidades que abordaban esta materia como parte de su modelo de negocio.

Más adelante, en agosto de 2013, se promulgó la nueva Ley de Servicios Financieros (LSF) en sustitución de la Ley de Bancos y Entidades Financieras, que también regulaba importantes aspectos en materia de responsabilidad social empresarial (RSE).

En el entendido de que el BNB ya contaba con un importante recorrido en la implementación de la RSE como parte del negocio, para cumplir con los nuevos desafíos normativos se llevaron a cabo varias acciones, que serán detalladas en el punto tres de este apartado.

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

Como resultado de la implementación de la RSE en la organización, el BNB cuenta con una Política de Responsabilidad Social Empresarial que cumple con dos finalidades: por una parte, establece un marco de actuación que integra las materias fundamentales de la RSE en la estrategia del negocio; y por la otra, instituye un sistema de gestión que asegura su aplicación transversal, monitoreo, mantenimiento y mejora continua.

### 1. Marco de actuación

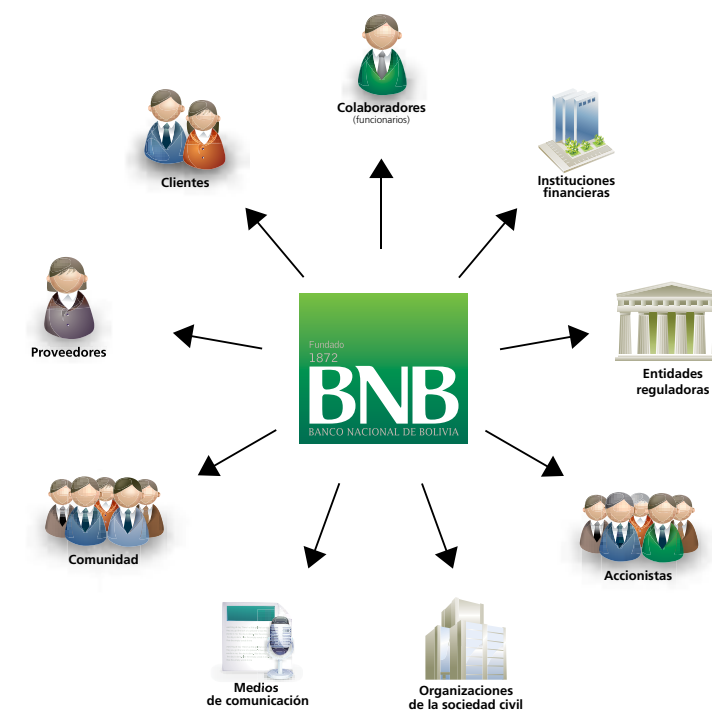
#### Alcance de la RSE

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

#### Grupos de interés

Los grupos de interés del BNB están constituidos por los "individuos y grupos específicos de personas a los que las decisiones y acciones del banco les afectan, y que, a su vez, tienen influencia en el actuar del banco".

En ese sentido, dentro de la esfera de influencia del BNB se han identificado a los siguientes grupos de interés definidos:



## Principales expectativas identificadas y compromisos asumidos

¿Qué valoran los grupos de interés del BNB?	¿Cómo responde el BNB ante sus grupos de interés?	Comportamiento íntegro, ético, responsable, transparente, basado en el respeto a las personas y al medioambiente.
Accionistas	<ul style="list-style-type: none"> <li>Desempeño económico.</li> <li>Rentabilidad y solvencia.</li> <li>Adecuada gestión de riesgos.</li> <li>Buen gobierno corporativo.</li> <li>Comportamiento ético y transparente.</li> </ul>	Velando por la solvencia, rentabilidad y el valor del banco.
Colaboradores (funcionarios)	<ul style="list-style-type: none"> <li>Respeto a los derechos laborales fundamentales.</li> <li>Bienestar.</li> <li>Desarrollo profesional y humano.</li> <li>Remuneración justa.</li> </ul>	Generando oportunidades para su desarrollo y crecimiento en un ambiente adecuado de trabajo y promoviendo su bienestar.
Clientes	<ul style="list-style-type: none"> <li>Solvencia.</li> <li>Prácticas justas.</li> <li>Diversidad de productos y servicios de calidad.</li> <li>Atención cordial y eficiente.</li> <li>Educación financiera.</li> </ul>	Satisfaciendo sus necesidades con productos de calidad, servicio oportuno, asistencia permanente y orientación profesional.
Proveedores	<ul style="list-style-type: none"> <li>Cumplimiento contractual.</li> <li>Pago puntual.</li> <li>Relaciones comerciales de largo plazo.</li> </ul>	Cumpliendo los contratos.
Comunidad	<ul style="list-style-type: none"> <li>Contribución al desarrollo de la comunidad desde el negocio y la acción social.</li> <li>Filantropía.</li> <li>Comportamiento ético y transparente.</li> <li>Comportamiento responsable ante el medioambiente.</li> </ul>	Contribuyendo activamente al desarrollo y progreso del país mediante la intermediación financiera y a través de programas y proyectos de Responsabilidad Social Empresarial en beneficio de la sociedad.
Organizaciones de la sociedad civil	<ul style="list-style-type: none"> <li>Contribución al desarrollo de la comunidad desde la acción social.</li> <li>Colaboración mediante voluntariado y aportes económicos.</li> </ul>	Generando alianzas estratégicas sostenibles y de impacto que generen beneficio para los más vulnerables.
Medios de comunicación	<ul style="list-style-type: none"> <li>Transparencia informativa y disponibilidad permanente.</li> </ul>	Brindando información permanente.
Instituciones financieras	<ul style="list-style-type: none"> <li>Comportamiento ético y transparente.</li> </ul>	Competiendo sanamente.
Entidades reguladoras	<ul style="list-style-type: none"> <li>Cumplimiento normativo.</li> <li>Comportamiento ético y transparente.</li> </ul>	Cumplimiento de la normativa y administración adecuada del negocio.

Fuente: Política de RSE del BNB.

## Canales de información y diálogo

- Permanente ●
- Según se requiera ●
- Trimestral ●
- Anual ●

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

Fuente: Elaboración propia en base a registros internos.



### Áreas de actuación

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

- Prácticas laborales.
- Prácticas de servicio al cliente.
- Prácticas de respeto al medio ambiente.
- Prácticas de desarrollo de la comunidad.
- Relación con las entidades reguladoras y de supervisión.

### Grupos de interés prioritarios

Si bien en el marco del giro de la actividad el BNB debe gestionar su relación con todos los grupos de interés, a través de la promoción y la aplicación de buenas prácticas en las materias anteriormente citadas, la entidad ha establecido gestionar proyectos y programas específicos dirigidos a la atención de grupos de interés prioritarios y del medioambiente.

En ese marco, se definen como grupos de interés prioritarios a los accionistas, colaboradores, clientes y a la comunidad.

## 2. Sistema de gestión

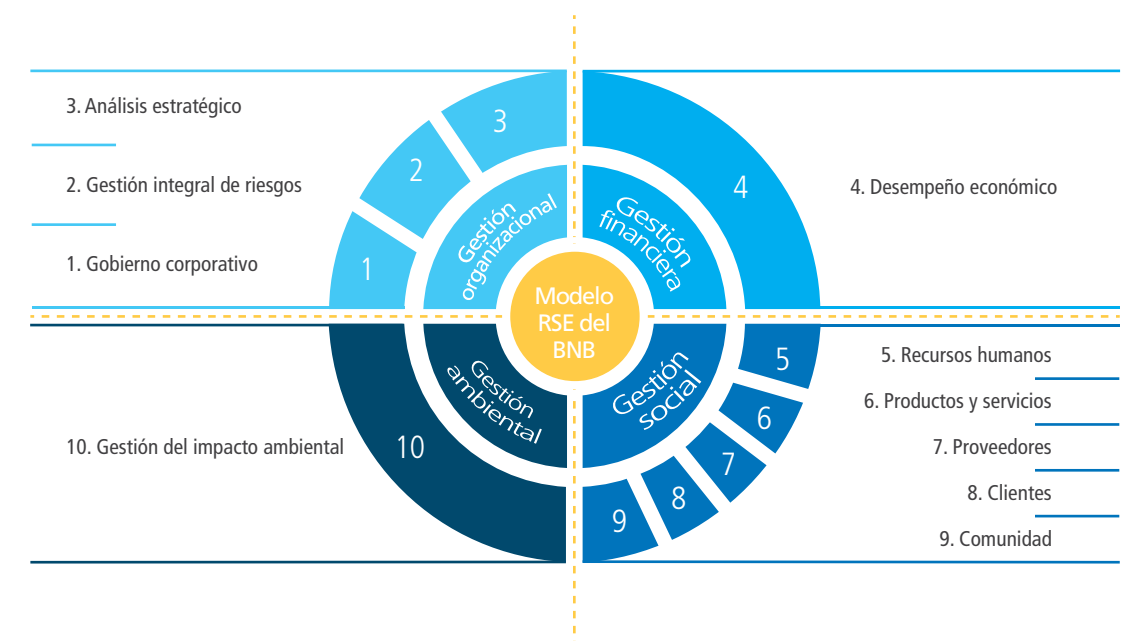
El Sistema de Gestión de Responsabilidad Social Empresarial del BNB está conformado por un conjunto de lineamientos políticos, procesos y una estructura que hace posible su gestión, desarrollo, monitoreo y mejora continua.

Para su diseño se tomó como referencia los estándares de RSE establecidos por la Global Reporting Initiative (GRI) y la ISO 26000. Además este sistema, recoge los lineamientos fijados en la Ley 393 y el Reglamento de RSE emitido mediante circular ASFI 170/2013.

Como base del sistema, el banco ha establecido un modelo de gestión de RSE, cuya estructura comprende cuatro dimensiones y considera diez áreas temáticas, relacionadas con los grupos de interés y las áreas de actuación, anteriormente señaladas.

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

Estos indicadores le permiten a la entidad identificar de manera sistemática las necesidades, expectativas y asuntos materiales relacionados a los grupos de interés del banco, para que posteriormente se puedan formular, ejecutar y evaluar acciones, planes, proyectos, programas, etc., que atiendan a cada grupo de interés de acuerdo al orden de prioridades que el banco defina y el nivel de relevancia que les asigne, todo ello en virtud a su estrategia de RSE.



Para la administración del sistema, el BNB ha definido la siguiente estructura orgánica:

Directorio	<ul style="list-style-type: none"> <li>Define los principales lineamientos relativos a la política y a la estrategia de RSE del banco; monitorea su cumplimiento y su aplicación.</li> </ul>
Comité Nacional de RSE	<ul style="list-style-type: none"> <li>Dirige y controla la administración del sistema de gestión de RSE.</li> <li>Promueve la aplicación de prácticas socialmente responsables en las distintas áreas del negocio.</li> <li>Supervisa el cumplimiento del Plan Anual de RSE y la ejecución de programas y proyectos específicos.</li> </ul>
Subgerencia de RSE	<ul style="list-style-type: none"> <li>Administra el sistema de gestión.</li> <li>Ejecuta los planes anuales de RSE.</li> <li>Identifica prácticas socialmente responsables relacionadas a las distintas áreas del negocio y a la cultura organizacional del banco.</li> <li>Coordina la ejecución de programas y proyectos específicos.</li> </ul>
Equipo nacional de RSE	<ul style="list-style-type: none"> <li>Brazo operativo que contribuye a la ejecución del Plan Anual de RSE y a las políticas y lineamientos que emite el Comité Nacional.</li> </ul>

Fuente: Política de RSE del BNB.

Este sistema, asegura el cumplimiento y la aplicación de la política de RSE de manera transversal en toda la organización.

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

Para la evaluación del cumplimiento de los lineamientos de RSE contenidos en el Reglamento de Responsabilidad Social Empresarial, emitido mediante resolución ASFI 220/2013, el BNB llevó a cabo varias acciones:

- Análisis de brecha normativa (reglamento y ley).
- Análisis de la situación de la RSE en el BNB mediante la aplicación de la herramienta de Diagnóstico Ethos Coborse que como resultado, además de revelar el estado del arte de la RSE del BNB, comparaba los avances que la entidad había tendido en la aplicación de prácticas socialmente responsables en materia de valores, gobernabilidad, transparencia, gestión del público interno, medioambiente, clientes y comunidad, desde la gestión 2009, cuando se aplicó la herramienta de diagnóstico por primera vez.
- Análisis FODA.
- Reafirmación de los lineamientos estratégicos de RSE del BNB como parte de su "Plan estratégico quinquenal 2013-2017", aprobado por el Directorio en noviembre de 2013.
- Identificación de la empresa y la metodología idónea para llevar a cabo la calificación de desempeño de RSE en abril de 2015. Esta calificación evaluará el cumplimiento de la aplicación de dichos lineamientos.
- Restructuración del contenido de la Memoria de Responsabilidad Social Empresarial, ahora denominada Informe de Responsabilidad Social Empresarial (Balance Social), para que muestre cómo la organización aplica los lineamientos de RSE. Para mayor referencia ver la tabla de contenido GRI.



# Desempeño Social

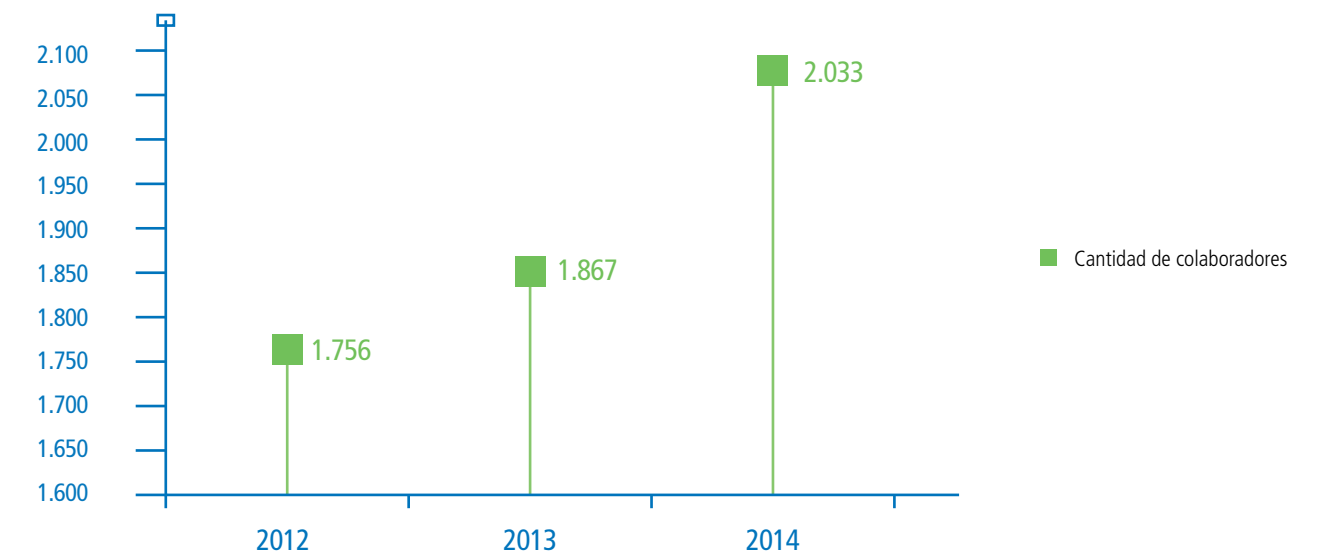


# 1. Colaboradores (funcionarios)

Los colaboradores juegan un papel fundamental en el éxito del BNB, por ello el banco promueve el desarrollo de sus recursos humanos, tanto el ámbito laboral como en el humano.

La información sobre los aspectos más relevantes relacionados al personal del BNB es presentada a continuación, mediante los siguientes gráficos:

Generación de empleo y crecimiento



Fuente: Elaboración propia en base a registros internos.

Composición de la plantilla por nivel jerárquico y género

Nivel jerárquico	Cantidad empleados por nivel jerárquico	Cantidad empleados por género		Cantidad empleados por edad			Cantidad empleados por nacionalidad	
		Masculino	Femenino	Menor de 30	Entre 30 y 50	Mayor de 50	Locales	Extranjeros
Personal ejecutivo	155	103	52	2	126	27	155	0
Mandos medios	618	310	308	136	468	14	618	0
Personal operativo y de servicio	1.260	491	769	791	446	23	1.260	0
Totales	2.033	904	1.129	929	1.040	64	2.033	0
Totales en porcentaje	100%	44%	56%	46%	51%	3%	100%	0

Fuente: Elaboración propia en base a registros internos.

## Composición de la plantilla por ubicación geográfica

Sucursal	Cantidad de colaboradores	Distribución porcentual
Oficina Nacional (en La Paz y Santa Cruz)	202	9,9%
La Paz	411	20,2%
Santa Cruz	475	23,4%
Cochabamba	350	17,2%
Sucre	114	5,6%
Oruro	99	4,9%
Potosí	70	3,4%
Tarija	89	4,4%
Beni	75	3,7%
El Alto	132	6,5%
Pando	16	0,8%
<b>Total</b>	<b>2.033</b>	<b>100%</b>

Fuente: Elaboración propia en base a registros internos.

Toda persona que es contratada en el BNB para desarrollar actividades propias al negocio bancario, ingresa al banco bajo la modalidad de contrato indefinido, con un período de prueba de 89 días; en este sentido el BNB no cuenta con funcionarios temporales o que trabajen media jornada. Por el tipo de actividades que desarrolla el BNB, todos los empleados son administrativos, no existiendo personal obrero o de otro tipo.

## Contrataciones y rotación media del personal por ubicación geográfica

Sucursal	Total contrataciones	Índice de contratación	Desvinculaciones	Rotación de personal
Al 31 de diciembre de 2014				
Oficina Nacional	13	6%	1	10%
La Paz	101	25%	22	16%
Santa Cruz	94	20%	10	11%
Cochabamba	90	26%	13	18%
Sucre	24	21%	2	7%
Oruro	12	12%	1	16%
Potosí	19	27%	5	14%
Tarija	10	11%	1	7%
Beni	12	16%	2	9%
El Alto	40	30%	3	11%
Pando	5	11%	1	19%
<b>Total</b>	<b>420</b>	<b>21%</b>	<b>61</b>	<b>13%</b>

Fuente: Elaboración propia en base a registros internos.

Nota: Para el cálculo del índice de contratación se aplicó la siguiente fórmula:  
índice de contratación: total de contrataciones durante la gestión reportada / entre el total del personal al cierre de la gestión reportada.

Para el cálculo del porcentaje de rotación se aplicó la siguiente fórmula:  
total de desvinculaciones durante la gestión reportada / entre el total del personal al cierre de la gestión reportada.

## Contrataciones y rotación media del personal por género y rango de edad

		Total contrataciones	Índice de contratación	Desvinculaciones	Rotación de personal
Al 31 de diciembre de 2014					
Género	Femenino	226	20%	32	14%
	Masculino	194	21%	29	12%
Rango de edad	Menor de 30	305	33%	47	17%
	Entre 30 y 50	115	11%	14	10%
	Mayor de 50	0	0%	0	0%

Fuente: Elaboración propia en base a registros internos.

Nota: Para el cálculo del índice de contratación se aplicó la siguiente fórmula: índice de contratación: total de contrataciones durante la gestión reportada / entre el total del personal al cierre de la gestión reportada.

Para el cálculo del porcentaje de rotación se aplicó la siguiente fórmula: total de desvinculaciones durante la gestión reportada / entre el total del personal al cierre de la gestión reportada.

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

En cumplimiento a lo establecido por la normativa vigente, en todos los casos de maternidad que se presentaron en la organización, el BNB otorgó la respectiva baja médica pre y postnatal.

Durante el período reportado, un total de 126 colaboradoras salieron de baja por maternidad. El 98.41% de ellas se reincorporó a su trabajo finalizado el tiempo de la baja postnatal.

Por otra parte, un total de 112 funcionarias permaneció en la institución durante los siguientes 12 meses de su reincorporación, donde sólo un 11% se desvinculó. Por lo tanto, el nivel de reincorporación y retención de empleadas tras la baja por maternidad, es de 89%.

## Reincorporación y retención tras la baja por maternidad

Sucursal	Bajas por maternidad	Personal que no retornó tras la baja	Personal que se retiró durante los 12 meses siguientes a su reincorporación
El Alto	10		1
Beni	10		4
Cochabamba	29		
La Paz	18	2	2
Oficina Nacional	4		
Oruro	5		2
Potosí	4		
Sucre	4		
Santa Cruz	35		4
Tarija	7		1
<b>Total</b>	<b>126</b>	<b>2</b>	<b>14</b>
<b>Total en porcentaje</b>	<b>100%</b>	<b>1,59%</b>	<b>11%</b>

Fuente: Elaboración propia en base a registros internos.

Nota: En el período reportado en la sucursal de Pando no se presentó ninguna baja por maternidad.



## Remuneración

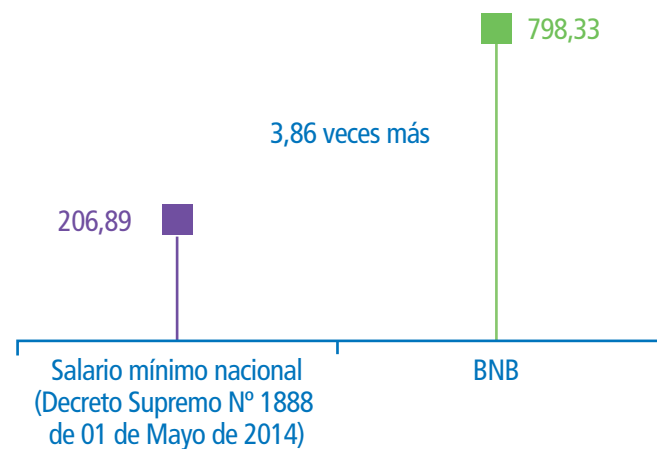
La remuneración de los colaboradores del banco está conformada por el salario básico, el bono de antigüedad y otros de diferentes características. El aguinaldo es pagado a los funcionarios de planta en el mes de diciembre de cada año. El Decreto Supremo 1802, "Esfuerzo por Bolivia gestión 2013", también aplicable para la gestión 2014, determinó la obligación de pagar un doble aguinaldo a funcionarios con cargos no ejecutivos. El BNB, además de cumplir a cabalidad el mandato del decreto, extendió este beneficio a todos sus funcionarios por segundo año consecutivo, con independencia del cargo que ocupaban.

En el marco de los valores y principios del BNB, el establecimiento del salario de los funcionarios no se determina por el género, sino por la categoría jerárquica a la que pertenecen, asegurando, consiguientemente, la igualdad en la remuneración promedio entre hombres y mujeres.

El BNB desea y procura que los colaboradores y sus familias vivan en buenas condiciones. Por esta razón el sistema de remuneración del banco es evaluado en forma periódica, empleando como base comparativa encuestas de sueldos y salarios del sector financiero, tomando en consideración el costo de vida, las directrices emanadas del gobierno y otras consideraciones, de manera tal que las retribuciones sean competitivas y se mantengan acordes con la realidad económica y social del país.

El haber básico promedio pagado por el BNB a diciembre de 2014 alcanza a Bs. 5.556,44, que corresponde a 3.86 veces el salario mínimo nacional establecido por el gobierno del Estado Plurinacional de Bolivia.

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



Fuente: Elaboración propia en base a registros internos.  
Nota: tipo de cambio utilizado 6,96.

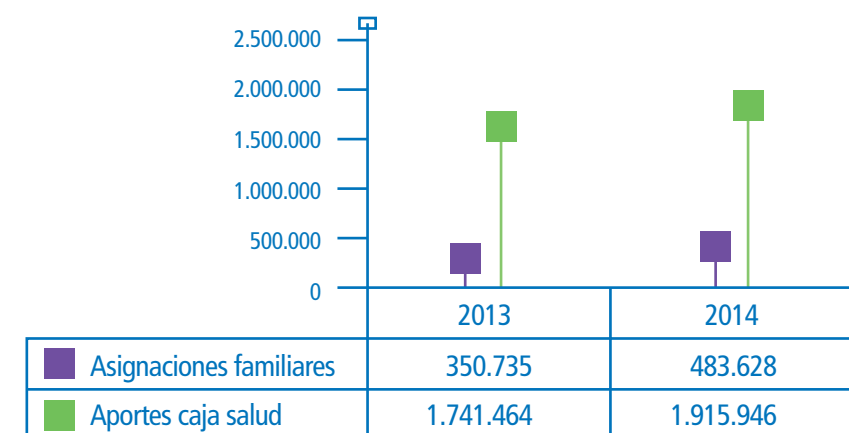


## Beneficios sociales

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

Durante la gestión 2014 el BNB aportó al seguro social de corto plazo un equivalente a US\$ 2.399.574.

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

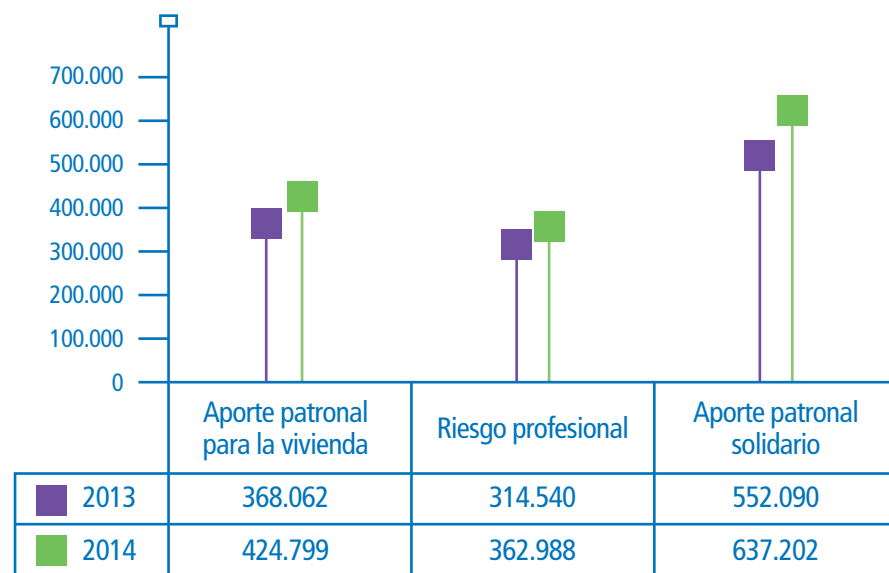


Fuente: Elaboración propia en base a registros internos.

- **Seguro Social de Largo Plazo:** En cumplimiento a lo dispuesto en las leyes bolivianas, el banco actúa como agente de retención de los aportes laborales destinados a la cuenta individual de cada funcionario, prima de riesgo común y fondo solidario; por otro lado, asume los aportes patronales a la prima de riesgo profesional, vivienda y al Fondo Solidario.

Durante la gestión 2014, el Banco Nacional de Bolivia realizó un aporte patronal de US\$ 1.424.989 al seguro social de largo plazo.

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

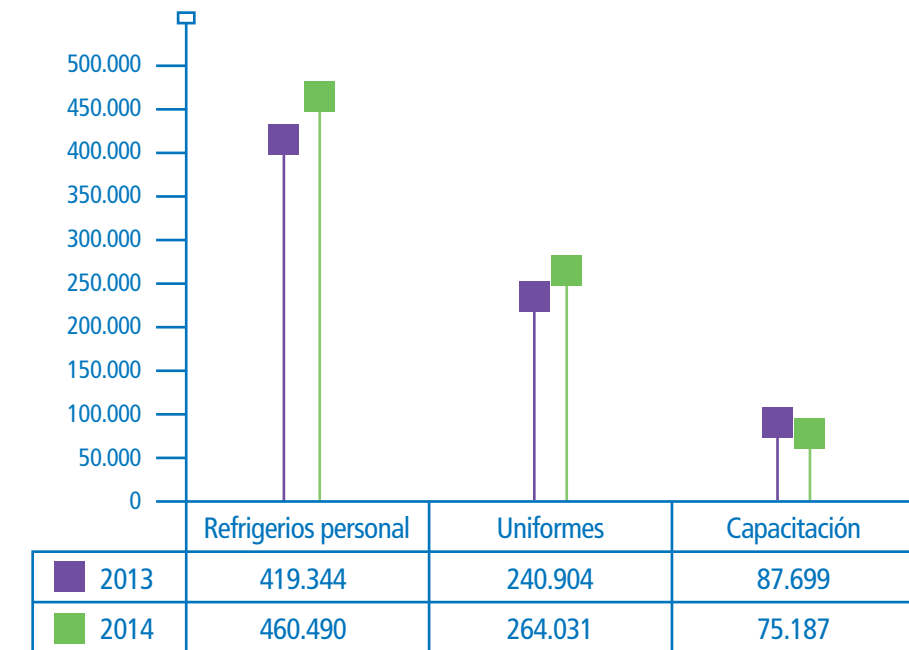


Fuente: Elaboración propia en base a registros internos.

- **Otro tipo de beneficios sociales:** Entre otros beneficios sociales que el BNB ofrece a sus colaboradores, se pueden destacar los refrigerios otorgados en especies, la provisión de uniformes para el personal del nivel operativo y de servicios, y la inversión que realiza en el desarrollo profesional de sus colaboradores mediante capacitaciones permanentes.

Durante la gestión 2014 se destinaron US\$ 799.708 para proveer estos beneficios.

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



Fuente: Elaboración propia en base a registros internos.

### Libertad de asociación

En cumplimiento a la Ley General del Trabajo y al Reglamento Interno del banco, el BNB reconoce y garantiza el derecho de sindicalización de sus trabajadores como medio de defensa, representación, asistencia, educación y cultura; por ello mantiene una relación de trabajo dinámica, positiva y constructiva con el sindicato de trabajadores, y promueve un flujo de comunicación constante con sus representantes en un marco de respeto y de progreso.

A diciembre de 2014 el 35% del total de trabajadores formaban parte del sindicato del banco.

Anualmente, ambas instancias negocian —el banco y el sindicato— entre otros aspectos y bajo la modalidad de convenio colectivo, el incremento salarial anual. A diciembre de 2014 el 62% de los trabajadores formaron parte del convenio colectivo firmado entre la empresa y el sindicato.



### Porcentaje de funcionarios cubiertos por convenio colectivo (expresado en porcentajes)

Sucursal	Porcentaje cubierto por convenio colectivo 2014
Oficina Nacional	38%
La Paz	66%
Santa Cruz	66%
Cochabamba	65%
Sucre	67%
Oruro	69%
Potosí	59%
Tarija	61%
Beni	63%
El Alto	59%
Pando	56%

Fuente: Elaboración propia en base a registros internos.

### Salud, seguridad ocupacional y bienestar

El BNB dispone para sus colaboradores de ambientes de trabajo adecuados y saludables, cumpliendo con las leyes y normas de seguridad. Muestra de ello son las bajas tasas de absentismo, accidentes y de días perdidos de trabajo.

A lo largo del período reportado no se registraron accidentes con lesiones graves ni víctimas mortales, y tampoco se han reportado enfermedades profesionales.

Cabe señalar que los datos recabados sobre seguridad y salud son indicativos —desde el punto de vista del compromiso de una organización— respecto a su deber de prevenir accidentes laborales. Cuando los índices de accidentes y absentismo son bajos, como es el caso del BNB, van unidos, en general, a tendencias positivas en la productividad y en el estado de ánimo de los trabajadores. Los indicadores de salud y seguridad ocupacional ponen en manifiesto que las prácticas del banco en esta materia, son acertadas, pues se traducen en un menor número de incidentes de seguridad y de salud en el trabajo.

El banco cuenta con un Comité Mixto de Higiene y Seguridad Ocupacional —cuyos miembros representan al 100% de los funcionarios del banco— que tiene como principal atribución la de vigilar el cumplimiento de las medidas de prevención de riesgos profesionales de la entidad. Además, se cuenta con una Política de Higiene, Seguridad Ocupacional, Salud y Bienestar, que establece de manera formal la creación y administración de un sistema de gestión de salud y seguridad, orientado a desarrollar actividades de promoción, prevención de riesgos profesionales y control de los riesgos de salud para preservar, mantener y mejorar la salud de los colaboradores del BNB.

### Indicadores de salud y seguridad ocupacional

Indicador	Masculino	Femenino	2014
Tasa de accidentes (IR)	0,89	1,1	0,98
Tasa de días perdidos (IDR)	4,61	8,52	6,35
Tasa de absentismo (AR)	0,03	0,03	0,03

Fuente: Elaboración propia en base a registros internos.  
 Nota: IR es igual al N° total de accidentes/total de horas trabajadas \* 200.000; IDR es igual al N° total de días perdidos/total de horas trabajadas \* 200.000; AR es igual al N° total de días perdidos (por ausencia) durante el período/N° total de días trabajados por el colectivo de trabajadores durante el mismo período \* 200.000

Sucursal	Femenino		Tasa de accidentes		Tasa de días perdidos		Tasa de absentismo
	Total empleados	N° de accidentes de trabajo	Días de absentismo justificado (naturales)	Días de absentismo injustificado (hábiles de trabajo)	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 período/ N° total de días trabajados por el colectivo de trabajadores durante el mismo período * 200.000
Oficina Nacional	88						
La Paz	256	3	33		1,17	12,89	
Santa Cruz	264						
Cochabamba	208	2	6	9,50	0,96	2,88	0,05
Sucre	54						
Oruro	50	5	13	15,00	10,00	26,00	0,30
Potosí	34			1,75			0,05
Tarija	53						
Beni	44			0,50			0,01
El Alto	69						
Pando	9			2,00			0,22
Totales	1.129	10	52	28,75	0,89	4,61	0,03

Fuente: Elaboración propia en base a registros internos.  
 Nota: Se consideran "días naturales" aquellos días de absentismo justificado, producto de accidentes de trabajo y "días hábiles de trabajo" aquellos días de absentismo injustificado, producto de la ausencia del personal.

Sucursal	Masculino		Tasa de accidentes		Tasa de días perdidos		Tasa de absentismo
	Total empleados	N° de accidentes de trabajo	Días de absentismo justificado (naturales)	Días de absentismo injustificado (hábiles de trabajo)	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 período/ N° total de días trabajados por el colectivo de trabajadores durante el mismo período * 200.000
Oficina Nacional	114	4	24		3,51	21,05	
La Paz	155	2	2	5,00	1,29	1,29	0,03
Santa Cruz	211	1	1		0,47	0,47	
Cochabamba	142	2	44		1,41	30,99	
Sucre	60						
Oruro	49			12,00			0,24
Potosí	36			8,00			0,22
Tarija	36						
Beni	31						
El Alto	63	1	6		1,59	9,52	
Pando	7						
Totales	904	10	77	25,00	1,11	8,52	0,03

Fuente: Elaboración propia en base a registros internos.  
 Nota: Se consideran "días naturales" aquellos días de absentismo justificado, producto de accidentes de trabajo y "días hábiles de trabajo" aquellos días de absentismo injustificado, producto de la ausencia del personal.

## Programa Primero tu salud

Con la finalidad de optimizar los planes de bienestar dirigidos hacia sus trabajadores, el banco continúa ejecutando el programa denominado "Primero tu Salud", que vela por la salud de todo el personal del BNB a través de una serie de iniciativas de prevención y promoción de la salud.

Durante la gestión reportada se llevaron a cabo una serie de acciones, cuyos resultados principales se destacan a continuación:

- **Segundo diagnóstico de salud:** Dentro la continuidad de todas las campañas y acciones que el BNB ejecuta en beneficio de sus funcionarios, se identificó la necesidad de realizar un segundo diagnóstico de salud a nivel nacional, para conocer el estado de salud actual del banco, de manera tal que en gestiones venideras se aborden nuevos riesgos relacionados a la salud física y emocional del banco y, en consecuencia, ejecutar nuevos planes de acción.

Para alcanzar esos objetivos, el banco contrató los servicios de la empresa especializada en salud Full Assistance S.R.L. Durante el segundo semestre de 2013 y el primer trimestre de 2014, esta organización realizó una evaluación del estado de la salud física y emocional del personal del BNB.

Este proceso concluyó con la entrega y difusión de los resultados del diagnóstico al interior de la organización. En virtud al mismo se pudo concluir que el BNB es un empresa saludable en términos de salud física y emocional.

A continuación se destacan los hallazgos más relevantes.

Resultado del diagnóstico de salud física	
Total funcionarios convocados	1.803
Total funcionarios que participaron	1.551 (86%)
Total funcionarios sin factores de observación	1.149 (74%)
Total funcionarios derivados a consulta	402 (26%)
Principales riesgos de salud identificados	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Sedentarismo.</li> <li>• IMC elevado.</li> <li>• Perfil lipídico alterado (Colesterol elevado – triglicéridos elevados).</li> </ul>

Fuente: Informe Diagnóstico de Salud BNB 2014, Full Assistance SRL.

Resultado del diagnóstico de salud emocional	
Total funcionarios convocados	1.823
Total funcionarios que participaron	1.582 (87%)
Total funcionarios sin factores de observación	1.130 (72%)
Total funcionarios derivados a consulta	446 (28%)
Conclusiones	<p>El 28% de los funcionarios evaluados presenta signos de estrés moderado, con mayor prevalencia en lo que a desgaste emocional se refiere (pérdida de energía y fatiga general).</p> <p>El estrés laboral afecta con mayor intensidad a las ciudades que presentan problemas de comunicación, de liderazgo y manejo de equipo. Afecta sobre todo a los funcionarios que pertenecen a las agencias.</p> <p>Entre los factores identificados como generadores de estrés se encuentran: conflictos rol trabajo-familia, nuevos integrantes en la familia, sedentarismo, mala alimentación.</p>

Fuente: Informe Diagnóstico de Salud del BNB 2014 - Full Assistance SRL.

- **Campaña Trabaja a tono con la vida:** Tiene el fin de lidiar con los posibles riesgos de salud que puedan afectar a los colaboradores del BNB, a través de la promoción continua de estilos de vida saludable y el autocuidado de la salud.

En esta ocasión, con base en los resultados del diagnóstico, se desarrollaron piezas comunicacionales innovadoras con consejos de salud que fueron difundidos permanentemente a través del correo interno BNB RSE.

Tomando en cuenta el requerimiento de los propios funcionarios, el Equipo Nacional de RSE, trabajó en la renovación de convenios con gimnasios a nivel nacional. Con ello, se pretende contribuir al combate contra el sedentarismo.

Como prueba piloto, en la sucursal Santa Cruz, se contrataron los servicios de "Fibra Gym" para que, en las propias instalaciones de la entidad, impartan clases de gimnasia laboral. Esta iniciativa fue muy bien recibida por los funcionarios y será analizada para extenderla a nivel nacional.

- **Campaña Capacitación en primeros auxilios:** Con la finalidad de mejorar la capacidad de respuesta de los funcionarios ante accidentes o hechos fortuitos, y de generar habilidades de socorro oportuno y asistencia médica básica, por tercera vez se llevó a cabo la campaña "Capacitación en primeros auxilios". A través de la plataforma de capacitación BNB Learning, más de 1.377 funcionarios accedieron a una



capacitación virtual sobre primeros auxilios.

### Formación y desarrollo humano

El BNB fomenta la empleabilidad y el desarrollo de su personal a través de programas de entrenamiento, formación y actualización continua, mediante cursos y talleres que se ejecutan de manera presencial, interna y externamente, y mediante e-learning.

En la gestión 2014 se invirtieron un total de 64.906 horas en la formación y desarrollo del personal; 17.000 horas más de capacitación respecto a la gestión 2013.

#### Horas de formación dedicadas al personal por categoría profesional

Nivel jerárquico	Total funcionarios	Total horas	Total horas promedio
Personal ejecutivo	155	4.336	28
Mandos medios	618	21.715	35
Personal operativo	1.260	38.855	31
Total general	2.033	64.906	32

Fuente: Elaboración en base a registros internos y las fórmulas indicadas en el protocolo GRI.

#### Horas dedicadas a la formación del personal, desglosadas por sexo

Sexo	Total personal	Total horas	Total horas promedio
Femenino	1.129	38.550	34
Masculino	904	26.356	29
Total	2.033	64.906	32

Fuente: Elaboración en base a registros internos y las fórmulas indicadas en el protocolo GRI.

#### Horas de capacitación por nivel y tipo

Nivel jerárquico	E- Learning	Externa	Interna	Total	Porcentaje
Personal ejecutivo	1.844	1.858	634	4.336	7
Mandos medios	11.786	5.723	4.206	21.715	33
Personal operativo	25.462	3.316	10.077	38.855	60
Total general	39.092	10.897	14.917	64.906	100

Fuente: Elaboración propia en base a registros internos.

Con el objetivo de ampliar y brindar un mejor servicio, el BNB destinó parte de las horas de capacitación a desarrollar conocimientos y habilidades en el lenguaje de señas y en atención a clientes con discapacidades en general; dicha preocupación surge ante la necesidad de brindar una mejor atención a estas personas, permitiendo dar un trato personalizado, especializado y cálido.

El total de empleados capacitados en estas temáticas durante la gestión 2014 fue de 332, correspondiendo al 16% del total de empleados.

Temas	Horas
Atención al cliente con discapacidad auditiva-lenguaje de señas	1.600
Atención al cliente con discapacidad auditiva-lenguaje de señas (réplica)	234
Atención al cliente con discapacidad en general	1.767
Total horas	3.601

Fuente: Elaboración propia en base a registros internos.

Asimismo, merece la pena resaltar los permanentes esfuerzos que la institución realiza para promover la cultura de prevención e involucramiento del personal en cuanto a las tareas de detección, control y reporte de operaciones relacionadas con la legitimación de ganancias ilícitas y el financiamiento del terrorismo.

En tal sentido, el personal del BNB recibe capacitación mediante cursos elaborados con una periodicidad y contenido que varía de acuerdo a las funciones de los empleados, responsabilidades de los distintos puestos de trabajo y del nivel de contacto directo de los funcionarios con clientes.

Los cursos son puestos a disposición del personal mediante la plataforma BNB-Learning, y son debidamente acompañados y complementados por evaluaciones, a fin de conocer el grado de asimilación obtenido por los funcionarios respecto a los temas impartidos.

Asimismo, como parte de la cultura de prevención se considera la capacitación del personal en lo referido al Código de Ética y al Reglamento Interno.

Finalmente, los miembros del Equipo de Cumplimiento reciben capacitación técnica y especializada, con el fin de mantenerse actualizados y desempeñar a cabalidad sus funciones de prevención de los delitos de legitimación de ganancias ilícitas y de financiamiento del terrorismo hacia el interior de la entidad. Los cursos y/o seminarios de capacitación son realizados a nivel nacional como internacional.

A continuación se detalla la cantidad de funcionarios capacitados en temas de prevención de legitimación de ganancias ilícitas durante la gestión 2014:

Total	Ejecutivo	Mandos medios	Operativo	Total capacitado
Personal capacitado	156	1.239	637	2.032
Personal	161	1.430	677	2.268
Porcentaje	97%	87%	94%	90%

Fuente: Elaboración propia en base a registros internos.

# Este aplauso es para nuestros clientes

Gracias, porque su confianza y preferencia en nuestros servicios nos posicionan entre las empresas de mejor reputación del país.



Tú primero



## 2. Clientes

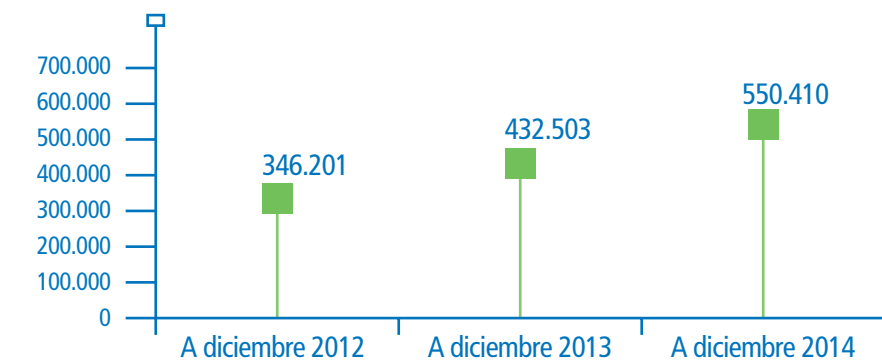
### Perfil de los clientes del BNB

El banco cree firmemente que la sostenibilidad del negocio está directamente relacionada con la confianza que cada uno de los clientes y usuarios depositan en él, por ser éstos el eje central entorno al cual desarrolla su actividad comercial y de negocios. Como institución dedicada a la prestación de servicios financieros, la filosofía y el compromiso del BNB con sus clientes le han procurado un reconocido prestigio en el mercado financiero nacional e internacional.

### Evolución de la cartera de clientes

A diciembre de 2014 el banco tenía 572.652 clientes activos, entre personas jurídicas y naturales, radicadas en el país y en el exterior. La cantidad de clientes entre los años 2013 y 2014 se incrementó en un 32%.

### Evolución del crecimiento de clientes



Fuente: Elaboración propia en base a registros internos.

A diciembre de 2014 los clientes del banco estaban distribuidos por región y tipo de cliente de la siguiente forma:

Sucursal	Personas	Empresas	PyME	Total
La Paz	117.397	3.046	1.530	121.973
Santa Cruz	125.921	1.847	1.608	129.376
Cochabamba	110.289	1.930	1.206	113.425
Sucre	44.930	462	387	45.779
Oruro	37.295	494	326	38.115
Potosí	20.334	469	369	21.172
Tarija	31.405	417	355	32.177
Beni	11.768	186	707	12.661
El Alto	33.832	168	812	34.812
Pando	887	8	25	920
Total	534.058	9.027	7.325	550.410

Fuente: Elaboración propia en base a registros internos.

## Composición de la cartera de créditos

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

El siguiente cuadro muestra el volumen de la cartera a diciembre de 2014, por sucursal y por línea de negocios:

Cartera al 31/12/2014  
(expresado en miles de dólares americanos)

Sucursal	Empresas	PyME	Microempresas	Personas	Total
La Paz	101.322,38	102.987,90	20.187,00	111.089,76	335.587,04
Santa Cruz	164.869,65	103.324,43	17.989,01	185.828,43	472.011,51
Cochabamba	78.560,67	99.083,07	15.571,49	128.685,31	321.900,54
Sucre	0,00	10.628,58	3.321,65	56.248,05	70.198,28
Oruro	4.550,22	27.920,63	3.438,02	20.034,69	55.943,56
Potosí	2.277,14	5.113,17	2.314,65	21.726,93	31.431,89
Tarija	9.243,56	10.399,39	2.521,81	26.815,46	48.980,23
Beni	1.487,59	8.250,19	4.172,26	28.006,45	41.916,48
El Alto	239,25	31.149,54	11.513,00	19.178,49	62.080,29
Pando	0,00	0,00	626,98	3.141,10	3.768,08
Total	362.550,46	398.856,90	81.655,87	600.754,67	1.443.817,90

Fuente: Elaboración propia en base a registros internos.

## Principales productos y servicios

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

Cientos de productos y servicios, en sus diferentes versiones, constituyen la oferta de negocios permanente del banco a su clientela. Entre los más importantes se puede mencionar:

- **Caja de Ahorro BNB Eficaz:** BNB Eficaz es un producto de captación que permite realizar al cliente depósitos sin limitaciones y hasta cuatro retiros al mes, por lo que devenga un interés preferencial. En el año 2014 se promocionó constantemente este producto, logrando resultados positivos que se tradujeron en un incremento de la cantidad de cuentas en más de 9.000 y de un aumento del dinero captado de US\$ 19 millones.
- **BNB Crecer PyME:** La banca para el pequeño y mediano empresario durante la gestión 2014 estuvo manejada bajo el eslogan "Tú sabes cómo hacerlo bien, nosotros cómo ayudarte a crecer", con la finalidad de continuar con el posicionamiento de la marca BNB Crecer PyME y para comercializar los diferentes productos Pyme del BNB. El resultado fue favorable al incrementarse en un 6.45% la cantidad de los clientes.
- **Campaña "BNB PyME Productivo":** En Banco Nacional de Bolivia S.A., con su línea BNB Crecer, lanzó su nueva campaña denominada "BNB PyME Productivo", que tiene como finalidad promocionar los diferentes tipos de créditos destinados a impulsar el desarrollo de sectores productivos como ganadería, agricultura, panadería, textilerías, entre otros, para las pequeñas y medianas empresas a través de su BNB Crecer PyME, con un plazo de hasta ocho años. La nueva campaña "BNB PyME Productivo", además de dar a conocer la oferta de créditos para los sectores productivos, transmite el concepto y la importancia del desarrollo y crecimiento de las pequeñas y medianas empresas en las que, justamente, las PyME son las protagonistas.
- **Crédito de Consumo Institucional 7x5 - De vuelta a clases con el BNB:** Al inicio del año escolar y para financiar las necesidades de los padres de familia, el banco promocionó el crédito de consumo denominado 7x5, que comprendió un préstamo hasta siete veces el salario del cliente, a un plazo de hasta cinco años.
- **Banca Móvil:** Banca Móvil del BNB es una aplicación bajo los sistemas operativos IOS y Android, plataformas de mayor uso en el mercado para teléfonos celulares smartphones, para realizar operaciones bancarias de manera fácil, sencilla y segura, tales como consultas de saldos y extractos, transferencias entre cuentas propias y a terceras, pago de créditos y de tarjetas de crédito, alertas, y localizador de agencias y de cajeros automáticos.
- **Recaudación de tributos fiscales de contribuyentes GRACO, PRICO y RESTO:** El banco habilitó el servicio de recaudación de tributos fiscales de contribuyentes GRACO, PRICO y RESTO en sus agencias del país.
- **Días Verdes:** Como se tenía planificado para la gestión 2014, se realizaron las ya conocidas y esperadas campañas "Días Verdes del BNB" en comercios de la Red Enlace. Esta estrategia de fidelización y

**Mamá BNB**  
Este 27 de mayo celebramos el Día de la Madre

**días verdes BNB**

**Teregalael 20% de tus compras**  
cada vez que pagues con tu tarjeta de débito  
BNB Global o Banca Joven BNB.

www.bnb.com.bo

**TU BNB**

retención ha tenido una excelente aceptación por parte de los clientes de tarjetas de débito del BNB, en todas sus categorías. Se planificaron dos campañas nacionales, una en el mes de mayo con motivo del Día de la Madre y, la otra para diciembre con motivo del mes de la Navidad; ambas tuvieron mucho éxito y diferenciaron al banco con estrategias que benefician a un mayor número de clientes.

- **Lanzamiento – BNB Tu Vivienda Social:** Con el propósito de cumplir con la oferta de créditos de vivienda de interés social, instruidos por el gobierno, se lanzó en los meses de abril y mayo la oferta BNB Tu Vivienda Social, bajo el concepto "Libertad es vivir en casa propia". BNB Tu Vivienda Social es un producto enmarcado en la Ley de Servicios Financieros bajo las siguientes características: tasa de interés desde el 5.5%, un plazo de hasta 20 años, aporte propio mínimo de 15%, y montos de hasta UFV 460.000, entre otros.

Adicionalmente, los clientes de Banca Joven BNB Plus de entre 26 y 35 años, que optaron por financiar con el BNB su primera vivienda y aplicaban a las condiciones de vivienda social, se beneficiaron de un plazo de pago de hasta 30 años con un aporte propio mínimo del 15%. Bajo el eslogan "Libertad es vivir en casa propia", el BNB ha desarrollado una estrategia comunicacional competitiva y amigable, que muestra ciertas características que sólo son posibles realizar cuando se cuenta con un inmueble propio. Con este concepto, el banco pretende ser uno de los actores fundamentales en la colocación de este tipo de créditos.

- **DPF – Rentable:** En el mes de enero de 2014 se realizó el lanzamiento de la campaña del nuevo producto denominado DPF – Rentable, depósito a plazo fijo en bolivianos con un interés de 4.50% anual, como tasa ponderada a pagar por cinco años. Esta modalidad de DPF permite que pueda ser renovado anualmente.

## Productos y servicios que generan valor social

### Banca Joven BNB

El BNB gestiona una innovadora línea de negocios para atender a un segmento de mercado tradicionalmente desatendido por el sistema financiero nacional: el de los jóvenes. Efectivamente, hasta el lanzamiento del proyecto "Banca Joven BNB", no existía una propuesta crediticia y de servicios financieros estructurada y diseñada especialmente para los jóvenes.

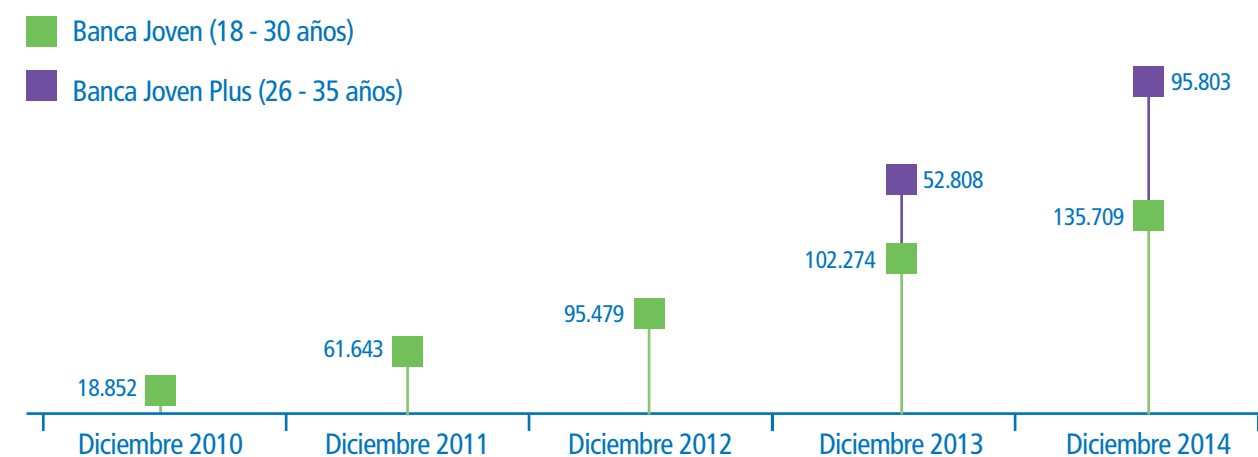
A la fecha, desde la elaboración de este producto, el BNB tiene más de 235 mil clientes jóvenes, entre los 16 y 35 años de edad, de diferentes niveles socioeconómicos, titulares de cuentas de cajas de ahorro, mediante las cuales acceden a diferentes beneficios como promociones, descuentos, etc., al utilizar sus tarjetas de débito, y muchos de ellos son contratantes de préstamos para la vivienda, la compra de vehículos y para necesidades de consumo. Esta línea de negocios genera, además, una cultura bancaria útil para el futuro de los jóvenes.

Banca Joven BNB está conformada por dos segmentos: "Banca Joven BNB", dirigida a jóvenes entre los 16 y 25 años, y "Banca Joven Plus BNB", dirigida a jóvenes entre los 26 a 35 años

Esta propuesta incluye los siguientes productos:

- **Crédito Hipotecario de Vivienda "Mi Primera Casa":** Para la construcción y/o compra de la primera vivienda.
- **Crédito Vehicular "Mi Primer Auto":** Para la adquisición de vehículos nuevos.
- **Préstamo de Consumo "Mi Primer Consumo":** Para la compra de productos y servicios de consumo.

Cantidad de clientes Banca Joven y Banca Joven Plus



Fuente: Elaboración propia en base a registros internos.





El banco puso a disposición de los usuarios jóvenes varios canales de comunicación que se adaptan a las preferencias tecnológicas del segmento (uso continuo de Internet a través del móvil, redes sociales, etc.). Por una parte, habilitó una página Web ([www.bnb.com.bo/bnbjoven](http://www.bnb.com.bo/bnbjoven)) exclusiva para el segmento y, por la otra, de manera novedosa en el mercado financiero boliviano, creó una página en la Red Social Facebook denominada "Banca Joven BNB".

Con estas herramientas el BNB mantiene una comunicación clara e incesante con los clientes jóvenes, informándoles sobre los nuevos convenios promocionales, beneficios, campañas institucionales, actividades de responsabilidad social empresarial y otras novedades de interés del segmento. Asimismo, por ambos medios, se resuelven consultas e incluso reclamos.

### Banca MyPE "Tu Amigo"

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

"Tu Amigo" tiene cuatro productos crediticios para satisfacer las necesidades de los micro y pequeños empresarios clientes del banco:

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



### Puntos de atención

La cobertura de infraestructura del Banco Nacional de Bolivia S.A. es extensa, abarcando todas las capitales de departamento del país y ciudades intermedias, y algunas poblaciones de menor tamaño alejadas de los centros urbanos.

Los Puntos de Atención Financieros (PAF) del banco, a diciembre de 2014, están distribuidos del siguiente modo:

Departamento	Sucursales	Agencias fijas	Oficinas externas	Ventanilla	Punto promocional	Oficina central	Cajeros automáticos	Cajeros automáticos para personas con discapacidad	Total general
La Paz	1	10	4			1	58	1	75
Santa Cruz	1	14	11	1			66	1	94
Cochabamba	1	12	4				41	1	59
Sucre	1	3	1				13	1	19
Oruro	1	3	4				13		21
Potosí	1	1	1				10		13
Tarija	1	3					9	1	14
Beni	1	3	1				9		14
El Alto	1	5	2		1		16		25
Pando	1						1		2
<b>Total</b>	<b>10</b>	<b>54</b>	<b>28</b>	<b>1</b>	<b>1</b>	<b>1</b>	<b>236</b>	<b>5</b>	<b>336</b>

Fuente: Elaboración propia en base a registros internos.

Las oficinas del banco son confortables, mantienen una imagen y arquitectura únicas, son funcionales y están bien equipadas para la correcta atención a los clientes y usuarios.

Además de lo anterior, el banco ha puesto varias terminales de autoservicio a disposición de sus clientes (BNB Virtual).

Con el objetivo de brindar servicios financieros a todos los segmentos de la población y de proporcionar un trato cordial y correcto a las personas con capacidades especiales, el BNB realizó considerables inversiones en la adaptación de sus instalaciones, y en la oferta de servicios, para mejorar el acceso a los servicios financieros a personas con discapacidad. Justamente, en cumplimiento a la normativa emitida por la Autoridad de Supervisión del Sistema Financiero (ASFI), se mejoró la infraestructura de los puntos de atención incorporando y adaptando rampas de acceso, pasamanos, material antideslizante en gradas, zócalos de protección en puertas de vidrio, señalética especial, entre otros, en cada uno de los edificios centrales, agencias integrales y BNB Express.

Asimismo el año 2014 se instalaron cinco cajeros automáticos, uno en cada una de las ciudades de La Paz, Cochabamba, Sucre, Santa Cruz y Tarija, configurados especialmente, de acuerdo a la norma de ASFI, para brindar un mejor servicio a personas con discapacidad.

Paralelamente, con la finalidad de brindar seguridad, transparencia y una atención personalizada a las personas no videntes o analfabetas, el banco ha trabajado en la implementación de un procedimiento de atención especial en plataforma de cajas, que facilite la apertura de cuentas de ahorro y las operaciones.

## Satisfacción de los clientes

La percepción del cliente con respecto al banco, a su desempeño, a sus actividades y a sus acciones, es de vital importancia para planificar y proyectar el futuro y para mejorar y corregir su ejercicio; por esas razones, con carácter periódico, el banco realiza los siguientes estudios:

- **Control de Calidad Post-Venta (Plataforma de Cajas, Plataforma de Servicios, Plataforma Comercial y Banca Joven):** Este estudio fue implementado con el objeto de conocer la percepción de los clientes sobre la calidad del servicio que reciben al momento de adquirir un producto y/o servicio, o al realizar una transacción en el banco.

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

La frecuencia de elaboración de los informes es bimestral, realizando encuestas en las 10 sucursales: La Paz, El Alto, Santa Cruz, Cochabamba, Sucre, Oruro, Potosí, Tarija, Beni y Pando.

Para la implementación del estudio se sigue la siguiente metodología:

- Envío diario de listados de Sistemas al Call Center del BNB.
- Consolidado de la información por transacción.
- Ordenamiento por hora de realización de la transacción.
- Cálculo del coeficiente de selección de muestra.
- Elección de las transacciones a ser encuestadas.
- Realización de encuestas.
- Tabulación de encuestas.
- Elaboración de los informes por la Gerencia de Servicio al Cliente.
- Envío bimestral de cuatro informes a las instancias correspondientes.

Los formularios para la realización de la encuesta telefónica, tienen el espacio correspondiente para —aparte de la asignación de calificación— que se registre la opinión del cliente en cada variable evaluada; dicha información es difundida con el informe correspondiente a través del “Detalle de Operadores Observados”.

A través del Control de Calidad Post Venta el cliente asigna una calificación del 1 al 7 a diferentes variables que forman parte de la encuesta, permitiendo observar el grado de satisfacción por la atención recibida.

## Grado de satisfacción por la atención recibida

Plataforma	Promedio de la gestión 2014
Cajas	6.25
Servicios	6.26
Comercial	6.33
Promedio	6.28

Fuente: Elaboración propia en base a registros internos.

- **Estudio de Satisfacción y Lealtad de Clientes:** En la gestión 2014 se implementó un Estudio de Satisfacción y Lealtad de Clientes, realizado por la empresa “Ipsos Opinión y Mercado”.

Dentro del mencionado estudio se evaluó el nivel de satisfacción general y por procesos críticos del cliente, y se identificaron mejoras concretas del servicio. Asimismo se evaluó el nivel de lealtad hacia el banco y se elaboraron estrategias para mejorar la retención de clientes.

La metodología aplicada fue mediante entrevistas telefónicas realizadas entre los meses de marzo y mayo de 2014, entre clientes de las sucursales de La Paz, El Alto, Cochabamba y Santa Cruz. La encuesta fue aplicada a 1.242 personas, tanto a clientes exclusivos del BNB como de otras instituciones financieras.

A continuación se presentan los principales resultados del estudio:

Evaluación de la imagen		Satisfacción y calidad en general	Evaluación de la lealtad
Orientación al cliente	Liderazgo de mercado		
BNB empresa orienta al cliente (84%).	BNB es una empresa sólida y segura (96%).	Satisfacción general (90%).	Intención de adquirir nuevos productos o incrementar uso (63%).
BNB se adecúa a las necesidades del cliente (83%).	BNB ofrece variedad de canales de atención (84%).	Calidad general (81%).	Intención de continuar utilizando los servicios del BNB (87%).
BNB es ágil y rápido (74%).	BNB es líder en su campo (82%).	Calidad de atención (76%).	

Fuente: Estudio de Satisfacción y Lealtad de Clientes 2014 – Ipsos Opinión y Mercado.

Finalmente, con la finalidad de optimizar los tiempos en la entrega de servicios financieros, el banco monitorea permanentemente sus tiempos de atención, procurando cumplir en todos los casos con los tiempos máximos definidos por ley.

Indicador	Tiempo de espera promedio de la gestión
Tiempo de espera promedio nacional en cajas	00:09:48
Tiempo de espera promedio nacional en servicios	00:08:41
Tiempo de espera promedio nacional en comercial	00:13:08
Tiempo de atención promedio nacional en cajas	00:04:47
Tiempo de atención promedio nacional en servicios	00:08:54
Tiempo de atención promedio nacional en comercial	00:13:08

Fuente: Elaboración en base a registros internos.



### Iniciativas para mejorar el acceso a los servicios financieros de personas con discapacidad

El BNB tiene el objetivo de proporcionar servicios financieros para todos los segmentos de la sociedad, por tal motivo se adaptaron las instalaciones y la oferta de servicios para mejorar el acceso a personas potencialmente desfavorecidas, según se describe a continuación:

- **Infraestructura en puntos de atención:** Durante la gestión 2014 el banco efectuó los siguientes trabajos de adecuación e implementación de infraestructura para personas con capacidades y habilidades diferentes:
  - Instalación de rampas de hormigón armado y/o rampas metálicas, según la infraestructura y arquitectura de las edificaciones.
  - Instalación de pasamanos.
  - Colocado de material antideslizante en rampas con acabado en piso frío, rampas metálicas con acabado en metal puro, gradas de acceso y gradas interiores.
  - Instalación de zócalos de protección en puertas de vidrio de acceso principal a oficinas y agencias fijas.
  - Colocado de señalética con el Símbolo Internacional de Accesibilidad (SIA), tanto en rampas de acceso, como en lugares específicos de atención, así como la delimitación de asientos para uso exclusivo de personas con discapacidad.

Los nuevos puntos de atención financiera (PAF) inaugurados el 2014 se construyeron con la infraestructura adecuada para personas con capacidades y habilidades diferentes.

Asimismo, los cajeros automáticos (ATM) adecuados para personas con capacidades y habilidades diferentes fueron instalados en los siguientes lugares de las sucursales.

Sucursal	ATM
La Paz	Edificio Central Camacho
Santa Cruz	Agencia Aroma
Cochabamba	Agencia Norte
Sucre	Edificio Principal
Tarija	Edificio Principal

- **Capacitación para la atención a clientes con discapacidad:** El banco decidió implementar capacitaciones y entrenamientos a nivel nacional, orientadas a contar con personal especializado en la atención de personas con capacidades y habilidades diferentes, así como en la atención a clientes con discapacidad auditiva. Fueron capacitados 366 funcionarios a lo largo del período reportado.
- **Registro de clientes, apertura de cuentas de ahorro y emisión de depósitos a plazo fijo:** El banco decidió implementar la apertura de cuentas de ahorro y emisión de DPF a personas invidentes (ciegos) y/o analfabetas, previo registro en el sistema informático del banco:
  - Registro de clientes: El banco tiene establecidos procesos a seguirse para efectuar el registro de clientes invidentes y/o analfabetos, considerando los criterios de seguridad y operativos que deben primar para el efecto.
  - Apertura de cuentas de ahorro: El banco decidió la implementación de apertura de cuentas de ahorro a personas invidentes y/o analfabetas, sujetándose a los siguientes criterios:
    - Personas invidentes o analfabetas que pueden firmar.
    - Personas invidentes o analfabetas que no puedan o sepan firmar.
  - Emisión de depósitos a plazo fijo: El banco decidió la implementación de procedimientos para la emisión de DPF a personas invidentes y/o analfabetas, sujetándose a los siguientes criterios:
    - Personas invidentes o analfabetas que pueden firmar.
    - Personas invidentes o analfabetas que no puedan o sepan firmar.
  - Atención en plataforma de cajas: El banco estableció la atención en plataforma de cajas a clientes y/o usuarios invidentes a la sola concurrencia de la persona con dicha discapacidad.



## Educación financiera

La Organización para la Cooperación y Desarrollo Económico (OCDE) define a la educación financiera como el proceso por el que los consumidores financieros mejoran su comprensión sobre productos y servicios bancarios, desarrollando, a través de la información y asesoramiento que reciben, las habilidades y la confianza necesarias para ser conscientes de los riesgos y oportunidades financieras a las que están expuestos, para tomar decisiones informadas, para saber a dónde ir para obtener ayuda y ejercer cualquier acción eficaz tendiente a mejorar su bienestar económico.

En efecto, las decisiones financieras informadas contribuyen a mejorar las finanzas personales y familiares, impulsan el ahorro y la bancarización y, por lo tanto, fortalecen el sistema financiero al contar con clientes más informados y deudores más responsables.

Por las razones anotadas, el BNB considera a la educación financiera como un pilar fundamental de su estrategia en Responsabilidad Social Empresarial, y ejecuta un plan anual para contribuir a la formación de los usuarios del sistema financiero boliviano. Este plan contempla, entre otras iniciativas, la ejecución de los programas que se detallan a continuación:

- [Aprendiendo con el BNB – Programa de Educación Financiera \(difusión\)](#)

Con el objetivo de educar de una manera fácil y sencilla, y de mejorar la cultura financiera de los clientes del banco y de la comunidad en general, para que manejen su economía de forma responsable e informada, desde noviembre de 2011 a la fecha el banco viene ejecutando el programa Aprendiendo con el BNB.

Del mes de febrero al mes de junio se dio continuidad a la difusión de los capítulos 1 al 20 desarrollados en pasadas gestiones, y se trabajó en el desarrollo de 10 capítulos nuevos (21. Depósitos a plazo fijo representados mediante anotaciones en cuenta; 22. Crédito de vivienda de interés social; 23. Remesas de dinero; 24. Responsabilidad social empresarial; 25. Derechos del usuario financiero; 26. Transparencia de la información; 27. Mecanismos de defensa del consumidor (parte I); 28. Mecanismos de defensa del consumidor (parte II); 29. Autoridad de Supervisión del Sistema Financiero (ASFI); 30. Obligaciones del usuario financiero).

Estas temáticas son ampliamente difundidas por diversos canales de comunicación (polípticos impresos, afiches, cuñas de radio, videos transmitidos a través de TV maticos, mailings, Facebook y el portal del BNB).



- [Aprendiendo con el BNB – Programa de Educación Financiera en colegios \(educación\)](#)

Por segundo año consecutivo “Aprendiendo con el BNB” fue llevado, a través del voluntariado corporativo, a colegios públicos y privados con la misión de educar, atender e incorporar al mundo de las finanzas y de la banca al segmento joven de todo el país.

A partir de una movilización de más de 110 voluntarios educadores del BNB, desde el mes de marzo hasta el mes de septiembre de 2014, se visitaron 95 establecimientos educativos, tanto públicos como privados, logrando capacitar a 8.522 jóvenes en todo el país en las temáticas de ahorro, presupuesto, endeudamiento y banca electrónica.

Todas las sucursales cumplieron con las metas establecidas, muchas de ellas (La Paz, Santa Cruz, Potosí, El Alto) incluso sobrepasaron toda expectativa, visitando más colegios de los previstos.

A la fecha, el BNB ha capacitado a un total de 13.262 estudiantes, visitando 144 establecimientos educativos entre públicos y privados.



- **Capacitación Crecer PyME**

El ciclo de las capacitaciones dirigidas al segmento de los clientes PyME concluyó con éxito el 9 de septiembre de 2014.

Se llevaron a cabo 10 talleres a partir del 1º de agosto en La Paz y terminó con un taller en Oruro el 9 de septiembre, todos ellos impartidos por Business Edge, que es un programa de capacitación internacional, innovador, flexible e interactivo, desarrollado por la Corporación Financiera Internacional (IFC, por su sigla en inglés), miembro del grupo Banco Mundial.

Bajo la denominación “Mejorando su acceso a financiamiento”, los talleres proporcionaron a los participantes herramientas prácticas para que:

- Identifiquen los diferentes tipos de costos existentes en un negocio.
- Tomen conciencia de los costos dentro de una compañía.
- Se familiaricen con el manejo del flujo de caja.
- Identifiquen cómo hacer los negocios más rentables y conozcan prácticas clave para mejorar su acceso a financiamiento.

Además de lo anterior, en los talleres se dio a conocer el alcance del Decreto Supremo N° 255 que regula las tasas de interés para el sector productivo.

Durante el año se instruyó a 312 clientes a nivel nacional de los sectores productivo, comercial y de servicios de todas las ciudades capitales del país.

Incluidos los anteriores, el BNB ha capacitado un total de 3.533 clientes desde que inició el programa en el 2008.

## Políticas medioambientales y sociales aplicadas a las líneas de negocio

El compromiso del banco con el entorno ambiental y social es el de promover mayor responsabilidad medioambiental, de tal manera de identificar, analizar, evaluar, y gestionar el riesgo ambiental y social en las operaciones que financia a través de sus líneas de negocios, además de orientar a sus clientes a utilizar sistemas de producción respetuosos con el medioambiente.

A mediano plazo, la intención del banco es promover productos financieros enfocados a mejorar la tecnología de sus clientes, a fin de minimizar el impacto medioambiental que producen sus actividades.

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

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

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

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

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

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

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



En el marco de la aplicación del Decreto Reglamentario 1842 que regula los créditos de vivienda de interés social, el Presidente del Estado Plurinacional de Bolivia, Evo Morales, participó de la entrega de certificados de aprobación de créditos del Banco Nacional de Bolivia (BNB).

La primera persona en recibir el certificado fue el señor Edson Peralta Valdívila, quien agradeció al Presidente Morales y al BNB por haber contribuido a la canalización de esta modalidad de préstamo.

El Jefe de Estado resaltó el trabajo del BNB, que se convirtió en una de las primeras instituciones bancarias privadas de Bolivia en otorgar créditos de vivienda de interés social.

La entrega se hizo en la oficina principal de la sucursal de Cochabamba del BNB, en febrero de 2014.



### 3. Comunidad

El BNB como parte de su misión busca generar valor para la comunidad que lo acoge, contribuyendo activamente a su desarrollo.

Para ello, la entidad trabaja desde dos aristas: desde el negocio, a través del cumplimiento de la función social asignada a los servicios financieros por la Ley 393; y desde la acción social, maximizando el impacto de sus contribuciones a través de programas y proyectos de alto impacto, en beneficio de grupos sociales vulnerables, mediante el voluntariado de sus colaboradores y su apoyo institucional.

En ese marco, a continuación se presenta los resultados alcanzados durante del período reportado.

#### Aporte al desarrollo de la sociedad desde el negocio – Cumplimiento de la función social

En el marco de la "función social" las entidades de intermediación financiera están llamadas a coadyuvar al logro de los objetivos de desarrollo integral del país y a eliminar la pobreza y la exclusión social y económica de la población, facilitando el acceso universal a todos los servicios financieros, prestando especial atención a las demandas del sector productivo, sin acceso a vivienda y de menor desarrollo económico y social del país, que requieren de servicios financieros.

Los cuadros que se presentan a continuación dan cuenta de cómo el BNB está respondiendo ante dichas demandas.

- Vivienda de interés social

Cartera vivienda social al 31/12/2014 (expresado en miles de dólares americanos)

Sucursal	Monto	Cantidad
La Paz	14.525,23	397
Santa Cruz	34.876,11	1.146
Cochabamba	38.693,40	1.030
Sucre	14.568,27	499
Oruro	3.785,27	116
Potosí	4.979,49	169
Tarija	8.358,78	339
Beni	9.011,94	329
El Alto	2.341,27	70
Pando	175,68	6
Total	131.315,44	4.101

Fuente: Elaboración propia en base a registros internos.

A partir de lo dispuesto en el Decreto Supremo 2137 de octubre de 2014, el BNB destinará un 6% de sus utilidades netas a la constitución de un fondo cuyo destino garantice el aporte propio de los créditos de vivienda de interés social. Se espera que este esfuerzo contribuya de manera importante al crecimiento de esta cartera.

- Atención al sector productivo

**Cartera sector productivo al 31/12/2014**  
(expresado en miles de dólares americanos)

Sucursal	Empresas	PyME	Microempresas	Total
La Paz	51.153,11	36.993,73	4.556,92	92.703,76
Santa Cruz	103.702,55	54.732,78	5.039,12	163.474,46
Cochabamba	48.889,95	48.784,74	4.630,95	102.305,64
Sucre		4.960,80	983,13	5.943,93
Oruro	3.696,00	7.995,08	411,56	12.102,63
Potosí	2.277,13	711,18	275,92	3.264,23
Tarija	7.249,12	5.498,95	463,86	13.211,93
Beni	1.487,59	2.967,14	343,49	4.798,21
El Alto		8.772,54	3.871,52	12.644,06
Pando				
<b>Total</b>	<b>218.455,45</b>	<b>171.416,94</b>	<b>20.576,47</b>	<b>410.448,85</b>

Fuente: Elaboración propia en base a registros internos.

**Cartera sector productivo por destino al 31/12/2014**  
(expresado en miles de dólares americanos)

SUCURSAL	Acicultura y ganadería	Caza, silvicultura y pesca	Extracción de petróleo crudo y gas natural	Minerales metálicos y no metálicos	Industria manufacturera	Producción y distribución de energía eléctrica, gas y agua	Construcción	Total
La Paz	284,87		13,41	249,33	66.974,05	4.065,04	21.117,05	92.703,76
Santa Cruz	57.126,65		5.314,76	149,56	91.997,13		8.886,35	163.474,46
Cochabamba	14.853,64	23,87	474,05	204,76	57.496,09	1.662,72	27.590,51	102.305,64
Sucre	123,48			336,95	1.696,19	97,86	3.689,45	5.943,93
Oruro				101,46	5.704,99	564,90	5.731,29	12.102,63
Potosí				2.528,52	215,16		520,55	3.264,23
Tarija	111,52			29,15	3.535,53		9.535,72	13.211,93
Beni	1.450,72				2.310,67		1.036,82	4.798,21
El Alto	68,02				11.010,68		1.565,35	12.644,06
Pando								
<b>Total</b>	<b>74.018,90</b>	<b>23,87</b>	<b>5.802,22</b>	<b>3.599,73</b>	<b>240.940,49</b>	<b>6.390,52</b>	<b>79.673,10</b>	<b>410.448,85</b>

Fuente: Elaboración propia en base a registros internos.

- Bancarización

La Autoridad de Supervisión del Sistema Financiero (ASFI) define metas anuales para la apertura de Puntos de Atención Financieros (PAF), en aquellas poblaciones con más de 2.000 habitantes que tengan un bajo o nulo nivel de bancarización; el BNB consciente de esta necesidad de la sociedad boliviana, ha cumplido rigurosamente las metas fijadas por el ente regulador con la apertura de dos puntos de atención financieros en Vinto Chico Cochabamba y El Carmen en Santa Cruz, lugares con niveles bajos de bancarización.

**Aporte al desarrollo de la sociedad desde la acción social**

Sin perjuicio de lo anterior, como miembro activo de la sociedad, con fundamento en su cultura organizacional y su estrategia de relacionamiento con la comunidad, el BNB está convencido de que más allá del negocio, las empresas están llamadas a contribuir a la solución de problemas sociales mediante la atención de necesidades específicas, que también aporten al desarrollo del país y a la mejora de la calidad de vida de los más vulnerables.

Por ello dedica importantes recursos, tanto económicos como en tiempo de sus voluntarios y principales ejecutivos, a la gestión de proyectos de acción social, que son ejecutados a partir de alianzas con entidades del tercer sector.

A continuación se presenta lo más relevante en materia de acción social.

- Alianza BNB & Special Olympics Bolivia**

Special Olympics Bolivia (SOB), como parte de una organización mundial, busca la inclusión social y el respeto para las personas con discapacidad intelectual, con miras a mejorar su calidad de vida a través del deporte.

Fundado en 1968 por Eunice Kennedy Shriver, este movimiento ha trascendido fronteras, está presente en más de 180 países, y cuenta con más de 3.7 millones de atletas registrados; se ha constituido como el movimiento deportivo más grande en el mundo, es reconocido y avalado por el Comité Olímpico Internacional.

SOB, como parte de este movimiento y a través de estas actividades, se dedica a promover la aceptación de las personas con discapacidad intelectual (DI), buscando transformar actitudes individuales negativas por actitudes inclusivas y respetuosas, que reconozcan y celebren las destrezas de las personas con discapacidad intelectual como "campeones de la vida".

Mediante el voluntariado corporativo y el apoyo institucional del banco, sobre las bases de una alianza entre el BNB y la Fundación Special Olympics Bolivia (SOB), ambas organizaciones promueven un programa de inclusión social en beneficio de personas con discapacidad intelectual, a través de la generación de oportunidades de participación y de visualización positiva.

La organización y ejecución de las actividades son posibles gracias al voluntariado, que se ha convertido en fundamental para el sustento estratégico en la continuidad y expansión del movimiento. Asimismo, la vida de quienes participan como voluntarios se ve impactada y enriquecida con experiencias de vida ejemplares. Como resultado, estas relaciones contribuyen al desarrollo de comunidades más inclusivas.



#### Resultados de la gestión 2014

Por sexto año consecutivo (2009-2014), la alianza entre Special Olymppics Bolivia (SOB) y el BNB se mantuvo vigente.

Durante el período de reporte del presente Informe, el movimiento de voluntariado corporativo del banco se concentró en apoyar principalmente la realización los "Juegos Nacionales Compito y Vivo Unificado", llevados a cabo en la ciudad de Santa Cruz durante el mes de noviembre. En el evento participaron más de 400 atletas de todo el país, compitiendo en las disciplinas de bochas, tenis, atletismo y gimnasia rítmica. Como resultado de esa competición se clasificaron 12 atletas para participar en los Juegos Mundiales - Los Ángeles, Estados Unidos 2015.

La movilización del voluntariado y la participación en actividades locales como torneos, eventos de recaudación de fondos, ferias de salud o campañas de promoción de los derechos de las personas con discapacidad intelectual, se vieron disminuidas respecto a años anteriores debido a que SOB pasó por un proceso de reestructuración interna, mediante el cual sumó nuevos miembros a su Directorio, renovó la mayoría de su planta ejecutiva y amplió su estructura organizacional, todo ello con la finalidad de construir un modelo sostenible de trabajo que le permita empoderar y fortalecer a los 10 subprogramas con los que SOB cuenta en todo el país.

Como parte de su proceso de reestructuración se invirtió tiempo y recursos en desarrollar estrategias que le permitan efectuar registros más minuciosos y medir el impacto del movimiento. A la fecha de la elaboración del presente informe, SOB se halla realizando su censo 2014, motivo por el cual no es posible reportar, como en años anteriores, indicadores sobre la cantidad de atletas beneficiados, entrenadores, familias y voluntarios.

El Banco Nacional de Bolivia espera que, luego de este importante proceso, el programa pueda reanudarse el 2015 con mayor intensidad.

#### Desafío Ahorra y Regala - DAR

El programa DAR fue concebido con una doble finalidad: 1) Generar conciencia sobre la importancia del cuidado del medioambiente, de manera tal que los funcionarios del banco adquieran el hábito del uso responsable de recursos como el agua, el papel y la electricidad; y 2) Motivar el espíritu de ayuda humanitaria de los funcionarios, donando el 50% del ahorro generado por el menor consumo de los recursos a una causa social u obra de beneficencia, que el conjunto de los miembros de la oficina ahorradora escoja.

El programa se ha convertido en un mecanismo exitoso en términos sociales. Gracias al ahorro generado durante la gestión 2014, se beneficiaron a nueve entidades, entre hogares de niños, orfanatos, hospitales y otros, que recibieron donaciones en especie y en efectivo para cubrir sus inmensas necesidades. Desde que inició el programa en 2011 a la fecha, se han realizado alrededor de 82 donaciones.

Los resultados ambientales serán reportados más adelante (ver subtítulo Desafío Ahorra y Regala – Dar, en la sección Desempeño ambiental).

#### Resultados programa DAR

Indicador	Entidades beneficiadas
La Paz	Hogar José Soria.
Cochabamba	Gonzalo López García.
Sucre	Hospital del Niño. Niño Matías Serrano.
Potosí	Hogar Niño de Praga (colaborado por dos trimestres consecutivos). Hogar de Ancianos San Roque (*). Hogar de niños Aurora Juárez de Oporto (Uyuni) (*).
Oruro	Hogar Gota de Leche. Gonzalo López García.

Fuente: Elaboración propia en base a registros internos.  
Nota: (\*) Las donaciones detalladas en Potosí se hicieron efectivas durante la gestión 2015, una vez que se conocieron los resultados de ahorro del trimestre 16 del programa, correspondiente a los meses de octubre, noviembre y diciembre de 2014.

#### Construyendo más que una vivienda 2012-2014

Con el objetivo de promover el acceso de la población de escasos recursos a una vivienda digna, el BNB a través de una alianza estratégica con la Fundación Hábitat para la Humanidad Bolivia (HPHB), ejecutó durante el segundo semestre de 2013 y el primer trimestre de 2014 el proyecto denominado "CONSTRUYENDO más que una vivienda".

Se trató de un proyecto de inversión social sostenible, mediante el cual el BNB y HPHB realizaban aportes anuales a un "fondo rotatorio", para el financiamiento de la construcción de viviendas dignas en favor de personas que carecen de una vivienda propia y viven en condiciones desfavorables o inadecuadas.



La sostenibilidad del proyecto se obtenía cuando las familias beneficiadas retornan el capital y los intereses al fondo rotatorio, de manera tal que, a mediano plazo, con los recursos recuperados, se financia la construcción de más viviendas. El modelo permitía cubrir los gastos operativos de HPHB, asegurando que la organización disponga de los recursos para seguir operando en beneficio de quienes más lo necesitan.

El programa dio buenos resultados ya que no sólo generó un impacto tangible entre los beneficiarios, sino que tuvo una muy buena acogida por parte de los voluntarios del banco.

“CONSTRUYENDO más que una vivienda” contribuyó a cambiar tangiblemente la realidad de más de 90 personas que carecían de vivienda propia, al haberse construido y entregado 18 viviendas en zonas alejadas de las ciudades del eje troncal. Teniendo vivienda propia, las familias beneficiadas viven en entornos más saludables, con acceso a servicios básicos, seguros y, sobre todo, dignos y adecuados.

El movimiento de los voluntarios del banco para la construcción de las viviendas fue destacable, ya que se movilizaron un total de 260 personas, que se ocuparon como ayudante de maestro albañil en cada una de las edificaciones y, además, muy importante, realizaron su tarea en horas laborables, sin descuidar sus responsabilidades en la empresa. Además de haber realizado un importante aporte económico para la constitución del fondo, en total el banco invirtió 1.560 horas de voluntariado en el programa.

A partir de la publicación de la nueva Ley 393 de Servicios Financieros, que regula la actividad financiera, las organizaciones sin fines de lucro como Hábitat para la Humanidad Bolivia (HPHB), debían adecuar sus actividades a esta normativa y a las regulaciones que la Autoridad de Supervisión del Sistema Financiero (ASFI) emita.

Luego de una profunda evaluación de varios meses, HPHB decidió suspender los financiamientos constructivos toda vez que su objeto como organización sin fines de lucro, no se avoca al rubro de la intermediación financiera. Como consecuencia de dicha decisión, se dio por finalizado el proyecto.

- **Asistencialismo y filantropía**

- **Programa Música para Crecer:** Con el objetivo de incentivar a las orquestas juveniles que promuevan la inclusión social de niños y jóvenes de escasos recursos, a través de una enseñanza musical de excelencia, promovida como un programa social por el Banco de Desarrollo de América Latina (CAF), el BNB apoyó el desarrollo del “II Concurso de Orquestas Juveniles Música para Crecer”, con un aporte monetario y la difusión permanente del concurso.

Este programa promueve la utilización de la música como una herramienta poderosa para la transformación de la vida de niños y jóvenes en situación de pobreza en el país.

El concurso se desarrolló durante el transcurso de varios meses, en los que se ejecutaron una serie de actividades (convocatoria, inscripción, selección preliminar de orquestas, capacitación de maestros,

selección de finalistas, capacitación de finalistas, selección de orquestas ganadoras), que fueron acompañadas por el banco.

Como resultado, el 19 de noviembre se realizó un concierto en la ciudad de Santa Cruz, donde de las cinco orquestas finalistas fueron elegidas como ganadoras: la Filarmónica de Oruro y la Sinfónica de Urubichá de Santa Cruz. Los directores y vicepresidentes del BNB asistieron como invitados especiales al concierto. Ignacio Bedoya, Presidente del Directorio del banco, participó de la ceremonia inaugural brindando unas palabras de felicitación y aliento a los participantes.

- **Contribución a la mejora del Instituto Oncológico del Oriente Boliviano:** El Comité de RSE del BNB aprobó una donación de diez mil dólares para que el banco contribuya con el Instituto Oncológico del Oriente Boliviano. El donativo fue destinado para cubrir los gastos de funcionamiento de la bomba de cobalto, para el tratamiento de cáncer de cuello uterino de mujeres jóvenes y el tratamiento de radioterapia del área de pediatría. Es la segunda gestión en la que el BNB contribuye con esta causa.



**Música para Crecer**  
Una iniciativa de CAF  
Segundo Concurso

Infórmate en: [www.caf.com](http://www.caf.com) y  
Facebook: **Concurso Nacional de Orquestas Juveniles de Bolivia**



## 4. Proveedores

El BNB tiene como principio el mantener un trato equitativo y relaciones estables con los proveedores, todo ello basado en la calidad, la competencia y la seriedad.

De acuerdo a la política interna de la institución para la compra de bienes y servicios, las gerencias/ subgerencias de Operaciones deben realizar las gestiones necesarias, solicitando como mínimo dos cotizaciones a diferentes proveedores. Asimismo, para la contratación de proveedores el banco considera principalmente factores de calidad, disponibilidad, garantía, precio, y otros.

A continuación se presenta un cuadro que resume las principales compras efectuadas durante la gestión 2014.

Servicio/Producto	Compra proveedor local (US\$)	Compra proveedor extranjero (US\$)	Total (US\$)
Equipos de computación	1.377.080,63	5.911,86	1.382.992,49
Instalación de equipos	4.006.154,59		4.006.154,59
Mobiliarios y enseres	754.041,47		754.041,47
Programas y aplicaciones informáticas	424.208,77	198.126,68	622.335,45
Terrenos	816.538,22		816.538,22
Vehículos	215.515,00		215.515,00
Total US\$	7.593.538,68	204.038,54	7.797.577,22
Porcentajes	97,38%	2,62%	100,00%

Fuente: Elaboración propia en base a registros internos.  
Nota: El banco entiende por proveedor local aquella empresa legalmente constituida en el país y cuyas principales operaciones se llevan a cabo en territorio nacional.

# Desempeño Ambiental



## 1. El BNB y su entorno

A pesar de que, por su propia naturaleza, la actividad de intermediación financiera no genera un impacto negativo significativo en el medioambiente, el BNB es consciente de la importancia que tiene el uso racional de los recursos naturales, en aras de preservar la biodiversidad del país y del planeta.

Por ello, el banco aplica una política de uso eficiente de los recursos, orientada a temas de relevancia social como el cambio climático, la disminución en la generación de desperdicios y la disminución de la contaminación ambiental.

El banco cree firmemente que la forma de contribuir a resolver estos y otros problemas mundiales, es asumiendo responsabilidades e implementando acciones en los campos de operación de cada organización. Por más pequeñas que sean las acciones, pueden marcar la diferencia entre quienes están conscientes de la necesidad de un cambio y actúan para conseguirlo y aquellos que prefieren ignorar una realidad que podría llegar a ser abrumadora para todos.

En este sentido, el BNB considera importante reportar el impacto que tienen sus actividades en el medioambiente y las acciones que realiza para promover su cuidado.

## 2. Impacto ambiental

El BNB cuenta con una herramienta que le permite cuantificar y medir su impacto ambiental en cuanto a sus emisiones de huella de carbono y su consumo de energía eléctrica, papel y generación de residuos; dicha herramienta fue aplicada durante la gestión 2014 para medir el impacto ambiental de la gestión 2013 de más de 83 puntos de atención financiera, que conforman la totalidad de instalaciones de la entidad durante ese período de tiempo.

A continuación se presentan los resultados de la medición.

- **Emisiones de carbono**

La "Huella de carbono" es la cantidad de emisiones de gases de efecto invernadero (GEI) que una entidad o individuo emite en un período determinado de tiempo. La medición realizada en la institución arrojó como resultado que la Huella de carbono del BNB es de 2.841 Ton de CO<sub>2</sub>e:

Huella de carbono del BNB en Ton CO<sub>2</sub>e

Tipo de emisiones	Ton de CO <sub>2</sub> e
Emisiones de reporte obligatorio (alcance 1 y 2)	2.150
Emisiones de reporte opcional (alcance 3)	691
Total	2.841

Fuente: Herramienta de Huella de carbono.

Del total de la Huella de carbono, las emisiones de alcance 1 y alcance 2 (de reporte obligatorio según la ISO 14064:1) representan el 76% del total (2.150 Ton CO<sub>2</sub>e), y las emisiones de alcance 3, de reporte voluntario, el 24% (691 Ton CO<sub>2</sub>e).

De manera más gráfica, estos resultados equivalen a las emisiones de GEI que se generan por el consumo de energía eléctrica de aproximadamente 1.278 hogares bolivianos en un año, o las emisiones que se generan por 428 viajes en avión ida y vuelta a Japón, o al carbono que secuestran 4.659 árboles en un período de 10 años.

La mayor fuente de emisiones en las instalaciones del BNB se debe al consumo de energía eléctrica (1.895,3 Ton CO<sub>2</sub>e; 66.72%). La segunda fuente de emisión está compuesta por la disposición de residuos al botadero municipal (268,49 Ton CO<sub>2</sub>e; 9.45%), los viajes del personal en transporte aéreo (237 Ton CO<sub>2</sub>e; 8.36%) y el uso del papel (184,96 Ton CO<sub>2</sub>e; 6.51%). Finalmente están las emisiones que representan la tercera fuente de emisión compuestas por: i. el consumo de combustión móvil (diésel o gasolina que se utiliza en las movilidades del banco), equivalente al 7.70% del total de las toneladas emitidas; y, ii. el consumo de combustión estacionaria (diésel, gasolina, gas natural y gas de equipos de refrigeración que se utilizan en motores o equipos de aire acondicionado del banco), que equivale a tan sólo un 1.26%.

#### Otras emisiones indirectas de gases de efecto invernadero en peso.

Sucursal	Ton de CO <sub>2</sub> e
Oficina Nacional	207,27
La Paz	92,73
El Alto	22,87
Cochabamba	84,95
Santa Cruz	122,73
Oruro	20,78
Pando	3,17
Potosí	16,95
Beni	60,94
Sucre	34,62
Tarija	23,97
Total	690,98

Fuente: Herramienta Huella de carbono.

#### Consumo de papel

##### Consumo de papel por volumen y peso

Sucursal	Volumen	Peso
	Cantidad de resmas de papel	Peso en Kg por resma 3,2
Oficina Nacional	2.278	7.290
La Paz	5.621	17.987
Santa Cruz	8.506	27.219
Cochabamba	3.870	12.384
Sucre	1.220	3.904
Oruro	1.081	3.459
Potosí	1.040	3.328
Tarija	2.017	6.454
Beni	2.739	8.765
El Alto	1.112	3.562
Pando	5	16
Total	29.490	94.368

Fuente: Elaboración propia a partir de registros internos.

#### Consumo de energía

##### Consumo directo de energía desglosado por fuentes primarias

Sucursales	GLP		Gas natural		Diésel		Gasolina		Total
	Kg	Gj	m <sup>3</sup>	Gj	Lt	Gj	Lt	Gj	Gj
Oficina Nacional							48.028,02	2.151,66	2.151,66
La Paz					36,00	1,56	4.106,46	183,97	185,53
El Alto							4.689,66	210,10	210,10
Cochabamba	30,00	0,10					3.934,52	176,27	176,37
Santa Cruz					1.000,00	43,30	21.256,91	952,31	995,61
Oruro			7.899,77	308,09	280,50	12,15	207,49	9,30	329,53
Pando					85,00	3,68	90,91	4,07	7,75
Potosí	30,00	0,10	3.001,92	117,07	35,00	1,52	294,12	13,18	131,87
Beni					401,02	17,36	1,00	0,04	17,41
Sucre					42,22	1,83	1.949,57	87,34	89,17
Tarija					40,00	1,73	3.525,02	157,92	159,65
Total	60,00	0,20	10.901,69	425,16	1.919,74	83,13	88.083,68	3.946,15	4.454,65

Fuente: Herramienta Huella de carbono.

##### Consumo indirecto de energía desglosado por fuentes primarias

Sucursal	KWH	GJ
Oficina Nacional	355.466	1.280
La Paz	1.014.406	3.652
El Alto	179.541	646
Cochabamba	787.292	2.834
Santa Cruz	1.842.308	6.632
Oruro	209.319	754
Pando	7.188	26
Potosí	89.064	321
Beni	295.584	1.064
Sucre	192.356	692
Tarija	192.149	692
Total	5.164.673	18.593

Fuente: Herramienta Huella de carbono.



- Residuos generados

Peso total de residuos generados

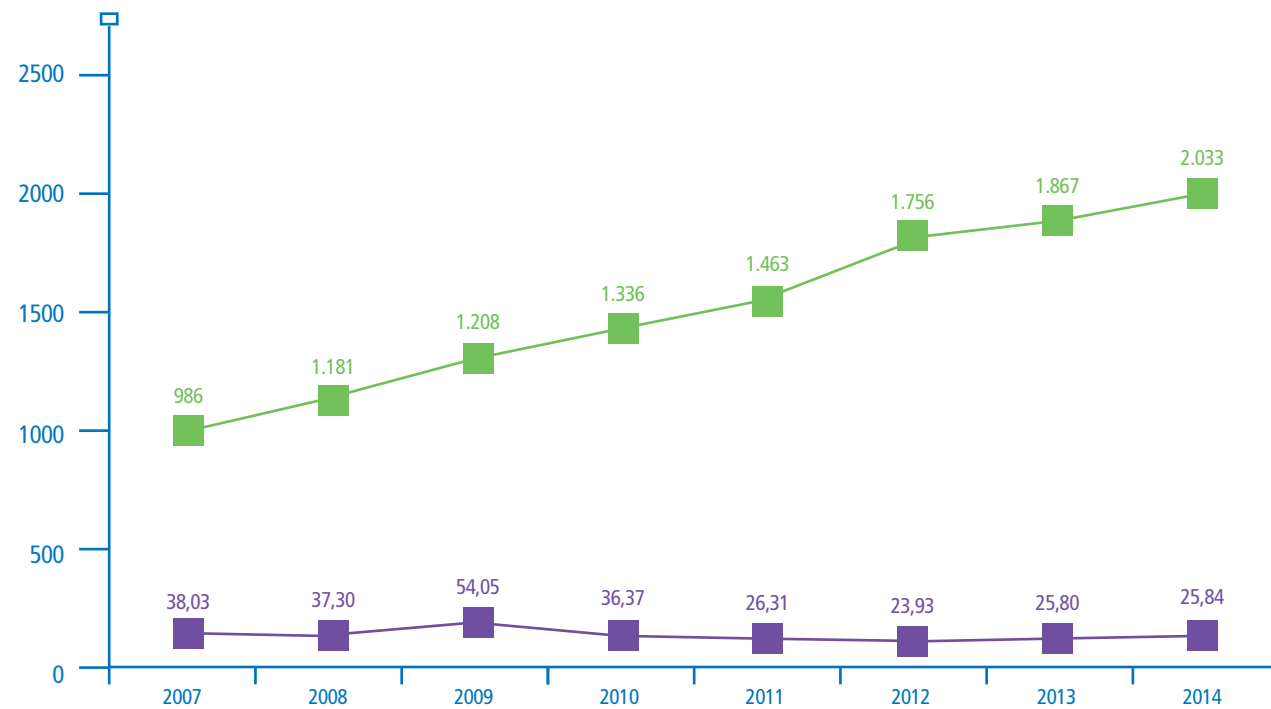
Cálculo aproximado de residuos generados	
Promedio de residuos generados por funcionario, al mes en Kg.	0,45
Total funcionarios	2.033,00
Total de residuos generados al año en Kg.	10.978,20

Fuente: Herramienta Huella de carbono.

- Consumo de agua

Consciente de que el agua es uno de los recursos naturales más importantes del planeta, el banco realiza revisiones y mantenimientos periódicos a todos sus sistemas de agua potable, y realiza campañas de concientización entre todos sus funcionarios, para que asuman la responsabilidad del uso racional de este recurso en todas las facetas de su vida cotidiana. En el gráfico siguiente se puede apreciar que el consumo per cápita de agua potable se incrementó en 0.04% entre las gestiones 2013 y 2014; es decir que en este período no existió una variación significativa en la utilización de este recurso.

- Nº funcionarios
- Gasto per cápita (US\$)



Fuente: Elaboración propia a partir de registros internos.

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

#### Desafío Ahorra y Regala - DAR

Tal como se indicó anteriormente, a finales de 2010 el BNB presentó un programa medioambiental denominado "Desafío, Ahorra y Regala – DAR". El mismo pretende generar conciencia sobre la importancia del cuidado del medioambiente, e influir en los funcionarios del banco de tal manera que adquieran el hábito del cuidado y uso responsable de los recursos utilizados por el banco.

Con la finalidad de darle mayor fuerza a la campaña e incrementar el ahorro, el último trimestre de 2014 se relanzó la campaña con una nueva línea gráfica, que refuerza los mensajes de concientización de cuidado del medioambiente en la entidad.

#### La Hora del Planeta

Por cuarto año consecutivo el BNB se sumó a los cientos de miles de individuos, empresas e instituciones que apoyan la iniciativa mundial del apagado de luces.

La Hora del Planeta, iniciativa impulsada por la organización WWF desde el año 2007, busca lograr, año tras año, un compromiso individual para encontrar soluciones al cambio climático, demostrando que juntos (empresas, individuos, gobiernos y organizaciones del tercer sector) pueden dar una señal positiva para hacerle frente al calentamiento global.

El BNB apagó las luces de sus instalaciones a nivel nacional en la fecha y hora indicadas, y difundió masivamente la campaña entre sus clientes, proveedores y empleados, a través de varios canales de comunicación (portal BNB, Facebook, Intranet, mails masivos internos y externos, circuito BNB mático, visitas a medios de comunicación, notas de prensa y publicaciones, distribución de afiches y volantes).

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

Todo el apoyo brindado fue coordinado con la Fundación Canaru, que junto con la WWF en Bolivia son las entidades responsables de la campaña.



# Desempeño Económico



## 1. Impacto económico de la actividad

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

### Impacto económico

Indicador (expresado en millones de dólares americanos y en %)	2014
Total activos.	2.727
Total depósitos del público.	2.315
Patrimonio.	188.3
Utilidades netas.	33.3
ROE (retorno sobre el patrimonio).	18,81%
ROA (retorno sobre activos).	1,15%

Fuente: Elaboración propia en base a registros internos.

## 2. Calificaciones de riesgo

### Calificación de riesgos a septiembre de 2014

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

Emisor	Aaa.bo
Deuda de largo plazo moneda local	Aaa.boLP
Deuda de corto plazo moneda local	BO-1
Deuda de largo plazo moneda extranjera	Aa2.boLP
Deuda de corto plazo moneda extranjera	BO-1
Acciones	2.BO
Perspectiva	Estable

AESA RATINGS calificadora de riesgos asociada a Fitch Ratings

Corto plazo moneda nacional	F1+ (bol)
Corto plazo moneda extranjera	F1+ (bol)
Largo plazo moneda nacional	AAA (bol)
Largo plazo moneda extranjera	AAA (bol)
Emisor	AAA (bol)
Acciones	Nivel 2 (bol)
Perspectiva	Estable

Acciones ordinarias	Nivel 2 (bol)
Perspectiva	Estable

### 3. Generación y distribución de valor económico

VALOR ECONÓMICO GENERADO Y DISTRIBUIDO (VEG+D)	2014
Valor económico directo creado (VEC)	204.411.791
<b>a) Ingresos (ventas netas + ingresos por inversión financiera + ventas de activos)</b>	<b>204.411.791</b>
Ingresos financieros	137.524.651
Abonos por diferencia de cambio y mantenimiento de valor	-1.035.322
Recuperación de activos financieros	19.350.506
Otros ingresos operativos	48.571.956
Valor económico distribuido (VED)	177.068.918
<b>b) Costes operativos (pagos a proveedores, royalties y pagos de facilitación)</b>	<b>88.593.901</b>
Cargos por obligaciones con el público	26.731.425
Cargos por otras cuentas por pagar y comisiones financieras	15.649
Cargos por obligaciones con empresas con participación estatal	11.037
Cargos por diferencia de cambio y mantenimiento de valor	-1.286.183
Cargos por incobrabilidad y desvalorización de activos financieros	27.160.819
Otros gastos operativos	15.462.890
Servicios contratados	7.085.141
Seguros	738.734
Comunicaciones y traslados	2.050.875
Mantenimiento y reparaciones	1.704.229
Gastos notariales y judiciales	580.010
Alquileres	2.025.280
Energía eléctrica, agua y calefacción	1.081.321
Papelería, útiles y materiales de servicio	1.770.361
Suscripciones y afiliaciones	58.245
Propaganda y publicidad	2.863.302
Gastos de representación	45.241
Aportes a otras entidades - Nominativo por entidad	104.659
Gastos en comunicación y publicaciones en prensa	102.401
Diversos (menos gastos de responsabilidad social empresarial)	288.465
<b>c) Salarios y beneficios sociales (pafos totales a los empleados y contribuciones sociales)</b>	<b>38.187.412</b>
Gastos de personal	38.187.412
<b>d) Pagos a proveedores de fondos (dividendos a accionistas e intereses por préstamos)</b>	<b>14.077.734</b>
Dividendos a accionistas	10.720.541
Cargos por obligaciones con bancos y entidades de financiamiento	641.060
Cargos por valores en circulación	1.312.548
Cargos por obligaciones subordinadas	1.403.585
<b>e) Pagos a gobierno (tasas e impuestos brutos)</b>	<b>36.022.169</b>
Impuestos	7.505.764
Aportes Autoridad de Supervisión del Sistema Financiero	2.646.297
Multas Autoridad de Supervisión del Sistema Financiero	3.297
Aportes al Fondo de Reestructuración Financieras (FRF) - Art.127 LBEF	10.050.124
Impuesto sobre las utilidades de las empresas	15.816.686
<b>f) Inversiones en la comunidad (aportaciones, inversiones en comunidad y donaciones)</b>	<b>187.703</b>
Donaciones	75.784
Gastos RSE M/N	111.920
<b>Valor Económico Retenido (VER = VEC - VED)</b>	<b>27.342.873</b>

Fuente: Elaboración propia en base a registros internos.  
 Nota: Las donaciones fueron destinadas a los programas de acción social del BNB y a acciones filantrópicas detalladas en puntos anteriores. Los gastos de RSE se destinaron al programa de salud interno del banco, a la ejecución del Plan de Educación Financiera y a la gestión de la comunicación, principalmente.



V. Global Reporting Initiative - GRI





## Acerca del GRI

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

Este instrumento pretende incrementar la calidad de la información de los informes hasta equiparlos con los informes financieros.

Las directrices establecidas por GRI son el marco más utilizado y aceptado para la rendición de cuentas y la gestión de la RSE.

GRI establece una escala que define los niveles de aplicación de su metodología en el proceso de elaboración de una memoria de RSE, donde en primera instancia la empresa que aplica el modelo GRI debe "auto-declarar" el nivel de aplicación de los indicadores (avanzado = A, intermedio = B, principiante = C) que dependerá de la cantidad y calidad de información que se reporta.

A su vez, cada uno de estos niveles es medido en función al alcance de su aplicación, mediante la asignación de un "+", que es atribuido por un evaluador externo, que además verifica la veracidad del contenido del documento y la aplicación de los indicadores GRI.

Esta evaluación se realiza con la finalidad de ofrecerle al público lector una medida del alcance de la aplicación del modelo GRI y, cuando es verificada por un tercero, de asegurar su veracidad. Tómese en cuenta que estos niveles no evalúan o califican el desempeño de una organización en materia de RSE.

### [Declaración del nivel de aplicación del GRI 3.1. en el IRSE 2014](#)

El Banco Nacional de Bolivia S.A. declara que el presente Informe de Responsabilidad Social Empresarial está en el nivel de "A+", el signo "+" hace referencia a que éste ha sido auditado por un tercero. Según GRI, el nivel autodeclarado representa el máximo estándar de reporte en cuanto a calidad de información, comparabilidad, rigor, credibilidad, periodicidad y veracidad.

Nivel de aplicación	C	C+	B	B+	A	A+
Información sobre el perfil según la G3	Informa sobre 1.1 2.1 - 2.10 3.1 - 3.8, 3.10 - 3.12 4.1 - 4.4 - 4.15	Verificación externa de la Memoria	Informa sobre todos los criterios enumerados en el nivel C, además de 1.2 3.9, 3.13 4.5 - 4.13, 4.16 - 4.17	Verificación externa de la Memoria	Los mismos requisitos que para el nivel B.	Verificación externa de la Memoria
Información sobre el enfoque según la G3	No es necesario.		Información sobre el enfoque de gestión para cada categoría de indicador.		Información sobre el enfoque de gestión para cada categoría de indicador.	
Indicadores de desempeño según la G3 & Indicadores de desempeño de los suplementos sectoriales	Informa sobre un mínimo de 10 indicadores de desempeño, y como mínimo uno de cada dimensión: económica, social y ambiental.		Informa sobre un mínimo de 20 indicadores de desempeño y como mínimo uno de cada dimensión: económica, ambiental, derechos humanos, prácticas laborales, sociedad, responsabilidad sobre productos.		Informa sobre cada indicador principal y sobre los indicadores de los suplementos sectoriales de conformidad con el principio de materialidad, ya sea a) informando sobre el indicador o b) explicando el motivo de su omisión.	

Fuente: Guía GRI 3.1. – Niveles de aplicación  
 ■ Nota: Nivel de aplicación del GRI en el IRSE del BNB.

#### Tabla de contenido del GRI

- Totalmente Reportado (TR).
- Parcialmente Reportado (PR).
- No Reportado (NR).
- Totalmente Validado (TV).
- Parcialmente Validado (PV).
- No Validado (NV).

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



CONTENIDOS BÁSICOS PARTE I: Perfil							
1. Estrategia y análisis							
Perfil	Descripción	Comentario	Reportado	Validado	Reglamento RSE ASFI 170/93	Página	Pacto Global
1.1	Declaración del máximo responsable de la toma de decisiones de la organización.		TR	TV	a) Rendición de cuentas ante la sociedad.	9	
1.2	Descripción de los principales impactos, riesgos y oportunidades.		TR	TV	a) Rendición de cuentas ante la sociedad.	9	
2. Perfil de la organización							
2.1	Nombre de la organización.		TR	TV	b) Transparencia.	3	
2.2	Principales marcas, productos y/o servicios.		TR	TV	b) Transparencia.	61 a 64	
2.3	Estructura operativa de la organización, incluyendo las principales divisiones, entidades operativas, filiales y negocios conjuntos (joint ventures).		TR	TV	b) Transparencia.	25	
2.4	Localización de la sede principal de la organización.		TR	TV	b) Transparencia.	117	
2.5	Número de países en los que opera la organización y nombre de los países en los que desarrolla actividades significativas, o los que sean relevantes específicamente con respecto a los aspectos de sostenibilidad tratados en la Memoria.		TR	TV	b) Transparencia.	17	
2.6	Naturaleza de la propiedad y forma jurídica.		TR	TV	b) Transparencia.	17	
2.7	Mercados servidos (incluyendo el desglose geográfico, los sectores que abastece y los tipos de clientes/beneficiarios).		TR	TV	b) Transparencia.	59 a 65	
2.8	Dimensiones de la organización informante.		TR	TV	b) Transparencia.	18	
2.8a	Número de empleados.		TR	TV	b) Transparencia.	18 - 45	
2.8b	Número de operaciones.		TR	TV	b) Transparencia.	18	
2.8c	Ventas netas.		TR	TV	b) Transparencia.	18	
2.8d	Capitalización total desglosada en términos de deuda y patrimonio neto.		TR	TV	b) Transparencia.	18	
2.8e	Cantidad de productos o servicios prestados.		TR	TV	b) Transparencia.	18	

2. Perfil de la organización							
Perfil	Descripción	Comentario	Reportado	Validado	Reglamento RSE ASFI 170/93	Página	Pacto Global
2.8f	Activos totales.		TR	TV	b) Transparencia.	18	
2.8g	Propietario efectivo (incluida su identidad y porcentaje de propiedad de los principales accionistas).		TR	TV	b) Transparencia.	18	
2.9	Cambios significativos durante el período cubierto por la Memoria en el tamaño, estructura y propiedad de la organización.		TR	TV	b) Transparencia.	11	
2.10	Premios y distinciones recibidos durante el período informativo.		TR	TV	b) Transparencia.	28	
3. Parámetros de la Memoria							
3.1	Período cubierto por la información contenida en la Memoria (por ejemplo, ejercicio fiscal, año calendario).		TR	TV	a) Rendición de cuentas ante la sociedad.	3	
3.2	Fecha de la Memoria anterior más reciente (si la hubiere).	La última Memoria de Responsabilidad Social Empresarial, fue publicada en julio de 2014. A efectos de dar cumplimiento al Reglamento de Responsabilidad Social Empresarial aprobado mediante resolución ASFI 220/2013, su denominación fue cambiada para la gestión 2015 a "Informe de Responsabilidad Social Empresarial (IRSE)".	TR	TV	a) Rendición de cuentas ante la sociedad.		
3.3	Ciclo de presentación de memorias (anual, bienal, etc.).	En virtud a lo establecido en el artículo 1° de la Sección 7, del Capítulo III, del Título II del Libro 5° de la Recopilación de Normas del Sistema Financiero, publicará su IRSE anualmente.	TR	TV	a) Rendición de cuentas ante la sociedad.	37	
3.4	Punto de contacto para cuestiones relativas a la Memoria o su contenido.		TR	TV	b) Transparencia.	2	
3.5	Proceso de definición del contenido de la Memoria.		TR	TV		3	
3.5a	Determinación de la materialidad.		TR	TV	d) Respeto a las partes interesadas.	3	
3.5b	Prioridad de los aspectos incluidos en la Memoria.		TR	TV	d) Respeto a las partes interesadas.	3	
3.5c	Identificación de los grupos de interés de la organización que prevé utilicen la Memoria.		TR	TV	d) Respeto a las partes interesadas.	35	
3.6	Cobertura de la Memoria (por ejemplo países, divisiones, filiales, instalaciones arrendadas, negocios conjuntos, proveedores).		TR	TV	b) Transparencia.	3	

3. Parámetros de la Memoria							
Perfil	Descripción	Comentario	Reportado	Validado	Reglamento RSE ASFI 170/93	Página	Pacto Global
3.7	Indicar la existencia de limitaciones del alcance o cobertura de la Memoria.	En el presente IRSE no se han identificado limitaciones de alcance o cobertura en las temáticas desarrolladas.	TR	TV	b) Transparencia.		
3.8	La base para incluir información en el caso de negocios conjuntos (joint ventures), filiales, instalaciones arrendadas, actividades subcontratadas y otras entidades que puedan afectar significativamente a la comparabilidad entre períodos y/o entre organizaciones.	El presente IRSE se limita a cubrir las actividades del BNB S.A. en todos los lugares donde opera, por lo que no incluye información relacionada a negocios conjuntos, filiales, instalaciones arrendadas, actividades subcontratadas u otras que afecten a la comparabilidad entre períodos u organizaciones.	TR	TV	b) Transparencia.		
3.9	Técnicas de medición de datos y bases para realizar los cálculos, incluidas las hipótesis y técnicas subyacentes a las estimaciones aplicadas en la recopilación de indicadores y demás información de la Memoria.		TR	TV	b) Transparencia.	3	
3.10	Descripción del efecto que pueda tener la re-expresión de información perteneciente a memorias anteriores, junto con las razones que han motivado dicha re-expresión (por ejemplo fusiones y adquisiciones, cambio en los períodos informativos, naturaleza del negocio, o métodos de valoración).	El BNB S.A. con anterioridad al Reglamento de RSE aprobado mediante resolución ASFI 220/2013, elaboraba por política sus IRSE, a los que denominaba Memorias de Responsabilidad Social Empresarial, cada dos años, esto con la finalidad de tener mayor tiempo para medir los resultados de las acciones ejecutadas; sin embargo, a partir de la normativa vigente se elaborará de manera anual, por lo que el presente IRSE comprenderá sólo los resultados de la gestión 2014.	TR	TV	b) Transparencia.	3	
3.11	Cambios significativos relativos a períodos anteriores en el alcance, la cobertura o los métodos de valoración aplicados en la Memoria.	Para la elaboración del presente IRSE, además de utilizar los protocolos de los indicadores definidos por GRI en su versión 3.1., se tomó en cuenta el Reglamento de RSE aprobado mediante resolución ASFI 220/2013 y los artículos 4 y 113 de la Ley 393, ampliando y profundizando la información de índole social que requiere ser reportada a partir de dicha normativa.	TR	TV	b) Transparencia.	3	
3.12	Tabla que indica la localización de los contenidos básicos en la Memoria.		TR	TV	b) Transparencia.	99	
3.13	Política y práctica actual en relación con la solicitud de verificación externa de la Memoria.		TR	TV	b) Transparencia.	11-115	
4. Gobierno, compromisos y participación de los grupos de interés							
4.1	La estructura de gobierno de la organización, incluyendo los comités del máximo órgano de gobierno, responsable de tareas tales como la definición de la estrategia o la supervisión de la organización.		TR	TV	b) Transparencia.	20	
4.2	Indicar si el presidente del máximo órgano de gobierno ocupa también un cargo ejecutivo.		TR	TV	c) Comportamiento ético.	20	

4. Gobierno, compromisos y participación de los grupos de interés							
Perfil	Descripción	Comentario	Reportado	Validado	Reglamento RSE ASFI 170/93	Página	Pacto Global
4.3	En aquellas organizaciones que tengan estructura directiva unitaria, se indicará el número y el sexo de miembros del máximo órgano de gobierno que sean independientes o no ejecutivos.	El banco considera como director independiente, a aquel director que no tiene relación de vinculación con un accionista mayoritario.	TR	TV	c) Comportamiento ético.	20	
4.4	Mecanismos de los accionistas y empleados para comunicar recomendaciones o indicaciones al máximo órgano de gobierno.		TR	TV	b) Transparencia.	37	
4.5	Vínculo entre la retribución de los miembros del máximo órgano de gobierno, altos directivos y ejecutivos (incluidos los acuerdos de abandono del cargo) y el desempeño de la organización (incluido su desempeño social y ambiental).	El BNB S.A. cuenta con un Sistema de Remuneración Variable.	TR	TV	e) Respeto a las leyes.		
4.6	Procedimientos implantados para evitar conflictos de intereses en el máximo órgano de gobierno.	El Comité de Resolución de Conflictos es la instancia encargada de resolver los conflictos suscitados en la sociedad. Presentada la denuncia, esta instancia procede a analizar la misma y a calificarla. Analizadas las pruebas presentadas por las partes del conflicto, el Comité emite resolución escrita sobre la existencia o inexistencia del conflicto de interés. En el caso de que la resolución determine que el conflicto vulnera la normativa interna del banco o las leyes aplicables, éste procede a la remisión de los antecedentes del caso al Comité de Ética, instancia encargada de aplicar las sanciones correctivas y disciplinarias que correspondan, conforme a lo previsto en el Código de Ética de la entidad.	TR	TV	c) Comportamiento ético.		
4.7	Procedimiento de determinación de la composición, capacitación y experiencia exigible a los miembros del máximo órgano de gobierno y sus comités, incluida cualquier consideración sobre el sexo y otros indicadores de diversidad.		TR	TV	c) Comportamiento ético.		
4.8	Declaraciones de misión y valores desarrollados internamente, códigos de conducta y principios relevantes para el desempeño económico, ambiental y social, y el estado de su implementación.		TR	TV	b) Transparencia.	19	
4.9	Procedimientos del máximo órgano de gobierno para supervisar la identificación y gestión, por parte de la organización, del desempeño económico, ambiental y social, incluidos riesgos y oportunidades relacionadas, así como la adherencia o cumplimiento de los estándares acordados a nivel internacional, códigos de conducta y principios.	El Directorio del Banco Nacional de Bolivia S.A. cuenta con procedimientos para supervisar la identificación y gestión, por parte de la organización, del desempeño económico, ambiental y social de la organización.	TR	TV	b) Transparencia.		

4. Gobierno, compromisos y participación de los grupos de interés							
Perfil	Descripción	Comentario	Reportado	Validado	Reglamento RSE ASFI 170/93	Página	Pacto Global
4.10	Procedimientos para evaluar el desempeño propio del máximo órgano de gobierno, en especial con respecto al desempeño económico, ambiental y social.	La Junta de Accionistas del BNB S.A. considera y aprueba anualmente el desempeño de la empresa y de sus órganos de administración. El desempeño económico de la organización está reflejado en el Balance General, documento que previamente es considerado por el Directorio de la organización y posteriormente verificado por la Junta General Ordinaria de Accionistas, una vez al año. Asimismo, esta junta considera otros aspectos de carácter institucional, tales como la Gestión de Responsabilidad Social Empresarial en sus distintos ámbitos.	TR	TV	c) Comportamiento ético.		
4.11	Descripción de cómo la organización ha adoptado un planteamiento o principio de precaución.	El BNB S.A. cuenta con una política de gestión integral de riesgos, que considera la totalidad de los tipos de riesgos a los que se encuentra expuesta la institución. La política abarca los procesos de identificación, medición, monitoreo, control, mitigación y divulgación de riesgos, y la interrelación que pueda existir entre ellos.	TR	TV	e) Respeto a las leyes.		Principio 7
4.12	Principios o programas sociales, ambientales y económicos, desarrollados externamente, así como cualquier otra iniciativa que la organización suscriba o apruebe.		TR	TV	d) Respeto a las partes interesadas.	70 a 81 89	
4.13	Principales asociaciones a las que pertenezca (tales como asociaciones sectoriales) y/o entes nacionales e internacionales a las que la organización apoya y: • Esté presente en los órganos de gobierno. • Participe en proyectos o comités. • Proporcione una financiación importante que exceda las obligaciones de los socios. • Tenga consideraciones estratégicas.	El BNB S.A. no proporciona una financiación importante a ninguna asociación que exceda las obligaciones de los socios.	TR	TV	e) Respeto a las leyes.	26	
4.14	Relación de grupos de interés que la organización ha incluido.		TR	TV	d) Respeto a las partes interesadas.	35	
4.15	Base para la identificación y selección de grupos de interés con los que la organización se compromete.		TR	TV	d) Respeto a las partes interesadas.	35 a 40	
4.16	Enfoques adoptados para la inclusión de los grupos de interés, incluida la frecuencia de su participación por tipos y categoría de grupos de interés.		TR	TV	d) Respeto a las partes interesadas.	35 a 40	
4.17	Principales preocupaciones y aspectos de interés que hayan surgido a través de la participación de los grupos de interés, y la forma en la que ha respondido la organización a los mismos en la elaboración de la Memoria.	El presente IRSE rescata las principales preocupaciones e intereses de las partes interesadas del BNB S.A.; además cuenta con una serie de canales de comunicación que le permite reconocer las inquietudes de los mismos.	TR	TV	d) Respeto a las partes interesadas.	37	

CONTENIDOS BÁSICOS PARTE II: Enfoque de la dirección (DMAS)  
INDICADORES DE DESEMPEÑO

Dimensión económica

Perfil	Descripción	Comentario	Reportado	Validado	Reglamento RSE ASFI 170/93	Página	Pacto Global
EC1	Valor económico directo generado y distribuido, incluyendo ingresos, costes de explotación, retribución a empleados, donaciones y otras inversiones en la comunidad, beneficios no distribuidos y pagos a proveedores de capital y a gobiernos.		TR	TV	a) Rendición de cuentas ante la sociedad.	94	
EC2	Consecuencias financieras y otros riesgos y oportunidades para las actividades de la organización debido al cambio climático.	De momento el Directorio del BNB S.A. no ha evaluado los riesgos y oportunidades que supone para las actividades de la organización el cambio climático, por lo tanto no conoce las implicaciones financieras, ni los riesgos u oportunidades.	TR	TV	d) Respeto a las partes interesadas.		
EC3	Cobertura de las obligaciones de la organización debidas a programas de beneficios sociales.		TR	TV	d) Respeto a las partes interesadas.	49 a 51	
EC4	Ayudas financieras significativas recibidas de gobiernos.	El BNB S.A. no ha recibido ninguna ayuda financiera durante la gestión 2014.	TR	TV	c) Comportamiento ético.		
EC5	Rango de las relaciones entre el salario inicial estándar desglosado por sexo y el salario mínimo local en lugares donde se desarrollen operaciones significativas.		TR	TV	e) Respeto a las leyes.	48	
EC6	Política, prácticas y proporción de gasto correspondiente a proveedores locales en lugares donde se desarrollen operaciones significativas.		TR	TV	b) Transparencia.	82	
EC7	Procedimientos para la contratación local y proporción de altos directivos procedentes de la comunidad local, en lugares donde se desarrollen operaciones significativas.	La normativa del BNB S.A. no define criterios para la selección de altos directivos bajo el criterio geográfico o de localidad, sin embargo los principales directivos del banco (miembros del Directorio y vicepresidentes) son locales.	TR	TV	c) Comportamiento ético.		
EC8	Desarrollo e impacto de las inversiones en infraestructuras y los servicios prestados, principalmente para el beneficio público mediante compromisos comerciales, pro bono, o en especie.		TR	TV	c) Comportamiento ético.	79 y 80	

Dimensión ambiental

EN1	Materiales utilizados, por peso o volumen.		TR	TV	b) Transparencia.	85-88	
EN2	Porcentaje de los materiales utilizados que son materiales valorizados.	El BNB S.A. no utiliza materiales valorizados para el desarrollo de sus operaciones.	TR	TV	b) Transparencia.		Principios 8 y 9

Dimensión ambiental							
Perfil	Descripción	Comentario	Reportado	Validado	Reglamento RSE ASFI 170/93	Página	Pacto Global
EN3	Consumo directo de energía, desglosado por fuentes primarias.		TR	TV	b) Transparencia.	87 y 88	
EN4	Consumo indirecto de energía, desglosado por fuentes primarias.		TR	TV	b) Transparencia.	87 y 88	
EN8	Captación total de agua por fuentes.		TR	TV	b) Transparencia.	88	
EN16	Emisiones totales, directas e indirectas, de gases de efecto invernadero, en peso.		TR	TV	b) Transparencia.	85 y 86	
EN17	Otras emisiones indirectas de gases de efecto invernadero, en peso.		TR	TV	b) Transparencia.	85 y 86	
EN19	Emisiones de sustancias destructoras de la capa de ozono, en peso.		TR	TV		86	
EN22	Peso total de residuos generados, según tipo y método de tratamiento.		TR	TV	b) Transparencia.	88	
EN28	Coste de las multas significativas y número de sanciones no monetarias por incumplimiento de la normativa ambiental.	Durante el período reportado no hubo multa significativa alguna, ni sanciones o amonestaciones por incumplimiento de declaraciones, convenios y tratados internacionales o regulaciones nacionales, sub-nacionales, regionales y locales ambientales; el BNB S.A. tampoco ha suscrito convenios medioambientales ni ha sido notificado con demandas contra la entidad promovidas ante instancias internacionales de arbitraje, o bien instancias nacionales bajo supervisión de las autoridades públicas.	TR	TV	e) Respeto a las leyes.		
Dimensión social							
LA1	Desglose del colectivo de trabajadores por tipo de empleo, por contrato, por región y por sexo.		TR	TV	e) Respeto a las leyes.	45 y 46	
LA2	Número total de empleados y tasa de nuevas contrataciones y rotación media de empleados, desglosados por grupo de edad, sexo y región.		TR	TV	e) Respeto a las leyes.	46 y 47	Principio 6
LA3	Beneficios sociales para los empleados con jornada completa, que no se ofrecen a los empleados temporales o de media jornada, desglosado por ubicaciones significativas de actividad.		TR	TV	e) Respeto a las leyes.	49 a 51	Principio 6
LA4	Porcentaje de empleados cubiertos por un convenio colectivo.		TR	TV	f) Respeto a los DD.HH.	51 y 52	Principio 3

Dimensión social							
Perfil	Descripción	Comentario	Reportado	Validado	Reglamento RSE ASFI 170/93	Página	Pacto Global
LA5	Período(s) mínimo(s) de preaviso relativo(s) a cambios organizativos, incluyendo si estas notificaciones son especificadas en los convenios colectivos.	Los cambios organizativos, operativos y funcionales se publican en la Intranet del banco, a objeto que todo el personal tome conocimiento oportuno.	TR	TV	e) Respeto a las leyes.		
LA6	Porcentaje del total de trabajadores que está representado en comités de salud y seguridad conjuntos de dirección-empleados, establecidos para ayudar a controlar y asesorar sobre programas de salud y seguridad en el trabajo.		TR	TV	e) Respeto a las leyes. f) Respeto a los DD.HH.	52	
LA7	Tasas de absentismo, enfermedades profesionales, días perdidos y número de víctimas mortales, relacionadas con el trabajo por región y género.		TR	TV	e) Respeto a las leyes.	53	Principio 3
LA8	Programas de educación, formación, asesoramiento, prevención y control de riesgos, que se apliquen a los trabajadores, a sus familias o a los miembros de la comunidad en relación con enfermedades graves.		TR	TV	d) Respeto a las partes interesadas.	54 y 55	
LA9	Asuntos de salud y seguridad cubiertos en acuerdos formales con sindicatos.	Si bien los acuerdos formales del BNB S.A. con el sindicato no cubren temas específicos de salud y seguridad, el banco cuenta con una "Política de Higiene, Seguridad Ocupacional, Salud y Bienestar" que establece un sistema integral de salud y seguridad ocupacional.	TR	TV	e) Respeto a las leyes.		
LA10	Promedio de horas de formación al año por empleado, desglosado por categoría de empleado y género.		TR	TV	d) Respeto a las partes interesadas.	56	
LA11	Programas de gestión de habilidades y de formación continua que fomenten la empleabilidad de los trabajadores y que les apoyen en la gestión del final de sus carreras profesionales.	Durante el período reportado no se presentaron casos en los que la entidad haya tenido que conceder períodos de excedencia, garantizando el regreso al empleo.  Los programas de formación que gestiona el BNB están diseñados en base a las características de la población empleada por el banco y responden a las necesidades formativas de la institución; en ese sentido, al ser joven la población mayoritaria del banco, no se ha establecido aún formación específica relacionada a la jubilación.  Tampoco existen programas de formación específicos en los que se capacite al personal sobre indemnizaciones por despido o servicios de recolocación.	TR	TV	d) Respeto a las partes interesadas.		
LA12	Porcentaje de empleados que reciben evaluaciones regulares de desempeño y de desarrollo profesional por género.	Las evaluaciones de desempeño se realizan regularmente durante los cuatro meses posteriores al cierre de gestión, por lo tanto, a la fecha de la elaboración del IRSE no se cuenta con los datos de la evaluación de desempeño del período 2014.	TR	TV	e) Respeto a las leyes.		

Dimensión social							
Perfil	Descripción	Comentario	Reportado	Validado	Reglamento RSE ASFI 170/93	Página	Pacto Global
LA13	Composición de los órganos de gobierno corporativo y plantilla, desglosado por categoría de empleado, sexo, grupo de edad, pertenencia a minorías y otros indicadores de diversidad.		TR	TV	b) Transparencia.	20 - 24	
LA14	Relación entre salario base de los hombres con respecto al de las mujeres, desglosado por categoría profesional en los lugares principales de operación.		TR	TV	e) Respeto a las leyes.	48	Principio 6
LA15	Niveles de reincorporación al trabajo y de retención tras la baja por maternidad o paternidad, desglosados por sexo.		TR	TV	e) Respeto a las leyes.	47	
HR1	Porcentaje y número total de contratos y acuerdos de inversión significativos, que incluyan cláusulas de derechos humanos o que hayan sido objeto de análisis en materia de derechos humanos.	El BNB S.A. cuenta con cuatro acuerdos de financiamiento suscritos con financiadores del exterior, que contemplan obligaciones específicas respecto a protección del medioambiente y cláusulas sobre derechos humanos.	TR	TV	f) Respeto a los DD.HH.		
HR2	Porcentaje de los proveedores, contratistas y otros socios comerciales significativos, que hayan sido objeto de análisis en materia de derechos humanos, y medidas adoptadas como consecuencia.	El BNB S.A. ha identificado aproximadamente a 205 proveedores significativos de bienes y servicios significativos. Durante la gestión reportada no realizó análisis en materia de derechos humanos, sin embargo durante la gestión 2015 se tiene previsto trabajar en la política de contrataciones para incluir temas relacionados a la cadena de valor.	TR	TV	f) Respeto a los DD.HH.		
HR3	Total de horas de formación de los empleados sobre políticas y procedimientos relacionados con aquellos aspectos de los derechos humanos relevantes para sus actividades, incluyendo el porcentaje de empleados formados.		TR	TV	f) Respeto a los DD.HH.	56 y 57	
HR4	Número total de incidentes de discriminación y medidas correctivas adoptadas.	Durante el período reportado, existieron 16 incidentes de discriminación, mismos que fueron registrados en el sistema Punto de Reclamo. Las quejas/reclamos presentados fueron informados a sus respectivas sucursales y puestos en conocimiento de la Gerencia de Servicio al Cliente, donde se revisaron los antecedentes del incidente, y tomaron las medidas correctivas correspondientes con el fin de evitar la repetición de los mismos; todos los incidentes suscitados se encuentran cerrados a la fecha. A nivel del público interno, no se registraron incidentes de discriminación.	TR	TV	f) Respeto a los DD.HH.		Principio 6

Dimensión social							
Perfil	Descripción	Comentario	Reportado	Validado	Reglamento RSE ASFI 170/93	Página	Pacto Global
HR5	Operaciones y proveedores significativos identificados en los que el derecho a libertad de asociación y de acogerse a convenios colectivos pueda ser violado, o pueda correr importantes riesgos, y medidas adoptadas para respaldar estos derechos.	En el BNB S.A. no se han identificado operaciones en las que el derecho de libertad de asociación y de acogerse a convenios colectivos pueda ser violado o pueda correr importantes riesgos. En cuanto a proveedores significativos, el BNB no cuenta aún con políticas de verificación que le permitan identificar cuando las empresas contratadas violen dichos derechos.	TR	TV	f) Respeto a los DD.HH.		Principio 3
HR6	Operaciones y proveedores significativos identificados que conllevan un riesgo significativo de incidentes de explotación infantil, y medidas adoptadas para contribuir a la abolición efectiva de la explotación infantil.	El BNB S.A. no tiene contratado ni contrata a personal menor de edad para el desarrollo de sus actividades u operaciones. En cuanto a las relaciones del banco con terceros, no se han establecido aún los criterios que se alineen a la ley vigente y permitan contribuir a la eliminación del trabajo infantil que se desarrolle al margen de la ley, ni la identificación de las actividades que conllevan un riesgo potencial de incidentes de explotación infantil. Esto será revisado por el banco una vez que se reglamente el Código Niño, Niña, Adolescente vigente del Estado Plurinacional de Bolivia, toda vez que éste permite y norma el trabajo de menores de edad bajo ciertas condiciones (mayores de 14 años y en ciertos casos como excepción desde 10 años, hasta menores de 14 años de edad).	TR	TV	f) Respeto a los DD.HH.		Principio 5
HR7	Operaciones y proveedores significativos identificados como de riesgo significativo de ser origen de episodios de trabajo forzado o no consentido, y las medidas adoptadas para contribuir a la eliminación de todas las formas de trabajo forzoso u obligatorio.	En el BNB S.A. no existe riesgo significativo de ser origen de episodios de trabajo forzado o no consentido. En cuanto a sus relaciones con terceros no cuenta aún con una normativa interna que permita identificar los riesgos a los que el indicador hace referencia.	TR	TV	f) Respeto a los DD.HH.		Principio 4
HR9	Número total de incidentes relacionados con violaciones de los derechos de los indígenas y medidas adoptadas.	El BNB S.A. no ha tenido incidentes de la naturaleza expuesta en el indicador.	TR	TV	f) Respeto a los DD.HH.		Principio 1
HR10	Porcentaje y número total de operaciones que han sido objeto de revisiones o evaluaciones de impactos en materia de derechos humanos.		TR	TV	f) Respeto a los DD.HH.	66 - 69	
HR11	Número de quejas relacionadas con los derechos humanos que han sido presentadas, tratadas y resueltas mediante mecanismos conciliatorios formales.	Además de las identificadas en el indicador HR4 el BNB S.A. no registró otro tipo de quejas relacionadas a los derechos humanos.	TR	TV	f) Respeto a los DD.HH.		
SO1	Porcentaje de operaciones donde se han implantado programas de desarrollo, evaluaciones de impactos y participación de la comunidad local.		TR	TV	d) Respeto a las partes interesadas.	68 y 69	
SO2	Porcentaje y número total de unidades de negocio analizadas con respecto a riesgos relacionados con la corrupción.	La Unidad de Cumplimiento analizó el 100% de las oficinas del BNB S.A. respecto a riesgos relacionados con corrupción.	TR	TV	e) Respeto a las leyes.		Principio 10

Dimensión social							
Perfil	Descripción	Comentario	Reportado	Validado	Reglamento RSE ASFI 170/93	Página	Pacto Global
SO3	Porcentaje de empleados formados en las políticas y procedimientos anticorrupción de la organización.	Con relación al Directorio y Comité de Cumplimiento y RLGIFT, el Gerente de Cumplimiento es la instancia encargada de comunicar oportunamente aspectos relacionados con modificaciones en las leyes, reglamentos, manuales, instructivos, estándares y mejores prácticas, con el propósito de asegurar su adecuación, aprobación correspondiente y el consiguiente cumplimiento por parte del personal del banco.	TR	TV	e) Respeto a las leyes.		
SO4	Medidas tomadas en respuesta a incidentes de corrupción.	Durante el período reportado no se registraron incidentes en los que haya habido empleados amonestados o despedidos por corrupción, ni se presentaron incidentes a partir de los cuales no se han renovado contratos con socios empresariales, debido a violaciones relacionadas con corrupción.	TR	TV	e) Respeto a las leyes.		Principio 10
SO5	Posición en las políticas públicas y participación en el desarrollo de las mismas y de actividades de "lobbying".	El BNB S.A. no tiene participación ni incidencia alguna sobre políticas públicas. Adopta posiciones ante políticas públicas como gremio a través de la Asociación de Bancos y Entidades Financieras, en protección de los derechos, y libertades reconocidas por la Constitución Política del Estado y las leyes a las entidades financieras y al comercio.	TR	TV	e) Respeto a las leyes.		
SO6	Valor total de las aportaciones financieras y en especie a partidos políticos o a instituciones relacionadas, por países.	El BNB S.A. no realiza aportaciones financieras o en especie a partidos políticos o a instituciones relacionadas en otros países.	TR	TV	e) Respeto a las leyes.		
SO7	Número total de acciones por causas relacionadas con prácticas monopolísticas y contra la libre competencia, y sus resultados.	En el BNB S.A. no se han suscitado acciones de la naturaleza expuesta en el indicador.	TR	TV	e) Respeto a las leyes.		
SO8	Valor monetario de sanciones y multas significativas, y número total de sanciones no monetarias derivadas del incumplimiento de las leyes y regulaciones.	Durante la gestión 2014, la Autoridad de Supervisión del Sistema Financiero (ASFI), sancionó al BNB S.A. conforme al siguiente detalle: ASFI N° 221/2014 Amonestación. Clientes atendidos con más de 30 minutos de espera. ASFI N° 353/2014 Pecuniaria. Retraso envío estados financieros trimestrales. ASFI N° 651/2014 Amonestación. No realizar comunicación formal de rechazo de crédito. ASFI N° 714/2014 Amonestación. Demora en implementación de incentivos para clientes con pleno y oportuno cumplimiento de pago. ASFI N° 749/2014 Amonestación. Por no incluir la leyenda relativa a la Defensoría del Consumidor Financiero en la respuesta del reclamo de un cliente. ASFI N° 850/2014 Amonestación. Por no proporcionar información precisa a un cliente respecto a una tarjeta de crédito y contestar fuera del plazo de 5 días el reclamo. ASFI N° 974/2014 Pecuniaria. Retraso en comunicación de hechos relevantes.	TR	TV	e) Respeto a las leyes.		
SO9	Operaciones con impactos negativos significativos posibles o reales en las comunidades locales.	El BNB S.A. no ha identificado operaciones que tengan impactos negativos significativos posibles o reales en los lugares donde opera.	TR	TV	d) Respeto a las partes interesadas.		

Dimensión social							
Perfil	Descripción	Comentario	Reportado	Validado	Reglamento RSE ASFI 170/93	Página	Pacto Global
SO10	Medidas de prevención y mitigación implantadas en operaciones con impactos negativos significativos posibles o reales en las comunidades locales.	Ver comentario SO9.	TR	TV	c) Comportamiento ético.		
FS13	Puntos de acceso por tipo en áreas de escasa densidad de población o desfavorecidas económicamente.		TR	TV	d) Respeto a las partes interesadas.	76	
FS14	Iniciativas para mejorar el acceso a los servicios financieros a personas desfavorecidas.		TR	TV	d) Respeto a las partes interesadas.	68	
PR5	Prácticas con respecto a la satisfacción del cliente, incluyendo los resultados de los estudios de satisfacción del cliente.		TR	TV	d) Respeto a las partes interesadas.	66 y 67	
PR6	Programas de cumplimiento de las leyes o adhesión a estándares y códigos voluntarios, mencionados en comunicaciones de marketing, incluidos la publicidad, otras actividades promocionales y los patrocinios.	El BNB S.A. no aplica códigos o estándares voluntarios relativos a las comunicaciones comerciales. Todas sus campañas publicitarias responden a su cultura interna y están sujetas a sus valores, políticas internas y normativa emitida por el ente regulador (ASFI), se adjunta normativa. Durante el período reportado la organización no ha vendido productos prohibidos, o que hayan sido objeto de discusión por parte de algún grupo de interés o que hayan constituido un tema de debate público.	TR	TV	e) Respeto a las leyes.		
PR7	Número total de incidentes, fruto del incumplimiento de las regulaciones relativas a las comunicaciones de marketing, incluyendo la publicidad, la promoción y el patrocinio, distribuidos en función del tipo de resultado de dichos incidentes.	Durante el período reportado no hubo multa significativa alguna, ni sanciones o amonestaciones por incumplimiento de declaraciones, convenios y tratados internacionales o regulaciones nacionales, sub-nacionales, regionales y locales ambientales; el BNB S.A. tampoco ha suscrito convenios medioambientales ni ha sido notificado con demandas contra la entidad promovidas ante instancias internacionales de arbitraje, o bien instancias nacionales bajo supervisión de las autoridades públicas.	TR	TV	e) Respeto a las leyes.		
PR8	Número total de reclamaciones debidamente fundamentadas en relación con el respeto a la privacidad y la fuga de datos personales de clientes.	Durante el período reportado no hubo reclamos debidamente fundamentados por haber violado la privacidad de los clientes. No existió fuga de datos personales de los clientes, ni filtraciones, robos o pérdidas de datos personales.	TR	TV	e) Respeto a las leyes.		
FS15	Descripción de políticas para el correcto diseño y oferta de servicios y productos financieros. Marketing, privacidad del cliente, compliance.	El BNB S.A. realiza sus actividades, campañas y promociones, siguiendo las normativas y reglamentaciones de la ASFI (quien reglamenta la publicidad, promoción y material informativo) que las entidades financieras ofrecen a sus clientes. Además de dar cumplimiento a la Ley general de los derechos de las usuarias y los usuarios y de las consumidoras y los consumidores (Ley N° 453).	TR	TV	d) Respeto a las partes interesadas.		
FS16	Iniciativas para mejorar la alfabetización y educación financiera según el tipo de beneficiario.		TR	TV	d) Respeto a las partes interesadas.	70 a 72	

Dimensión social							
Perfil	Descripción	Comentario	Reportado	Validado	Reglamento RSE ASFI 170/93	Página	Pacto Global
PR9	Coste de aquellas multas significativas, fruto del incumplimiento de la normativa en relación con el suministro y el uso de productos y servicios de la organización.	Durante el período reportado no hubo multa significativa alguna, fruto del incumplimiento de la normativa en relación con el suministro y el uso de productos y servicios de la organización.	TR	TV	e) Respeto a las leyes.		
<b>IMPACTO SOBRE PRODUCTOS Y SERVICIOS - SUPLEMENTO FINANCIERO</b>							
FS1	Políticas con aspectos medioambientales y sociales específicos, aplicadas a las líneas de negocio.		TR	TV	b) Transparencia.	73	
FS2	Procedimientos para la evaluación y el control de riesgos sociales y medioambientales en las líneas de negocio.		TR	TV	d) Respeto a las partes interesadas.	73	
FS3	Procesos para monitorizar la implementación por parte de los clientes de los requisitos sociales y medioambientales, incluidos en contratos o transacciones.		TR	TV	d) Respeto a las partes interesadas.	73	
FS4	Proceso(s) para mejorar la competencia de los empleados, para implementar las políticas y procedimientos medioambientales y sociales aplicados a las líneas de negocio.	La base fundamental para determinar qué empleados requieren de competencias específicas para implementar las políticas y procedimientos medioambientales, sociales o de otro tipo, es el Manual de Funciones y Responsabilidades, establecido para cada puesto de trabajo; de su análisis se establecen las competencias a ser requeridas dentro de los diferentes procesos de reclutamiento y dotación establecidos dentro de la organización. Para evaluar las necesidades de formación, se emplea un Plan Anual de Capacitación (PAC), que recoge las necesidades de formación de los empleados, alineadas al cumplimiento de los objetivos establecidos en el Plan Estratégico y otras fuentes. Para mejorar las competencias de los empleados, el banco brinda permanentes capacitaciones y entrenamientos del personal. Las mismas se realizan mayormente dentro de las instalaciones, con formadores internos y externos. Para controlar la calidad de las capacitaciones y entrenamientos, se aplican formularios de evaluación control y, anualmente, mediante las evaluaciones de desempeño, se verifica la efectividad de dichos procesos. Todo ello contribuye a que los empleados gestionen adecuadamente los riesgos y oportunidades relacionados al negocio, y que tengan las competencias para implementar políticas y procedimientos.	TR	TV	d) Respeto a las partes interesadas.		
FS5	Interacciones con clientes/sociedades participadas/socios empresariales en relación a los riesgos y oportunidades medioambientales y sociales.	El BNB S.A. aún no ha llevado a cabo acciones formales de interacción con clientes (personas naturales o jurídicas) respecto a la comunicación de oportunidades medioambientales y sociales. Esta acción será llevada a cabo en la medida en la que el banco desarrolle productos que reduzcan el impacto ambiental y social de las actividades de sus clientes.	TR	TV			



IMPACTO SOBRE PRODUCTOS Y SERVICIOS - SUPLEMENTO FINANCIERO							
Perfil	Descripción	Comentario	Reportado	Validado	Reglamento RSE ASFI 170/93	Página	Pacto Global
FS6	Porcentaje de la cartera para las líneas de negocio según la región, la dimensión (por ejemplo microempresas/pymes/grandes) y el sector de actividad.		TR	TV	b) Transparencia.	59 y 60	
FS7	Valor monetario de los productos y servicios diseñados para proporcionar un beneficio social específico, para cada línea de negocio desglosado según su propósito.		TR	TV	b) Transparencia.	76	
FS8	Valor monetario de los productos y servicios diseñados para proporcionar un beneficio medioambiental específico, para cada línea de negocio desglosado según su propósito.	La estrategia del BNB S.A. aún no contempla el diseño de productos que generen un beneficio medioambiental específico.	TR	TV	b) Transparencia.		
FS9	Cobertura y frecuencia de auditorías para evaluar la implementación de las políticas medioambientales y sociales, y los procedimientos de evaluación de riesgos.	<p>El BNB cuenta con un Plan Anual de Auditoría interna, mediante el cual revisa las distintas líneas del negocio y el cumplimiento de los procedimientos de evaluación de riesgos.</p> <p>La Gerencia de División Auditoría, de acuerdo con lo establecido en su política interna, tiene acceso irrestricto a toda la información generada en las distintas áreas operativas y administrativas del banco, por lo tanto, el área de auditoría es la instancia responsable de efectuar revisiones relacionadas con riesgos de liquidez, crediticio, operativo, legal, de sistemas, lavado de dinero y razonabilidad de información financiera, principalmente, así como de la verificación de la gestión de responsabilidad social del banco; asimismo los auditores externos realizan una revisión integral de las diferentes áreas del banco, cuyos resultados se exponen en su Informe de auditoría.</p> <p>El BNB S.A. utiliza los siguientes estándares para llevar a cabo sus auditorías:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Ley N° 393 de Servicios Financieros.</li> <li>• Recopilación de normas para servicios financieros y Manual de Cuentas para Entidades Financieras, emitidos por la Autoridad de Supervisión del Sistema Financiero.</li> <li>• “Reglamento de Control Interno y Auditores Internos”, emitidos por la Autoridad de Supervisión del Sistema Financiero.</li> <li>• Normas internacionales de auditoría interna emitidas por el Instituto Internacional de Auditores Internos.</li> <li>• Normas de Auditoría Generalmente Aceptadas en Bolivia (NAGAS).</li> <li>• Código de ética.</li> <li>• ISO 27001 Seguridad de la Información.</li> <li>• Marco de Trabajo para el Gobierno de Tecnología de la Información - COBIT.</li> <li>• Buenas prácticas y estándares internacionales.</li> </ul>	TR	TV	c) Comportamiento ético.		



## VI. Dictamen del Auditor Independiente



## INFORME DEL AUDITOR INDEPENDIENTE

27 de abril de 2015

A los señores  
Directores de  
Banco Nacional de Bolivia S.A.  
La Paz

Fuimos contratados para llevar a cabo un trabajo de auditoría con nivel de seguridad limitada del Informe de Responsabilidad Social Empresarial 2014 (Balance Social), elaborado por Banco Nacional de Bolivia S.A. para la información y el nivel auto – declarado de aplicación A+ preparado de acuerdo con los criterios de reporte expuestos en la *Guía para la Elaboración de Memorias de Sostenibilidad* versión 3.1 y su Suplemento Sectorial para Entidades Financieras versión 3.1 de la Global Reporting Initiative (GRI) y obtener el nivel auto – declarado de aplicación A+, para la gestión terminada al 31 de diciembre de 2014.

### **Responsabilidad de la Gerencia de Banco Nacional de Bolivia S.A. en relación a la información incluida en el Informe de Responsabilidad Social Empresarial (Balance Social).**

La Gerencia de Banco Nacional de Bolivia S.A., es responsable de la preparación y presentación del Informe de Responsabilidad Social Empresarial 2014 (Balance Social), elaborado por Banco Nacional de Bolivia S.A. para la información y el nivel auto – declarado de aplicación A+, de acuerdo con los criterios de reporte expuestos en la *Guía para Elaboración de Memorias de Sostenibilidad* versión 3.1. y su Suplemento Sectorial para Entidades Financieras versión 3.1 de la Global Reporting Initiative (GRI). Esta responsabilidad incluye: el diseño, implementación y mantenimiento de los controles internos relevantes para la apropiada preparación y presentación del Informe de Responsabilidad Social Empresarial 2014 (Balance Social) para la información y el nivel auto – declarado de aplicación A+ y la aplicación de una base adecuada para la preparación y elaboración de estimaciones, si las hubiese, que sean razonables para estas circunstancias.

### **Responsabilidad profesional de PricewaterhouseCoopers**

Nuestra responsabilidad es la de expresar una conclusión con nivel de seguridad limitada sobre la información incluida en el Informe de Responsabilidad Social Empresarial 2014 (Balance Social) elaborado por Banco Nacional de Bolivia S.A. para la información y el nivel auto – declarado de aplicación A+, preparado de acuerdo con los criterios de reporte expuestos en la *Guía para Elaboración de Memorias de Sostenibilidad* versión 3.1. y su Suplemento Sectorial para Entidades Financieras versión 3.1 de la Global Reporting Initiative (GRI). Nuestra responsabilidad por la revisión del Informe de Responsabilidad Social Empresarial 2014 (Balance Social) para la información y el nivel de auto – declarado de aplicación A+ es solamente con Banco Nacional de Bolivia S.A., por este motivo, no aceptamos ni asumimos ninguna responsabilidad para cualquier otro propósito ni con cualquier otra persona u organización.

### **Alcance**

Nuestro trabajo se realizó de acuerdo con la Norma Internacional de Auditoría ISAE 3000 –International Standard on Assurance Engagements. Esta Norma establece que cumplamos con requerimientos éticos y que planifiquemos y realicemos el trabajo de auditoría para obtener seguridad limitada en relación a cualquier

---

*Pricewaterhousecoopers S.R.L. La Paz -Bolivia Pasaje Villegas # 348 Edif. Ana María pisos 1,2,y3, San Jorge  
T: Teléfono(591-2) 2408181, F: (591-2) 211-2752, www.pwc.com/bo*

aspecto significativo que llame nuestra atención y nos lleve a concluir que la información incluida en el Informe de Responsabilidad Social Empresarial 2014 (Balance Social) elaborado por Banco Nacional de Bolivia S.A. para la información y el nivel auto - declarado de aplicación A+ no cumple en todos los aspectos significativos con el criterio expuesto.


En un trabajo de auditoría de nivel de seguridad limitada los procesos de recopilación de evidencia son más limitados que en un trabajo de nivel de seguridad razonable, por lo tanto se obtiene menos confiabilidad que en un trabajo de auditoría de nivel de seguridad razonable.

Los procedimientos seleccionados dependen del criterio profesional de los encargados, incluyendo la evaluación del riesgo de incumplimiento material del Informe de Responsabilidad Social Empresarial 2014 (Balance Social), elaborado por Banco Nacional de Bolivia S.A. para la información y el nivel auto - declarado de aplicación A+ con relación al criterio expuesto. Dentro del alcance de nuestro trabajo hemos realizado los siguientes procedimientos:

- Entrevistas con personal de Banco Nacional de Bolivia S.A., encargado de la elaboración del documento Informe de Responsabilidad Social Empresarial 2014 (Balance Social) elaborado por Banco Nacional de Bolivia S.A. con corte al 31 de diciembre de 2014 y con personal de las áreas responsables de la generación de la información.
- Comparación de los datos financieros, del documento informe de Responsabilidad Social Empresarial 2014 (Balance Social) con la información financiera incluida en los Estados Financieros Auditados de esa gestión.
- Entrevistas con las gerencias y personal que opera la estrategia social y la implementación de las políticas y/o procedimientos sociales del Banco.
- En base a las entrevistas, se indagó acerca del tipo de información de respaldo existente y se la solicitó.
- Posteriormente, se efectuaron pruebas analíticas y/o descriptivas (según tipo de variable auditada) a efectos de verificar la información presentada en el Informe de Responsabilidad Social Empresarial 2014 (Balance Social), elaborado por Banco Nacional de Bolivia S.A. con corte al 31 de diciembre de 2014.
- Finalmente, verificamos el índice GRI elaborado por Banco Nacional de Bolivia S.A. y los indicadores reportados en el mismo, a efectos de verificar el cumplimiento de los requisitos para el nivel auto - declarado de aplicación A+.

#### Conclusión

Basados en nuestro trabajo de auditoría con nivel de seguridad limitada, nada ha llamado nuestra atención que nos haga pensar que el Informe de Responsabilidad Social Empresarial 2014 (Balance Social), elaborado por Banco Nacional de Bolivia S.A. para la información y el nivel auto - declarado de aplicación A+ no cumple en todos los aspectos significativos, con los criterios de reporte expuestos en la *Guía para Elaboración de Memorias de Sostenibilidad* versión 3.1 y el Suplemento Sectorial para Entidades Financieras, versión 3.1 de la Global Reporting Initiative (GRI).



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



## Red de sucursales y agencias

### Domicilio legal

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

### Oficina Nacional

Av. Camacho N° 1296, Esq. Colón, Zona Central.  
Teléfonos: (591-2) 2332323 - Fax Interno N° 1850.  
Casilla N° 360, La Paz.  
e-mail: [info@bnb.com.bo](mailto:info@bnb.com.bo)  
<http://www.bnb.com.bo>

### Sucursal La Paz

Oficina Principal  
Agencia 20 de Octubre  
Agencia Achumani  
Agencia Buenos Aires

Agencia Edificio Anexo  
Agencia Mega Center  
Agencia MyPE Gran Poder  
Agencia MyPE Miraflores  
Agencia Pérez Velasco  
Agencia San Miguel

Agencia Villa Fátima  
Oficina externa/Autobanco Achumani  
Oficina externa/BNB Express Anexo  
Oficina externa/BNB Express Obrajés

Oficina externa/Caja Externa Terrasur

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. Av. Buenos Aires, Zona 14 de Septiembre.  
Av. Camacho N° 1312, esq. Colón, Zona Central.  
Av. Rafael Pabón, Complejo Mega Center, Zona Irpavi.  
Calle Sebastián Segurola N° 1050, Zona Gran Poder.  
Av. Héroes del Pacífico N° 1384, casi esq. EE.UU., Zona Miraflores.  
Av. Montes N° 744, esq. José María Serrano, Zona Central.  
Av. Montenegro N° 1420, Edif. San Miguel Arcángel, Zona San Miguel.  
Av. De las Américas N° 396, Zona Villa Fátima.  
Av. García Lanza N° 1484, esq. Calle 13, Zona Achumani.  
Av. Camacho N° 1312, esq. Colón, Zona Central.  
Av. Hernando Siles N° 247 esq. Calle 12, Edificio Reina Esther PB, Zona Obrajés.  
Calle Belisario Salinas N° 525, Zona Sopocachi.

## Sucursal Santa Cruz

Oficina Principal Agencia 7 Calles	Calle René Moreno N° 258, Zona Central. Calle Isabel la Católica N° 149, entre calles Suárez de Figueroa y Camiri, Zona Casco Viejo.
Agencia Aroma	Calle Aroma N° 712, entre calle Celso Castedo y Av. Uruguay (Primer Anillo), Zona Barrio Los Pozos.
Agencia Busch	Av. Busch, esq. Av. Noel Kempff Mercado, (Tercer Anillo Int.), Zona Oeste.
Agencia La Guardia	Carretera antigua Santa Cruz-Cochabamba, entre calles 6 de Agosto y Nacian Urquidi, Zona Sur.
Agencia La Ramada	Av. Grigotá N° 333, Zona Mercado La Ramada.
Agencia Montero	Calle Warnes, esq. Sucre, ciudad de Montero.
Agencia Mutualista	Av. Pedro Rivera Mercado N° 950, esq. Pavi, (Tercer Anillo Int.), Zona Mercado Mutualista.
Agencia MyPE Plan 3000	Av. Prolongación Che Guevara, esq. Calle 1, Paralela Av. Cañada Pailita, Zona Plan 3000.
Agencia Norte	Av. Cristo Redentor, esq. Cuarto Anillo, Zona Norte.
Agencia Sur	Calle Monseñor Santiestevan N° 179, esq. Diego de Mendoza, Zona Sur.
Agencia UPSA	Av. Transversal 1, entre prolongación Paraguá y Cuarto Anillo, Zona Parque Industrial.
Agencia Urubó	Av. Primera esq. Puente Urubó 91, Plaza Comercial Urubó, Zona Noroeste.
Agencia Ventura Mall (nueva)	Av. San Martín esq. Cuarto Anillo, Centro Comercial Ventura Mall, Zona Equipetrol Norte.
Agencia Villa 1° de Mayo	Calle "G" esq. Calle N° 4, acera este Plaza Principal, Zona Villa 1° de Mayo.
Oficina externa/Autobanco Mutualista	Av. Pedro Rivera Mercado N° 950, esq. Pavi, (Tercer Anillo Int.), Zona Mercado Mutualista.
Oficina externa/Autobanco Norte	Av. Cristo Redentor, esq. Cuarto Anillo, Zona Norte.
Oficina externa/Autobanco René Moreno	Calle René Moreno N° 258, Zona Central.
Oficina externa/Autobanco Sur	Calle Monseñor Santiestevan N° 179, esq. Diego de Mendoza, Zona Sur.
Oficina externa/Autobanco UPSA	Av. Transversal 1, entre prolongación Paraguá y Cuarto Anillo, Zona Parque Industrial.
Oficina externa/BNB Express CBN	Carretera antigua a Cochabamba Km. 14, instalaciones Cervecería Boliviana Nacional (CBN), Zona Sur.
Oficina externa/BNB Express Cotoca	Av. Santa Cruz N° 133, entre calles René Moreno y Defensores del Acre, Zona Central.
Oficina Externa/BNB Express El Carmen (nueva)	Km. 9 Av. Doble Vía La Guardia, esq. Av. Mapaizo, localidad El Carmen, Zona El Bajío.
Oficina externa/BNB Express Paurito	Av. Santa Cruz de la Sierra, esq. Germán Busch, Plaza Principal de Paurito, Zona Central.

Oficina externa/ BNB Express UTEPSA (nueva)	Av. Noel Kempff Mercado N° 715, entre Av. Busch y Av. San Martín, Tercer Anillo Int., Zona Oeste.
Oficina externa/BNB Express Valle Sánchez	Av. Principal de ingreso a Valle Sánchez, UV-1 manzano 2, Zona Sur, Warnes.
Oficina Externa/Caja de Cobranzas Alcaldía	Av. Cristóbal de Mendoza, esq. calle Orton, Segundo Anillo, Frente a la Casa del Camba, Barrio Máquina Vieja.

## Sucursal Cochabamba

Oficina Principal Agencia América	Calle Nataniel Aguirre N° E-198, esq. Jordán, Zona Central. Av. América, esq. Bernardo Monteagudo, Planta Baja Edificio Terrado, Zona Tupuraya.
Agencia Ayacucho Agencia Blanco Galindo	Av. Ayacucho N° 389, esq. Jordán, Zona Central. Av. Blanco Galindo N° 1123, entre Av. Campero y pasaje Walter Rocha, Zona Hipódromo.
Agencia Colcapirhua	Av. Blanco Galindo Km 9½, esq. Santa Cruz, Quinta Sección de la provincia Quillacollo, localidad Colcapirhua.
Agencia Constitución Agencia Heroínas Agencia La Cancha (nueva) Agencia MyPE Sud Agencia MyPE Suecia Agencia Norte	Plazuela Constitución, esq. 16 de Julio, Zona Noreste. Av. Heroínas N° S-589, esq. Falsuri, Zona Oeste. Calle Esteban Arze N° 1383, entre calles Totorá y Tarata, Zona Sud. Av. San Martín N° 1129, entre calles Honduras y Punata, Zona Sud. Av. Republica de Suecia, esq. Pasaje N° 6, Zona Huayrakasa. Av. América N° E-0402, esq. Plaza 4 de Noviembre, Zona Queru Queru.
Agencia Quillacollo Agencia Simón López	Av. José Ballivián N° S-0337, ciudad Quillacollo. Av. Simón López N° 877, entre Av. Gabriel René Moreno y calle Illapa, Zona Norte.
Oficina externa/Autobanco Constitución Oficina externa/BNB Express Taquiña Oficina externa/BNB Express Tiquipaya	Plazuela Constitución, esq. 16 de Julio, Zona Noreste. Final Av. Centenario, interior Cervecería Taquiña, Zona Taquiña. Final calle Profesora Guillermina Martínez, interior UNIVALLE, Tiquipaya.
Oficina externa/BNB Express Vinto Chico (nueva)	Carretera Quillacollo - Confital Km. 20½ Localidad Vinto Chico.

## Sucursal Sucre

Oficina Principal Agencia Barrio Petrolero (nueva)	Calle España N° 90, Zona Central. Av. Las Américas N° 433, entre calles Panamá y Honduras, Barrio Petrolero.
Agencia Mercado Campesino	Calle Raúl Otero N° 97, esq. Jaimes Freyre, Zona Mercado Campesino.
Agencia Supermercado SAS Oficina externa/BNB Express Av. Hernando Siles	Calle J.J. Pérez N° 331, Supermercado SAS, Zona Central. Av. Hernando Siles N° 642, entre Junín y Aniceto Arce, Zona Mercado Central.

## Sucursal Oruro

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

## Sucursal Potosí

Oficina Principal	Calle Junín N° 4, entre calles Matos y Bolívar, Zona Central.
Agencia Uyuni	Av. Potosí s/n, entre Av. Arce y calle Sucre, Zona Inmaculada Concepción.
Oficina externa/BNB Express Pasaje Boulevard	Pasaje Boulevard N° 15, entre calles Hoyos y Linares, Galería El Siglo, Zona Central.

## Sucursal Tarija

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

## Sucursal Beni

Oficina Principal	Plaza Mariscal José Ballivián, acera norte N° 46, Zona Central.
Agencia Guayaramerín	Av. 25 de Mayo, esq. Calle Mariscal Santa Cruz, Zona Central.
Agencia Pompeya	Calle 1° de Mayo, entre calles Isiboro y Securé, Zona Pompeya.
Agencia Riberalta	Av. Dr. Juan de Dios Martínez, entre Medardo Chávez y Alberto Natush, Zona Central, ciudad Riberalta
Oficina Externa/BNB Express Hotel Campanario (nueva)	Av. 6 de Agosto, Hotel Campanario, Zona Central.

## Sucursal El Alto

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

## Sucursal Pando

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

## Agencias y oficinas externas/BNB Express cerradas durante la gestión 2014

### La Paz

BNB Express Linares - Calle Santa Cruz N° 265, esquina Linares, Zona Central.  
BNB Express Montes - Av. Montes N° 616, esquina Batallón Illimani, Zona Central.

### Santa Cruz

BNB Express Pampa de la Isla - Av. Virgen de Cotoca, esquina Calle 5, Hipermaxi, Zona San Lorenzo.  
BNB Express Shopping Bolívar - Calle Bolívar N° 27, Shopping Bolívar, local comercial N° 6, Zona Central.

### Cochabamba

Agencia Totorá - Calle Totorá N° 250, edificio Limachi, Zona Central.

