



Responsabilidad  
Social Empresarial

# 2022

**BNB**

*150*  
años



Informe de  
Responsabilidad  
Social Empresarial  
**2022**

---

**BNB** | 150  
años

## DATOS DE CONTACTO

(102-1) (102-53)

### **Banco Nacional de Bolivia S.A.**

Tel: (591-2) 2332323 – Fax int. 1850. Casilla Nº 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

Carmen Zamora Ramírez

# Contenido

---

|  |    |
|--|----|
| <b>01. Presentación</b> .....  | 5  |
| Alcance.....   | 7  |
| Carta del Vicepresidente Ejecutivo.....  | 9  |
| <b>02. Carta del Presidente del Directorio</b> .....   | 11 |
| <b>03. Perfil del Banco Nacional de Bolivia S.A.</b> .....   | 17 |
| BNB, un banco con 150 años de experiencia .....  | 19 |
| BNB Corporación S.A. ....  | 20 |
| BNB en cifras, principales indicadores .....   | 21 |
| Misión, visión y valores .....   | 22 |
| Gobierno corporativo .....   | 23 |
| Estructura organizacional .....  | 30 |
| Gestión de riesgos.....  | 31 |
| Cumplimiento .....   | 32 |
| Código de ética.....   | 33 |
| Asociaciones y membresías .....  | 35 |
| Reconocimientos, distinciones y menciones .....  | 36 |
| <b>04. BNB Responsabilidad Social Empresarial</b> .....  | 45 |
| Descripción de la incorporación de la RSE en la<br>planificación estratégica de la entidad .....   | 47 |
| Resultado de la implementación y mantenimiento<br>del sistema de gestión de la RSE en el BNB ..... | 48 |
| <b>05. Materialidad</b> .....  | 57 |
| Proceso para la determinación de la materialidad .....   | 59 |
| Diálogo y creación de valor con los grupos de interés del BNB                                      |    |
| Modelo de materialidad aplicado .....  | 61 |
| Identificación de los aspectos materiales .....  | 63 |

|  |     |
|--|-----|
| <b>06. Desempeño social</b> .....                                    | 65  |
| <b>07. Desempeño ambiental</b> .....                                 | 149 |
| <b>08. Desempeño económico</b> .....                                 | 159 |
| <b>09. Pacto Global de las Naciones Unidas</b> .....                 | 165 |
| <b>10. Global Reporting Initiative (GRI)</b> .....                   | 173 |
| Acerca del GRI .....   | 175 |
| Declaración del nivel de aplicación de los estándares GRI-IRSE ..... | 176 |
| Lista de indicadores de acuerdo a la materialidad del BNB .....      | 177 |
| <b>11. Verificación externa</b> .....                                | 199 |
| Informe de seguridad limitada del profesional independiente.....     | 201 |
| <b>Red de sucursales y agencias</b> .....                            | 203 |

# 01

---

## Presentación



# Alcance

(102-1) (102-50) (102-51) (102-52) (102-56)

---

El Banco Nacional de Bolivia S.A. (BNB), hace público el presente Informe de Responsabilidad Social Empresarial 2022 (IRSE), que da cuenta de la gestión organizacional, económica, social y ambiental desarrollada durante el período comprendido entre el 1 de enero y el 31 de diciembre de 2022.

El objetivo del IRSE 2022 es exponer la creación de valor para los diferentes grupos de interés, para ello, el contenido de este informe está organizado en once capítulos, que presentan el perfil del banco, el compromiso con la RSE, el desempeño social, ambiental y económico, además de exponer la estructura de gobierno corporativo, ética, transparencia y gestión de riesgos. A lo largo del documento, se exhibe el modelo de negocio y la trayectoria de compartir y establecer un diálogo constructivo con los grupos de interés, con el objetivo de fortalecer las buenas prácticas en la gestión de personal, que garantizan la continuidad del negocio.

En su elaboración se da cumplimiento tanto a la normativa vigente expedida por la Autoridad de Supervisión del Sistema Financiero (ASFI), como a los principios del Pacto Global, los Objetivos de Desarrollo Sostenible de las Naciones Unidas, y a la visión, misión, principios y valores del banco.

El IRSE 2022 ha sido elaborado con parámetros de los Estándares GRI, en su opción “Esencial”, los mismos que pueden ser visualizados con los indicadores a lo largo del texto o más detalladamente en la tabla GRI, ubicada en la sección X de este documento.

El banco publica el IRSE 2022 de manera física y digital. El portal [www.bnb.com.bo](http://www.bnb.com.bo) contiene la información incluida en este documento, además de otra relacionada al accionar en el negocio y en materia de RSE.





# Carta de Vicepresidente Ejecutivo

(102-54)

---

A tiempo de presentar el Informe de RSE 2022, me dirijo a los colaboradores del banco para enviarles un mensaje de agradecimiento por el trabajo realizado en esta gestión, por su compromiso y su entrega al equipo, trabajando con responsabilidad y actitud.

El 2022 quedará grabado en la memoria de quienes tuvimos la fortuna de ser parte de los 150 años del BNB, una institución sólida que brilla gracias al profesionalismo y compromiso de sus colaboradores.

Para el banco, el nuevo año traerá renovación, la consolidación de nuevos liderazgos y los desafíos propios de nuestro rubro; estoy seguro que nuestro equipo mantendrá una cultura de trabajo profesional y comprometida, dándoles a nuestros colaboradores muchas razones para sentirse orgullosos de pertenecer al BNB.

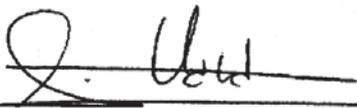
El 2022 nos permitió fortalecer nuestro compromiso con los diferentes grupos de interés, a través de los programas de RSE. Nos acercamos más a quienes son nuestro objetivo de trabajo, poblaciones y familias que viven en situación de vulnerabilidad.

Para calificar nuestro desempeño en el campo de la Responsabilidad Social Empresarial, el banco ha encomendado a la empresa AESA Ratings la valoración de la misma. Luego de un exhaustivo proceso de evaluación, el banco recibió una Calificación de Desempeño de RSE correspondiente a Nivel 1, escala R1+, puntaje 9,8/10, correspondiente al nivel más alto de calificación en la escala implementada por la empresa AESA Ratings, respecto a todos los temas evaluados en materia de RSE y comprendidos en la normativa vigente, la política de RSE del banco y la metodología aplicada para la calificación. De esta forma el banco ha ratificado los altos estándares obtenidos los últimos nueve años de valoración de la gestión de RSE del BNB

En línea con las principales tendencias mundiales relacionadas a la transparencia en la presentación de cuentas, este informe se elaboró en aplicación a los Estándares GRI (Global Reporting Initiative) en conformidad con la opción “Esencial”, que incluye los aspectos materiales, indicadores del Suplemento Sectorial para Entidades Financieras, la normativa de la Autoridad de Supervisión del Sistema Financiero (ASFI) y la verificación realizada por un ente externo.

Después de más de tres décadas de dedicación al banco, deseo expresar mis mejores deseos y más profundo reconocimiento por su incondicional compañía y respaldo. Ahora toca enfrentar y vencer nuevos desafíos como parte de BNB Corporación S.A., con la convicción de mantener nuestro prestigio y solidez dentro del mercado financiero del país.

Agradeciendo su interés, los invito cordialmente a interiorizarse de las actividades realizadas por el banco durante la gestión 2022.



---

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

# 02

---

Carta del  
Presidente del  
Directorio





## Carta del Presidente del Directorio

(102-10) (102-14) (102-15) (102-48) (102-49)

---

Como Presidente del Directorio del Banco Nacional de Bolivia S.A., tengo el honor presentar el Informe de Responsabilidad Social Empresarial (IRSE 2022), en el que se hace público a todos los grupos de interés del BNB los hechos más relevantes de la gestión respecto a la Responsabilidad Social Empresarial (RSE) y la función social de los servicios financieros, acontecidos entre el 1º de enero y el 31 de diciembre de 2022.

El 2022 fue el año del sesquicentenario del banco, oportunidad que nos permitió no solamente divisar la consolidación de una hazaña corporativa bancaria de 15 décadas en nuestro país, sino también, valió la circunstancia para implantar renovados bríos que apuntalan nuestro desarrollo con ilusión y personalidad, consagrando nuestros esfuerzos y de quienes nos sucedan en perpetuar una obra empresarial que enorgullece a Bolivia, sin alejar al banco de sus raíces culturales y de buen ciudadano corporativo.

Ratificamos siempre el compromiso del banco con el Pacto Global de las Naciones Unidas con nuestro aporte a la consecución de los Objetivos de Desarrollo Sostenible (ODS) y la agenda 2030, como parte del transitar que llevamos desde nuestra adhesión en 2006.

De esta manera, profundizamos la integración de los principios del Pacto a nuestra estrategia de negocios, cultura y operaciones diarias y nos comprometemos a compartir esta información con nuestras partes interesadas a través de los principales canales de comunicación que dispone el banco.

En el entendido que los servicios financieros amparan el progreso económico, apoyan a que las personas y las empresas alcancen sus objetivos, crean oportunidades de inclusión y desarrollo social; ponemos en práctica esta firme convicción con nuestro enfoque en las prácticas de Responsabilidad Social Empresarial y la sustentabilidad del negocio.

Estamos convencidos que el éxito conseguido por nuestro banco en estos 150 años y los años venideros, está fundamentalmente interrelacionado con el entorno que nos rodea. Por ello, prestamos especial atención a las áreas en las que consideramos tener mayor impacto, la confianza de clientes y colaboradores, la inclusión financiera, el apoyo a las comunidades y el cuidado del medio ambiente.

Trabajamos arduamente para ofrecer espacios laborales amigables y seguros, así como promovemos la salud integral de los colaboradores a través del programa “Primero tu salud” que provee de información y actividades concernientes al cuidado de la salud física y emocional de los colaboradores y de sus familias.

Con el programa “Aprendiendo con el BNB”, el Bus del BNB nuevamente recorrió las carreteras del país, acercando la educación financiera a barrios y comunidades de Bolivia. Asimismo, unidades educativas de todos los departamentos recibieron a los voluntarios educadores del banco para compartir sesiones de capacitación en finanzas personales.

Con mucho entusiasmo organizamos talleres de talla internacional para clientes y público en general, de pequeñas, medianas y microempresas, para lo cual disertantes expertos en promover la reactivación económica del segmento, enseñaron técnicas relacionadas a la productividad, ventas y rentabilidad.

Con nuestros programas sociales, llegamos a comunidades vulnerables del país, a través de nuestras dos principales iniciativas:

El programa de salud visual “Veó Veó” que beneficia a niñas, niños y jóvenes con discapacidad y personas en situación de vulnerabilidad favoreció a hogares de acogida,

centros de educación especial y a personas adultas mayores, en áreas rurales y urbanas con la provisión gratuita de lentes con medida.

También el programa “Agua, Valoramos la Vida”, de implementación de sistemas de agua segura a comunidades que viven en extrema pobreza, ejecutó actividades en los departamentos de Cochabamba, Santa Cruz y Chuquisaca.

Las sólidas alianzas con fundaciones y ONGs nos permitieron contar con el soporte técnico del más alto nivel, garantizando de esta manera la sostenibilidad de los programas mencionados en párrafos anteriores.

En cuanto a nuestro compromiso con el cuidado y protección del medio ambiente, con el apoyo de la CAF, exploramos sobre las fianzas verdes, en el marco del enfoque y criterios ESG, una tarea promisorio en el mediano plazo.

Quiero destacar que en sus 150 años, el BNB ha sido correspondido con incontables condecoraciones, premios y reconocimientos, entre los que se destaca la “Medalla al Mérito empresarial de la Confederación de Empresarios Privados de Bolivia” en el grado de “Empresa Destacada”. Este se transforma en un aliciente que nos compromete a seguir trabajando por el país. Asimismo, fuimos reconocidos por las acciones en Responsabilidad Social por el Banco Mundial, la Unión Europea, la Cámara de Industrias y principalmente por los beneficiarios directos, las familias de niños y jóvenes con discapacidad del país.

Por cuarto año consecutivo, el banco fue certificado como un Gran Lugar para Trabajar (Great Place to Work en inglés) ya que el estudio identificó un 80% de satisfacción promedio con la gestión y experiencia de los colaboradores.

Estoy seguro que podrán adentrarse más en la estrategia de RSE del banco leyendo las páginas de este informe, donde evidenciarán los alcances del mismo.

Agradezco a los miembros del directorio, ejecutivos y a nuestros equipos de colaboradores por el trabajo desempeñado en 2022.

Atentamente.



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



# 03

---

Perfil del Banco  
Nacional de  
Bolivia S.A.



# BNB, un banco con 150 años de experiencia

(102-5) (102-45)

---

Desde su fundación en 1872, el Banco Nacional de Bolivia S.A. (BNB) se ha consolidado como una de las entidades financieras de referencia en el medio. Ha demostrado gran fortaleza durante su vida institucional, con recurrencia de resultados, resistencia estructural en cualquier entorno y generación de valor para todos sus grupos de interés, lo cual ha sido una constante en estos 150 años de vida institucional.

El compromiso de una administración transparente ha generado la marca BNB con atributos de solidez, confianza y credibilidad, gracias a la rendición oportuna de cuentas, la equidad y la responsabilidad social empresarial, guiadas por un robusto Gobierno Corporativo que alinea la operatividad de la institución con los intereses de sus diferentes grupos de interés.

Con el objetivo de generar una excelente experiencia y satisfacción para el cliente, el banco se enfoca en una constante innovación tecnológica que facilita el uso de los canales de atención, optimiza los procesos y mejora la relación con el banco.

Los principios, normas y políticas que rigen al banco, garantizan un sólido Gobierno Corporativo y una firme estrategia de Responsabilidad Social Empresarial, consideradas piezas cardinales de un modelo de negocio más sostenible y responsable que apoya a personas y empresas a prosperar.

El banco cuenta con sucursales y agencias en todo el país. Así, en 2022 ofreció a clientes y usuarios una red de 620 puntos de atención financiera. Además, mantiene acuerdos con instituciones financieras en el exterior, teniendo como corresponsales a 219 bancos en 47 países durante la gestión que se reporta.

La propuesta comercial del BNB se compone 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 digital.

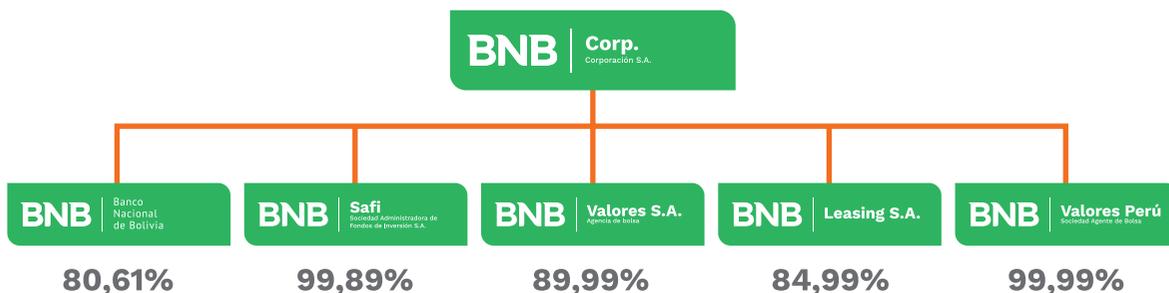
## BNB Corporación S.A.

BNB Corporación S.A. es la Sociedad Controladora del Grupo Financiero BNB desde 2017. Las empresas que forman parte de este son de propiedad mayoritaria de BNB Corp., actualmente integrada por:

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

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

### Composición grupo financiero BNB



Fuente: Informe BNB Corporación S.A.

# BNB en cifras, principales indicadores

(102-7)

| <b>Indicador</b>            | <b>31/12/2022</b>                    |
|-----------------------------|--------------------------------------|
| <b>Número de empleados</b>  | 1.908                                |
| <b>Cantidad de:</b>         |                                      |
| Cuentas corrientes          | 35.145                               |
| Cajas de ahorro             | 1.349.130                            |
| Depósitos a plazo fijo      | 4.651                                |
| Créditos empresariales      | 821                                  |
| Créditos PyME               | 2.951                                |
| Créditos microempresa       | 7.010                                |
| Créditos de vivienda        | 23.304                               |
| Créditos personales         | 43.566                               |
|                             | <b>Expresado en miles<br/>de USD</b> |
| Patrimonio                  | 314.420                              |
| Activos                     | 4.420.673                            |
| Obligaciones con el público | 3.446.255                            |
| Utilidades netas            | 28.083                               |

Fuente: Elaboración propia con base en registros internos.

# Misión, visión y valores

---

## Misión

### “Generar Valor”

- Para nuestros clientes: Brindándoles apoyo y asistencia financiera para ayudarles a realizar sus emprendimientos.
- Para nuestros accionistas: Velando por la solvencia, rentabilidad y valor del banco.
- Para nuestra sociedad-comunidad: Contribuyendo activamente al desarrollo, reactivación y progreso del país, en el marco de la función social de los servicios financieros.
- Para nuestros colaboradores: Ofreciéndoles oportunidades para su desarrollo y crecimiento, convirtiendo al BNB en el mejor lugar para trabajar.



## Visión del BNB

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

**“Ser un banco solvente, capaz de adaptarse rápidamente a entornos complejos y cambiantes, enfocado en la transformación digital para brindar una excelente experiencia al cliente en el marco de la función social de los servicios financieros”**

## Valores del BNB

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

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

# Gobierno corporativo

(102-16) (102-17) (102-18) (102-19) (102-20) (102-22) (102-23) (102-24)  
(102-25) (102-26) (102-28) (102-29) (102-30) (102-32) (102-44) (2S)

---

En cumplimiento con los principios básicos de transparencia, rendición de cuentas, equidad y responsabilidad corporativa, el Banco Nacional de Bolivia S.A. mantiene un sólido Gobierno Corporativo que guía las políticas y procedimientos para generar valor para todos los grupos de interés: accionistas, clientes, colaboradores, proveedores y la sociedad.

La gestión del Gobierno Corporativo permite establecer compromisos a corto, mediano y largo plazo, así como supervisar el desempeño del negocio, ejecutar análisis estratégicos de las líneas de negocio y de los productos del banco, con el objeto de tomar decisiones que vigoricen la oferta de valor enfocada a un servicio de calidad al cliente.

El modelo organizativo que conduce a la Institución, enmarca su gestión en principios y normas que regulan la estructura y funcionalidad del banco, con acciones eficientes,

transparentes, justas y honradas, respetando y cumpliendo las leyes, y que al mismo tiempo, garantizan la coherencia con la visión, misión, valores y la ética empresarial que caracterizan al BNB.

Los mecanismos y herramientas de Gobierno Corporativo son revisados constantemente para consolidar las mejores prácticas, garantizando la equidad de los derechos de los accionistas, la transparencia en la gestión y en la rendición de cuentas a los inversores y a la sociedad, la ética en las relaciones con los diversos grupos de interés y la continuidad del negocio.

El modelo de RSE del banco, se basa en la cultura, principios y valores que regulan la estructura y funcionalidad de la Institución, siendo el sólido Gobierno Corporativo el factor esencial para garantizar integración de la RSE a la estrategia del negocio.

La política del Gobierno Corporativo del Banco Nacional de Bolivia S.A. mantiene un conjunto de códigos y reglamentos que se constituyen en instrumentos marco para el trabajo transparente, ético, con justicia, veracidad y altos estándares de conducta proba para todos los integrantes de la sociedad. Estos documentos normativos se detallan a continuación:

**Normas que determinan el accionar de los órganos de gobierno de la entidad:**

- Código de Gobierno Corporativo.
- Código de Ética.

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

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

**Reglamentos de comités de Directorio:**

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

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

### a. Estructura directiva

La Junta General Ordinaria de Accionistas, que es el máximo órgano deliberativo y de gobierno de la Sociedad, es la encargada de designar a los miembros del Directorio por un período de un año, con posibilidad de reelección.

El Directorio, los comités de Directorio y los comités gerenciales, son las instancias que conforman la estructura directiva del banco.

#### – Directorio

Como máximo órgano administrativo, el Directorio del BNB representa los intereses de los accionistas. Entre las funciones que cumple este órgano de gobierno están aquellas vinculadas a la toma de decisiones respecto a la estrategia y orientación del banco, vigilancia, seguimiento y monitoreo a su implementación; asimismo, se encarga de supervisar y brindar asesoramiento a la alta gerencia, establecer políticas que coadyuven a la correcta administración del negocio, así como definir los lineamientos relativos a la política y estrategia de responsabilidad social del banco; adicionalmente, vigila las acciones, mecanismos y procedimientos adoptados por la Institución.

El máximo órgano deliberativo y de gobierno de la Sociedad, está constituido por la Junta General de Accionistas, encargada de designar a los miembros del Directorio para cada gestión administrativa, en la gestión 2022-2023, los miembros del Directorio designados fueron:

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

|  |                        |
|--|------------------------|
| Pablo Bedoya Sáenz                     | Presidente             |
| Gonzalo Argandoña Fernández de Córdova | Primer Vicepresidente  |
| Tonchi Eterovic Nigoevic               | Segundo Vicepresidente |
| Jorge Galindo Canedo                   | Secretario             |
| Mario Solares Sánchez                  | Vocal                  |
| Jorge Escobari Urday                   | Vocal                  |
| Arturo Bedoya Baya                     | Vocal Suplente         |
| Milton Careaga Alurralde               | Vocal Suplente         |
| Rolando Kempff Bacigalupo              | Síndico Titular        |
| Carlos de la Rocha Cardozo             | Síndico Suplente       |

### – Comités de Directorio

Los Comités de Directorio son órganos internos especializados, su función es asesorar y apoyar al Directorio en su gestión. Sus miembros son designados por el Directorio y están integrados por ejecutivos de la alta gerencia y directores.

#### Los Comités de Directorio son:

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

### – Comités gerenciales

Los Comités gerenciales, compuestos por niveles gerenciales y ejecutivos, son órganos que han sido conformados para principalmente gestionar, coordinar y aplicar los lineamientos operativos definidos por el Directorio.

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

## b. Estructura operativa

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

### Personal Ejecutivo de Oficina Nacional

#### Vicepresidentes

|                                |   |
|--------------------------------|---|
| Antonio Valda Careaga          | Vicepresidente Ejecutivo  |
| Gonzalo Abastoflor Sauma       | Vicepresidente Gestión de Riesgos<br>(hasta el 09/05/22)<br>Vicepresidente Adjunto<br>(hasta el el 31/12/22)                    |
| Patricio Garrett Mendieta      | Vicepresidente Finanzas e Internacional   |
| Álvaro Espinoza Wieler         | Vicepresidente Negocios Banca Corporativa<br>y Empresas   |
| Jorge Ortuño Thames            | Vicepresidente Negocios Banca Masiva<br>(hasta el 30/09/22)<br>Vicepresidente Gestión Activos improductivos<br>(desde 01/10/22) |
| Jorge Orías Vargas             | Vicepresidente Asuntos Jurídicos  |
| Freddy Rubin de Cellis         | Vicepresidente Gestión de Riesgos<br>(desde 10/05/22)   |
| Rolando Achá Lemaitre          | Vicepresidente Operaciones<br>(hasta el 30/09/22)<br>Vicepresidente Negocios Banca Masiva<br>(desde 01/10/22)                   |
| Alejandro Calbimonte Gutierrez | Vicepresidente Operaciones<br>(desde 01/10/22)  |
| Carlos Mojica Ribera           | Vicepresidente Innovación y Transformación<br>Digital   |

**Gerentes**

|                             |  |
|-----------------------------|--|
| Gonzalo Díaz Villamil Gómez | Gerente Operaciones Centralizadas                              |
| Edgar Morales Cabrera       | Gerente de Administración y Contabilidad                       |
| Stella Álvarez Monasterios  | Gerente de Cumplimiento  |
| José Luis Zalles Espinoza   | Gerente Organización y Métodos                                 |
| Erlan Vargas Eduardo        | Gerente de Gestión Financiera                                  |
| Mayti Torres Salvador       | Gerente Auditoría  |
| Hugo Lahore Manríquez       | Gerente de Procesos Centrales                                  |
| Lorena Benavides Ascarrunz  | Gerente Desarrollo Humano                                      |
| Patrick Martínez Gutiérrez  | Gerente Centro de Innovación                                   |
| Nicolás Klapp Ramírez       | Gerente Marketing  |
| Jaime Jaldín Calvo          | Gerente de Normalización de Cartera<br>y Activos Improductivos |
| Erick Grundner Echeverría   | Gerente de Tesorería e Inversiones                             |
| Antonio Plata Maldonado     | Gerente de Tecnología  |

**Personal ejecutivo por regiones y sucursales****Región Occidente**

|                            |  |
|----------------------------|--|
| Roberto Zenteno Mendoza    | Gerente Banca Corporativa y Empresas<br>Región Occidente   |
| Orlando Quiroga Iriarte    | Gerente de Banca Masiva Región Occidente   |
| Freddy Rubin de Cellis     | Gerente de Gestión de Riesgos Región Occidente<br>(hasta el 09/05/22)                                |
| Andres Zelada Oliver       | Gerente de Gestión de Riesgos Región Occidente<br>(desde 10/05/22)                                   |
| Jorge Maldonado Zamora     | Gerente de Servicios y Operaciones<br>Región Occidente   |
| Patricia Kaune Sarabia     | Gerente de Asuntos Jurídicos Región Occidente  |
| Cristian Solares Muñoz     | Gerente Banca Empresas   |
| Lorgio Laura Garzofino     | Gerente Banca Microcrédito Región Occidente<br>(desde 01/10/22)                                      |
| Germán Azuga Dalence       | Gerente de Sucursal Oruro  |
| Mauricio Tellería Espinoza | Gerente de Sucursal El Alto<br>(hasta el 30/09/22)<br>Gerente Banca Microcrédito<br>(desde 01/10/22) |

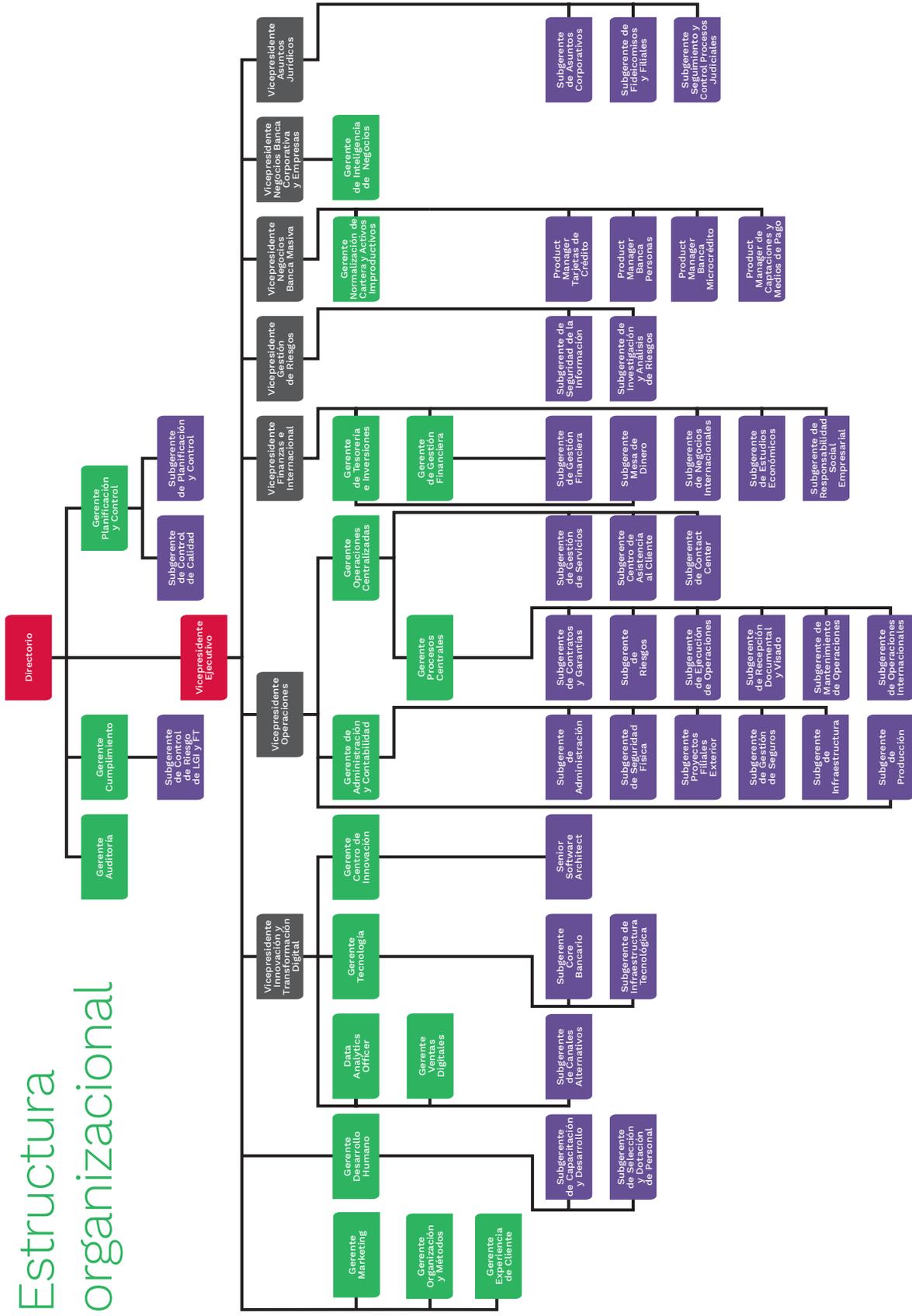
**Región Oriente**

|                                |   |
|--------------------------------|---|
| Ramiro Argandoña Céspedes      | Gerente Banca Corporativa y Empresas<br>Región Oriente  |
| Pamela Giacoman Alborta        | Gerente de Banca Masiva Región Oriente<br>(hasta el 30/09/22)<br>Gerente Banca Personas<br>(desde 01/10/22) |
| Delia Zea O'phelan Salvatierra | Gerente de Gestión de Riesgos Región Oriente  |
| Silvia Rodríguez Ibáñez        | Gerente de Servicios y Operaciones Región Oriente   |
| Ignacio Arce Jofré             | Gerente de Asuntos Jurídicos Región Oriente   |
| Claudia Callau de Urenda       | Gerente Banca Mediana y Pequeña Empresa   |
| Julio César Domínguez Añez     | Gerente de Sucursal Beni  |
| Álvaro Bonilla Arancibia       | Subgerente de Sucursal Pando  |

**Región Centro**

|                                |   |
|--------------------------------|---|
| Sergio Doering Moreno          | Gerente Banca Corporativa y Empresas<br>Región Central  |
| Martha Canedo de Pañoni        | Gerente de Banca Masiva Región Centro<br>(hasta el 30/09/22)<br>Gerente Banca Personas Región Central<br>(desde 01/10/22) |
| Andres Zelada Oliver           | Gerente de Gestión de Riesgos Región Centro<br>(hasta el 09/5/22)   |
| Gustavo Zubieta Vargas         | Gerente de Gestión de Riesgos Región Centro<br>(desde 10/05/22)   |
| Mirtha Vilar de Mayan          | Gerente de Servicios y Operaciones Región Centro  |
| Alfonso Siles Moscoso          | Gerente de Asuntos Jurídicos Región Centro  |
| Gonzalo López García           | Gerente de Banca Mediana y Pequeña Empresa  |
| Raúl Velasco Claros            | Gerente Banca Microcrédito Región Centro  |
| Adrián Arata Forest            | Gerente de Sucursal Sucre   |
| Juan Daniel Moscoso Cid        | Gerente de Sucursal Potosí<br>(hasta 30/09/22)  |
| Edgar Garrett Echazu           | Gerente de Sucursal Potosí<br>(desde el 01/10/22)   |
| Alejandro Calbimonte Gutiérrez | Gerente de Sucursal Tarija<br>(hasta el 30/09/22)   |
| Juan Daniel Moscoso Cid        | Gerente de Sucursal Tarija<br>(desde 01/10/22)  |

# Estructura organizacional



# Gestión de riesgos

(102-11) (FS2)

---

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

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

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

La evaluación del riesgo de crédito de una porción significativa de la cartera está a cargo de los analistas de riesgo en el área de Procesos Centrales y en las sucursales, ellos poseen la experiencia, los conocimientos y los antecedentes necesarios para juzgar prudentemente el riesgo de crédito de los prestatarios. Estos analistas son independientes del área de Operaciones y del área Comercial, y tienen un perfil especializado en diferentes tipos de evaluación de riesgos y de sectores económicos.

La calificación de riesgo del 100% de la cartera de créditos del banco está radicada en la Vicepresidencia Gestión de Riesgos, como contraparte de la gestión comercial. Esta dinámica, aplicada desde hace varios años atrás, ha posibilitado los resultados que se reflejan en la calidad del activo y dan cuenta de la eficacia de la estructura organizacional, de las políticas y de los procedimientos adoptados por la Institución para tal fin.

La gestión de riesgos aplica criterios de riesgo máximo por cliente, por grupo económico, por sector económico, por moneda, por región y por concentración de garantías, revisando continuamente los límites establecidos en atención a la dinámica del sector, lo que permite mantener una cartera equilibrada.

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

El banco da continuidad a la aplicación de las directrices para la gestión de riesgo operativo, aplicando la metodología basada en evaluación de riesgos en procesos y en nuevos productos y/o servicios. Otra tarea de importancia está referida a la administración de la base de eventos de pérdida por riesgo operativo, que incorpora todos los requerimientos establecidos en las Directrices Básicas para la Gestión del Riesgo Operativo de la Recopilación de Normas del Sistema Financiero (RNSF).

En relación a la gestión de riesgos de liquidez y mercado, el banco mantiene las tareas de monitoreo de cumplimiento de límites normativos y de políticas, no habiéndose observado aspectos que tengan significación en la pasada gestión.

## Cumplimiento

(205-1)

---

El Banco Nacional de Bolivia S.A. ha definido objetivos estratégicos para prevenir y controlar los riesgos de legitimación de ganancias ilícitas, financiamiento del terrorismo, financiamiento de la proliferación de armas de destrucción masiva y otros delitos precedentes. El área responsable de ejecutar todas las tareas relacionadas, es la Gerencia de Cumplimiento que dentro de sus actividades tiene por fin cumplir con la legislación vigente en territorio nacional y con estándares y mejores prácticas internacionales en la materia.

A la fecha se ha consolidado el modelo de gestión de riesgo de LGI, FT y FPADM, mismo que es revisado, ajustado y calibrado de forma periódica a fin de prevenir la posibilidad de que los productos y servicios del banco sean utilizados para la realización de actividades de legitimación de ganancias ilícitas, financiamiento del terrorismo, financiamiento de la proliferación de armas de destrucción masiva y otros delitos precedentes.

La Gerencia de Cumplimiento, cuenta con un equipo técnico en constante capacitación en temas relacionados a la prevención y nuevas tipologías de LGI, FT y FPADM, dentro de las tareas que componen el área se encuentra el monitoreo constante acompañado de procesos de debida diligencia que son abordados conforme el perfil de riesgo de los clientes; de forma adicional y preventiva, se han establecido puntos focales de control previo de operaciones, que requieren un análisis y revisión previa de las partes designadas del equipo para su ejecución, todo ello alineado al perfil de riesgo de la entidad y en pleno cumplimiento de las políticas aprobadas por el Directorio del banco.

Lo señalado previamente, acompañado del cumplimiento a disposiciones regulatorias y procesos continuos de análisis e investigación, promueven una acción conjunta, coordinada y eficiente para prevenir y controlar estos riesgos.

Asimismo, es importante señalar que el banco ha contratado los servicios de una empresa de prestigio internacional con el objeto de validar la metodología de gestión de riesgo de LGI, FT y FPADM e identificar oportunidades de mejora en la gestión de tales riesgos. Como resultado, se cuenta con una metodología de gestión de riesgo validada por una instancia independiente.

## Código de ética

(412-3) (2H)

---

La integridad y la ética son valores institucionales del Grupo BNB. Por ello, permanentemente se recuerda al personal a través de capacitaciones y comunicados, los principios éticos y las normas de conducta que han de regir su desempeño dentro del BNB.

Las normas de conducta de los funcionarios del Grupo BNB se describen en el Código de Ética y en el Reglamento Interno; ambos documentos señalan prácticas basadas en la igualdad de oportunidades y no discriminación, el respeto a las personas, la conciliación del trabajo y la vida personal, la prevención de riesgos laborales, la protección del medioambiente, y el cumplimiento de las políticas del banco. Se difunden periódicamente entre los funcionarios y están disponibles para consulta permanente en la Intranet.



El BNB cree necesario reafirmar los valores que conforman el patrimonio moral de la Institución basado en una cultura que reconoce y valora la conducta ética.

El Código de Ética del BNB establece los valores y principios éticos, así como también establece las reglas generales que regirán la conducta de sus integrantes, y el trato equitativo y uniforme para todos sus miembros.

El Código de Ética subraya los cimientos sobre los que se construyen las relaciones del banco basadas en el cumplimiento de la normativa vigente y en los derechos humanos.

El Código de Ética garantiza la transparencia, equidad, integridad, respeto a las personas, responsabilidad y cumplimiento de las leyes.

# Asociaciones y membresías

(102-13)

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

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



**Pacto Global**  
Red Bolivia

# Reconocimientos, distinciones y menciones

En el año 2022 el Banco Nacional de Bolivia S.A. ha sido merecedor de varios reconocimiento, distinciones y menciones, entre los que destacan los siguientes:

- Ranking GPTW “Las Mejores Empresas para Trabajar” posicionó al Banco Nacional de Bolivia S.A. en el puesto N°4 del ranking. Otorgado por Great Place To Work (GPTW) en marzo 2022.
- Medalla “Heroína Juana Azurduy de Padilla” por los 150 años de vida institucional. Otorgado por el Concejo Municipal de Sucre en marzo 2022.
- Galardón Mercurio de Platino, en conmemoración de 150 años de vida empresarial, de trabajo incansable, promoviendo los valores empresariales basados en la confianza y apuesta por nuestro país, contribuyendo al desarrollo y bienestar del Estado, generando empleo digno para las familias bolivianas. Otorgado por la Cámara Nacional de Comercio (CNC) en marzo 2022.
- Reconocimiento al Banco Nacional de Bolivia S.A. por sus 150 años. Otorgado por el Gobierno Autónomo Departamental de Chuquisaca, en marzo 2022.





- Reconocimiento al Banco Nacional de Bolivia S.A. en el sesquicentenario de su fundación por su valiosa contribución al desarrollo de Chuquisaca y del país en su conjunto. Otorgado por la Federación Empresarios Privados de Chuquisaca en marzo 2022.
- Reconocimiento al Banco Nacional de Bolivia S.A. en sus 150 años de fundación. Otorgado por Archivo y Biblioteca Nacionales de Bolivia en marzo 2022.
- Reconocimiento al Banco Nacional de Bolivia S.A. por 150 años de trayectoria en la banca boliviana por su destacada labor en beneficio de los emprendedores bolivianos y su contribución al crecimiento del sistema financiero del país. Otorgado por Asociación de Bancos Privados de Bolivia (ASOBAN), en marzo 2022.
- Reconocimiento a la labor en RSE. Otorgado por la Revista Cosas, Banco Mundial y Unión Europea en Bolivia en marzo de 2022.
- Reconocimiento al Banco Nacional de Bolivia S.A. por su 150 aniversario e importante trayectoria como la entidad bancaria líder en innovación respecto a la contribución del desarrollo y progreso de Bolivia. Otorgado por la Notaria N°107 Villavicencio, marzo 2022.
- Premio País 2022 con el primer lugar en la categoría Business Model Inovation. Otorgado por Fintech Américas, reconocidos como un banco Innovador a nivel mundial por quinto año consecutivo en abril de 2022.
- Fintech Americas: Premio País 2022 – Medalla de Platino (1er lugar) Proyecto Open Banking.

- Empresa con Mejor Reputación del Sector Financiero. Otorgado por MERCO, en abril de 2022.
- Puesto N°6 del Ranking de “Empresas de Mayor Reputación de Bolivia”. Otorgado por MERCO, en abril de 2022.
- Puesto N°2 en el ranking Líder de Mayor Reputación de Bolivia. Otorgado a Pablo Bedoya, Presidente de Directorio, por MERCO en abril 2022.
- Puesto N°4 en el Ranking Merco Responsabilidad ESG (Environment, Social y Governance). Otorgado por MERCO, en abril 2022.
- Reconocimiento al Banco Nacional de Bolivia S.A. en mérito al aporte del desarrollo a la banca boliviana, el apoyo a empresas y emprendedores del país en sus 150 años de vida. Otorgado por el Directorio de la Asociación de Bancos Privados de Bolivia (ASOBAN), en abril 2022.
- Reconocimiento al Banco Nacional de Bolivia S.A. por sus 150 años de trayectoria y liderazgo nacional en la banca, aportando al trabajo y desarrollo del Departamento de Santa Cruz y del país. Otorgado por el Gobierno Autónomo Departamental de Santa Cruz, en abril 2022.
- Reconocimiento al Banco Nacional de Bolivia S.A. por su valioso aporte al desarrollo económico de Bolivia, una exitosa trayectoria empresarial y la confianza depositada en la corporación. Otorgado por Grupo Empresarial de Inversiones Nacional Vida S.A., en abril 2022.



- Reconocimiento al Banco Nacional de Bolivia S.A. por sus 150 años de vida institucional. Otorgado por Cámara de Industria y Comercio (CAINCO), en abril 2022.
- Reconocimiento al Banco Nacional de Bolivia S.A. por sus 150 años de trayectoria institucional y liderazgo a nivel nacional en la prestación de servicios financieros. Otorgado por la Asamblea Legislativa Departamental de Santa Cruz, en abril 2022.
- Distinción al Banco Nacional de Bolivia S.A. “Entidad meritoria líder en servicios financieros” en sus 150 años de trayectoria, aporte al desarrollo económico y liderazgo a nivel nacional. Otorgado por el Gobierno Autónomo Municipal de Santa Cruz de la Sierra, en abril 2022.
- Reconocimiento al Banco Nacional de Bolivia S.A. al conmemorar 150 años de existencia, prestando extraordinarios servicios a nuestra comunidad en el campo financiero y realizando un notable aporte al desarrollo socio-económico de nuestro país. Otorgado por la Federación de Empresarios Privados de Santa Cruz (FEPSC), en abril 2022.
- Reconocimiento al Banco Nacional de Bolivia S.A. por sus 150 años de vida institucional, otorgado por La Boliviana Ciacruz, en abril 2022.
- Reconocimiento por el sesquicentenario del Banco Nacional de Bolivia, muchas felicidades por todos estos años de contribución al desarrollo de la economía de Bolivia. Otorgado por la Cámara de Comercio e Industria Boliviano – Alemana, en junio 2022.
- Reconocimiento por los 150 años de vida institucional apoyando el crecimiento empresarial del país. Otorgado por la Cámara Americana de Comercio de Bolivia (AMCHAM), en junio 2022.
- Reconocimiento por los 150 años de vida institucional, destacada en el ámbito financiero, solidez y prestigio, apoyo al sector empresarial paceño y aporte al desarrollo socioeconómico del País. Otorgado por la Federación de Empresarios Privados de La Paz, en junio 2022.
- Reconocimiento en conmemoración de los 150 años de vida empresarial y permanente respaldo al sector industrial nacional. Otorgado por la Cámara Nacional De Industrias, en junio 2022.
- Condecoración al “Medalla al Mérito empresarial de la Confederación de Empresarios Privados de Bolivia” en el grado de “Empresa Destacada”. Otorgado por Confederación de Empresarios Privados de Bolivia, en junio 2022.



- Reconocimiento Municipal al Esfuerzo y Constancia “Emilio Villanueva Peñaranda” por sus 150 años de vida en el sistema financiero en beneficio del desarrollo del país y el municipio de La Paz. Otorgado por el Gobierno Autónomo Municipal de la Ciudad de La Paz, en junio 2022.
- Certificado de Reconocimiento por la activa y ardua labor de calidad y crecimiento institucional son el resultado de un trabajo diario y gestión permanente orientado al desarrollo socioeconómico, demostrando a lo largo de los años un alto compromiso, responsabilidad y desprendimiento con la sociedad civil aportando al Desarrollo del Departamento de La Paz y el Estado Plurinacional de Bolivia. Otorgado por la Directiva de la Asamblea Legislativa Departamental De La Paz, en junio 2022.
- Certificado de Reconocimiento por la activa y ardua labor con calidad y crecimiento institucional, son el resultado de un trabajo diario y gestión permanente orientado al desarrollo socioeconómico, demostrando a lo largo de los años un alto compromiso de responsabilidad y desprendimiento con la sociedad civil aportando al Desarrollo del Departamento de La Paz y el Estado Plurinacional de Bolivia. Otorgado por la Asamblea Legislativa Departamental De La Paz y los Asambleístas, en junio 2022.

- Reconocimiento por el 150 aniversario del Banco Nacional de Bolivia, fortaleciendo la actividad económica del País. Otorgado por Belmed Ltda – Wella Bolivia, en junio 2022.
- Reconocimiento por 150 años de aporte al desarrollo sostenible de miles de familias a través de proyectos que brindan agua limpia y mejoran la calidad de vida y salud de las niñas y niños más vulnerables de nuestro país. Otorgado por World Vision Bolivia, en junio 2022.
- Máxima Calificación de Desempeño de RSE: Nivel R1+, según la escala de la calificadora AESA Ratings, en junio 2022.
- Reconocimiento en la categoría “Cumplimiento normativo emisores 2021”. Otorgado por la Bolsa Boliviana de Valores.
- Galardón de Premios Maya 2022, en la categoría categoría 150 años de Trayectoria Empresarial.
- Reconocimiento por la celebración de los “150 años”, de trayectoria en la banca nacional, por el fiel compromiso con la población al acompañar los emprendimientos, proyectos, ambiciones y el importante aporte al desarrollo económico del país. Otorgado por el Gobierno Autónomo Municipal de Cochabamba, agosto 2022.
- Reconocimiento por la celebración de los 150 años de vida institucional. Otorgado por Jorge Saitis Triantáfilo, a nombre personal, agosto 2022. (Exfuncionario)



- Reconocimiento en mérito al 150 aniversario del Banco Nacional de Bolivia, destacando su excelencia en servicio al cliente como banco líder en innovación enfocado en la transformación digital. Otorgado por Gobierno Departamental de Cochabamba, agosto 2022.
- Reconocimiento al Banco Nacional de Bolivia en conmemoración por el 150 Aniversario de labor ininterrumpida con solidez, confianza y credibilidad que son el resultado del compromiso de una administración con transparencia y responsabilidad empresarial que incentiva la dinámica de la economía y el desarrollo de nuestro Municipio y del País. Otorgado por el Concejo Municipal del Gobierno Autónomo Municipal de Cochabamba, agosto 2022.
- Reconocimiento al Banco Nacional de Bolivia, por su aporte al desarrollo social y económico del país, su visión y excelencia en la transformación digital integrándonos a un nuevo paradigma. Otorgado por ASOBAN (Asociación de Bancos Privados de Bolivia Cochabamba) agosto 2022.
- Reconocimiento al Banco Nacional de Bolivia, por sus 150 años de vida institucional, compromiso y aporte al desarrollo socioeconómico del Cochabamba y el país. Otorgado por la Cámara de Industria, Comercio y Servicios de Cochabamba ICAM, agosto 2022.
- Reconocimiento al Banco Nacional de Bolivia por los 150 años de su destacada labor al servicio del país que permite generar fuentes de empleo, promover e impulsar el desarrollo económico y social para que unidos, levantemos Cochabamba. Otorgado por la Federación de Entidades Empresariales Privadas de Cochabamba, agosto 2022.
- Reconocimiento al Banco Nacional de Bolivia en celebración de sus 150 años de vida institucional, destacando su invaluable contribución a la economía boliviana y al desarrollo de importantes sectores de Bolivia. Otorgado por la Fundación FEICOBOL, agosto 2022.
- Reconocimiento al Banco Nacional de Bolivia por sus 150 años de vida empresarial, hito histórico caracterizado por una relevante trayectoria en beneficio del desarrollo del país. Otorgado por la Cámara Departamental de la Construcción de Cochabamba, agosto 2022.
- Reconocimiento al Banco Nacional de Bolivia por sus 150 años de esfuerzo incansable contribuyendo al desarrollo del país. Otorgado por la Cámara Departamental de Exportadores de Cochabamba CADEXCO, agosto 2022.

- Reconocimiento al Banco Nacional de Bolivia en el sesquicentenario de su fundación en mérito a la valiosa contribución que –a lo largo de 150 años de vida institucional- ha brindado al desarrollo económico, social y productivo del departamento y del país. Otorgado por la Universidad Mayor de San Simón, agosto 2022.
- Reconocimiento al Banco Nacional de Bolivia S.A. en mérito a su relevante trayectoria en beneficio del desarrollo del país en sus 150 años de vida. Otorgado por ASOBAN Tarija, octubre 2022.
- Reconocimiento al Banco Nacional de Bolivia S.A. en sus 150 años de vida institucional en el país y su presencia en Tarija desde 1883, prestigiosa institución bancaria que coadyuvo al desarrollo de Bolivia en diferentes fases de la historia nacional. Otorgado por el Gobierno Autónomo Municipal de Tarija, octubre 2022.
- Reconocimiento al Banco Nacional de Bolivia S.A. en conmemoración a sus 150 años de vida empresarial, por su invaluable aporte, compromiso y trayectoria en beneficio del desarrollo de nuestro país. Otorgado por el Gobierno Autónomo Municipal de Tarija (Dirección de Turismo y cultura), octubre 2022.
- Reconocimiento al Banco Nacional de Bolivia S.A. por sus 150 años, su relevante trayectoria en beneficio y desarrollo del país. Otorgado por la Federación de Empresarios Privados de Tarija, octubre 2022.
- Reconocimiento al Banco Nacional de Bolivia S.A. en conmemoración a los 150 años de vida empresarial y el compromiso con el desarrollo de nuestro país. Otorgado por la Cámara de Industria, Comercio, Exportaciones, Promoción de Inversiones, Servicios y Turismo de Tarija CAINCOTAR, octubre 2022.
- Reconocimiento de Homenaje y Distinción al Banco Nacional de Bolivia S.A. al conmemorar sus 150 años de trayectoria empresarial en beneficio del desarrollo económico de nuestro país. Otorgado por la Gobernación del Departamento de Tarija, octubre 2022.
- Reconocimiento al Banco Nacional de Bolivia S.A. en mérito a sus 150 años de trayectoria, siendo la institución pionera en el rubro bancario, que a través del financiamiento de inversiones a todos los sectores de la economía ha contribuido a concretar proyectos que generan un efecto multiplicador de empleos, crecimiento económico y desarrollo del país. Otorgado por la Fundación de Desarrollo Agrícola Santa Cruz – FUNDACRUZ, octubre 2022.

- Reconocimiento a la Resiliencia 2022 al Banco Nacional de Bolivia S.A. por su contribución al desarrollo de Bolivia. Otorgado por Unión Europea, la Cámara Nacional de Industrias, la revista Gente Motivando Gente e INFORSE, noviembre 2022.
- Reconocimiento al Banco Nacional de Bolivia S.A. por formar parte de la primera promoción de empresas en hacer dos mediciones ELSA para prevenir el acoso sexual laboral. Otorgado por el Banco Interamericano de Desarrollo (BID) y ELSA by Genderlab, noviembre, 2022.
- Reconocimiento al Banco Nacional de Bolivia S.A. como Mejor banco para Ahorrar, destacando en las áreas de Innovación Tecnológica y Responsabilidad Social Empresarial (RSE). Otorgado por el Semanario Bolivian Business, en su Ranking de Marcas 2022, diciembre, 2022.



04

---

BNB Responsabilidad  
Social Empresarial



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

---

El Plan Estratégico del BNB contiene de manera transversal las materias fundamentales de RSE, constituidas a través de la “Política de RSE”, que establece los lineamientos estratégicos y las pautas de actuación para el presente y el futuro, así como la estructura orgánica que administra el sistema de gestión de RSE, la formalización del funcionamiento del Comité Nacional de RSE —en el que participan los principales ejecutivos del banco— y establece un sistema de gestión que asegura su aplicación transversal, monitoreo, mantenimiento, mejora continua y sostenibilidad en el tiempo, e incorpora la normativa vigente así como los lineamientos internacionales.

Cabe mencionar que la incorporación formal y voluntaria de la RSE en el modelo de gestión del BNB se dio el año 2006, cuando la alta dirección asumió la RSE como componente importante en la estrategia de la organización, para ello, formalizó su adhesión al Pacto Global de las Naciones Unidas y sus 10 principios y actualmente con el aporte a la consecución de los Objetivos de Desarrollo Sostenible y la agenda 2030.

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

---

## 1. Marco de actuación

(102-12) (102-34) (102-40) (102-42)

### **Alcance de la RSE**

En el Banco Nacional de Bolivia S.A. la RSE es un aspecto transversal a la gestión de los negocios y los procesos, por ello, está comprometido con el desafío de conciliar la competitividad empresarial con la construcción de una sociedad más justa e inclusiva, generando valor para cada grupo de interés, que interactúa con el banco.

En ese marco, el banco concibe la integración de la responsabilidad social empresarial en sus acciones como columna estratégica que agrega valor a la empresa y como un elemento principal para el cumplimiento de su misión y sus valores institucionales establecidos.

Para el BNB la Responsabilidad Social Empresarial es “...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”.

Tomando en cuenta los grupos de interés y las áreas de actuación definidas, el BNB, establece el alcance de su responsabilidad social empresarial y las prioridades de gestión, considerando los siguientes aspectos:

## Grupos de interés

Los grupos de interés o partes interesadas, también llamadas *stakeholders*, son los grupos estratégicos para la Institución, que están constituidos por los individuos y por colectivos 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.

Los grupos de interés, internos y externos, identificados por el banco, son los siguientes:



Un *Stakeholder* es una persona o grupo de personas, presentes y futuras, que tienen sus propias expectativas respecto a la actuación de la entidad y sobre las cuales la empresa debe ser responsable y basar su responsabilidad social empresarial. Si bien en el marco del giro de la actividad el BNB debe gestionar su relación con todos los grupos de interés que se hallan en su esfera de influencia, los proyectos específicos que promueva, gestione o identifique el área de RSE deben estar principalmente dirigidos a la atención de grupos de interés prioritarios.

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

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

### Áreas de actuación

El tratamiento de la gestión transversal de la RSE en la Institución, se halla establecido en la Política de RSE, acción que implica el abordaje de las siguientes materias:

#### Áreas de **actuación** – BNB



**Prácticas de  
Gobierno Corporativo**



**Prácticas  
laborales**



**Prácticas de  
servicio al cliente**



**Prácticas de  
respeto al  
medioambiente**



**Prácticas de  
desarrollo de  
la comunidad**



**Prácticas de  
contratación, compras  
y adquisiciones**



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

Fuente: Elaboración propia con base en registros internos.

## 2. Sistema de gestión

El BNB cuenta con un Sistema de Gestión de RSE que establece un compromiso explícito de relacionamiento con cada grupo de interés, incorporando lineamientos normativos, políticas, directrices del Pacto Global, Objetivos de Desarrollo Sostenible y procesos, que son implementados a través de una estructura organizacional que hace posible su gestión continua, desarrollo permanente y monitoreo constante, acciones que permiten una mejora progresiva para el cumplimiento de los lineamientos estratégicos determinados.

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

Los indicadores de cada área temática permiten identificar las necesidades y expectativas de sus grupos de interés y de este modo establecer la relevancia o materialidad que éstas tienen, en concordancia con el giro del negocio. Para responder a estas necesidades identificadas, el banco formula, ejecuta y evalúa acciones, planes, proyectos, programas, entre otros, que respondan a los intereses de cada grupo de interés.



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

#### Calificación de Desempeño de RSE

La empresa AESA Rating fue la encargada de realizar la Calificación de Desempeño de RSE gestión 2022, a través de la aplicación de una herramienta compuesta por indicadores de la normativa vigente e indicadores propios de la entidad calificadora que miden el desempeño de la entidad en cuatro dimensiones (gestión organizacional, gestión económica, gestión social, gestión ambiental) y diez áreas temáticas (análisis estratégico, gestión integral de riesgos, gobierno corporativo, desempeño económico, recursos humanos, productos y servicios, proveedores, clientes, comunidad, gestión del impacto ambiental).

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

- i. Estados financieros auditados 2022.
- ii. Documentos de gestión de desempeño de Responsabilidad Social Empresarial.
- iii. Informe de Calificación de Riesgo 2022.
- iv. Entrevista a profundidad a personal ejecutivo, mandos medios y personal operativo.

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

#### Factores Relevantes de la Calificación:

- **Evaluación Marco – Muy Fuerte:** Banco Nacional de Bolivia (BNB) es un banco universal que cuenta con una larga trayectoria en el sistema bancario boliviano

y es parte de un grupo financiero. Cuenta con una participación en depósitos de 10,5% del sistema a dic-22. De perfil de riesgos conservador, mantiene una sólida franquicia y un posicionamiento a nivel nacional. Asimismo, tiene órganos de gobierno corporativo con amplia experiencia. Su calificación de riesgo de emisor es de AAA con Perspectiva Negativa

- **Marco Estratégico Social y Gestión de Desempeño de RSE – Muy Fuerte:** La Responsabilidad Social Empresarial (RSE) se sustenta en un modelo estratégico transversal a toda la organización, con seguimiento y monitoreo constante. Se percibe un importante compromiso social del personal, por lo que se puede afirmar que existe un enfoque transversal de RSE. BNB desarrolla una estrategia de comunicación de resultados sólida y consistente que permite la rendición de cuentas ante los diferentes grupos de interés priorizados de manera transparente, bajo principios de veracidad, oportunidad, continuidad, relevancia y consistencia.

El plan estratégico 2022 está fundamentado en los lineamientos establecidos por el Pacto Global y los Objetivos de Desarrollo Sostenible. En el plan estratégico se puede identificar consistencia y coherencia con la Misión y el modelo de negocios. BNB cuenta con un área especializada y con la jerarquía necesaria para la toma de decisiones y acciones de RSE; cuenta con su propio modelo de gestión de RSE basado en cuatro dimensiones y 10 áreas temáticas; e implementa sólidas herramientas para una gestión de integral.

- **Relación con Cliente – Muy Fuerte:** BNB muestra profundidad del alcance y resultados robustos de inclusión financiera acordes a su modelo de negocios. Promociona productos de crédito, ahorro y servicios auxiliares financieros que promueven la inclusión. Se promueve la inclusión financiera y se incorpora garantías no convencionales en su cartera productiva a través de créditos estructurados. Durante la gestión 2022, BNB mantiene los esfuerzos en la continuidad de la transformación digital centrada en el cliente, a través de la innovación y con herramientas que permiten solucionar y facilitar muchas operaciones del banco.

BNB implementa consistentemente prácticas muy fuertes en precios responsables, privacidad de los datos del cliente, prácticas en transparencia, cobranza de deuda y mecanismos de resolución de reclamos. Las prácticas de prevención del sobreendeudamiento están influenciadas por la reprogramación de operaciones por aspectos regulatorios.

- **Relación con Otros Grupos de Interés – Muy Fuerte:** BNB implementa sólidas prácticas de desarrollo humano, mantiene una política de compensaciones, promueve un ambiente de trabajo seguro y saludable y la igualdad y equidad de género. BNB forman parte del Pacto Global de Bolivia. Adicionalmente, es líder de la mesa de la Niñez. Sin embargo, aún no incluye personal con capacidades diferentes a su planilla. Por otra parte, BNB mantiene un programa de compensaciones no monetarias que promueve el bienestar de sus trabajadores; implementa un sistema robusto de evaluación de desempeño y medición de clima laboral; desarrolla un programa de capacitación sólido con capacitaciones obligatorias y relacionadas al cargo; identifica potenciales trabajadores a los que se les otorga herramientas adicionales; y cuenta con un Plan de Sucesión, así como un plan de carrera.

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

- **Medio Ambiente – Muy Fuerte:** BNB cuenta con lineamientos medio ambientales robustos, define acciones y actividades específicas; realiza la medición de su huella de carbono y cuenta con indicadores de monitoreo de resultados medioambientales. BNB realiza gestiones para el reciclaje de residuos electrónicos a fin de mitigar los resultados que generaron la medición de su huella de carbono. Adicionalmente, BNB introduce en su evaluación crediticia aspectos medioambientales, realiza actividades de reciclaje de equipos electrónicos y trabaja a nivel nacional con el reciclaje de papel.

Por lo expuesto, el banco alcanzó nuevamente la máxima calificación de desempeño de RSE, “Muy alto compromiso con la RSE” Nivel R1+ – 9,8/10, en la escala de la calificadora AESA RATINGS, ponderación que se representa en el siguiente gráfico:

## Calificación general de RSE – Resultados 2021 - 2022

**CALIFICACIÓN  
DRSE - Nivel 1****Escala: R1+****Puntaje: 9,8**

| ÁREA DE EVALUACIÓN                               |   | GESTIÓN 2021      | GESTIÓN 2022      |
|--|---|-------------------|-------------------|
| <b>Evaluación Marco</b>                          |    | 10<br>MUY FUERTE  | 10<br>MUY FUERTE  |
| <b>Marco Estratégico Social y Gestión de RSE</b> |    | 10<br>MUY FUERTE  | 10<br>MUY FUERTE  |
| <b>Relación con el cliente</b>                   |  | 9,7<br>MUY FUERTE | 9,7<br>MUY FUERTE |
| <b>Relación con otros grupos de interés</b>      |  | 9,9<br>MUY FUERTE | 9,9<br>MUY FUERTE |
| <b>Medioambiente</b>                             |  | 9,3<br>MUY FUERTE | 9,5<br>MUY FUERTE |

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



**¡Somos  
líderes  
en RSE!**

Obtuvimos la Máxima Calificación de Desempeño en RSE de **AESA Ratings**, por nuestro compromiso con las personas y con el planeta.

**BNB**

# 05

---

Materialidad



# V. Materialidad

(102-29) (102-44) (102-46) (102-47) (103-1)

## Proceso para la determinación de la materialidad

Con la finalidad de conocer los aspectos de mayor relevancia para los principales grupos de interés, la determinación de los asuntos materiales constituye un factor importante para el desarrollo exitoso de la estrategia corporativa, fortalece el relacionamiento con los grupos de interés, permite gestionar y comunicar mejor los asuntos relevantes. En ese entendido, el banco realizó un estudio de materialidad, que anualmente es revisado y actualizado.

A continuación se detallan las expectativas de los grupos de interés y los compromisos del BNB con cada uno de ellos:



Principales expectativas identificadas y compromisos asumidos con los grupos de interés

(102-31) (102-44) (102-47) (103-1)

| Grupo de interés                                 | Expectativas   | Compromiso del BNB  |
|--|--|---|
| <b>Accionistas</b>                               | <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> <li>■ Innovación.</li> </ul>   | Velar por la solvencia, rentabilidad y el valor del banco.  |
| <b>Colaboradores (funcionarios)</b>              | <ul style="list-style-type: none"> <li>■ Respeto a los derechos laborales fundamentales.</li> <li>■ Seguridad, salud y bienestar.</li> <li>■ Igualdad de oportunidades.</li> <li>■ Desarrollo profesional y humano.</li> <li>■ Promoción del voluntariado.</li> </ul>  | Generar oportunidades para su desarrollo y crecimiento, en un ambiente adecuado de trabajo, así como promover su bienestar.   |
| <b>Consumidor financiero (cliente y usuario)</b> | <ul style="list-style-type: none"> <li>■ Prácticas justas (protección del consumidor).</li> <li>■ Diversidad de productos y servicios de calidad.</li> <li>■ Atención cordial y eficiente.</li> <li>■ Accesibilidad (cobertura geográfica, diversidad de canales de atención).</li> <li>■ Educación financiera.</li> </ul> | Satisfacer sus necesidades con productos de calidad, facilidad de acceso, innovación, servicio oportuno, asistencia permanente y orientación profesional.<br><br>Impartir educación financiera a la población y a segmentos y sectores particulares de la sociedad. |
| <b>Proveedores</b>                               | <ul style="list-style-type: none"> <li>■ Cumplimiento contractual.</li> <li>■ Pago puntual.</li> <li>■ Relaciones comerciales de largo plazo.</li> <li>■ Transparencia en las contrataciones.</li> </ul>   | Cumplimiento contractual.<br><br>Proceso de compras transparente.   |

|   |  |  |
|---|--|--|
| <b>Sociedad</b>   | <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> | Contribuir activamente al desarrollo y progreso del país mediante el negocio y a través de programas y proyectos de Responsabilidad Social Empresarial, en beneficio de la sociedad. |
| <b>Las ONG y otras instituciones sin fines de lucro</b> | <ul style="list-style-type: none"> <li>■ Contribución al desarrollo de la comunidad desde la acción social.</li> <li>■ Alianzas.</li> <li>■ Colaboración mediante voluntariado y aportes económicos.</li> </ul>  | Generar alianzas estratégicas sostenibles y de impacto, que generen beneficio para los más vulnerables.  |
| <b>Medios de comunicación</b>                           | <ul style="list-style-type: none"> <li>■ Transparencia informativa y disponibilidad permanente.</li> </ul>   | Brindar información permanente y transparente.   |
| <b>Instituciones financieras</b>                        | <ul style="list-style-type: none"> <li>■ Comportamiento ético y transparente.</li> </ul>   | Competir con lealtad.  |
| <b>Reguladores</b>                                      | <ul style="list-style-type: none"> <li>■ Cumplimiento normativo.</li> <li>■ Comportamiento ético y transparente.</li> </ul>  | Cumplimiento normativo y administración adecuada del negocio.  |

Fuente: Elaboración propia con base en registros internos.

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

(102-42) (102-43) (102-44)

La Política de Responsabilidad Social Empresarial y la Política de Relacionamiento con los grupos de interés definen e identifican los aspectos principales de las relaciones del banco con estos grupos.

En ese entendido, mantener diálogo con los grupos de interés es una de las estrategias que utiliza el banco para recoger las expectativas surgidas de su relacionamiento.

Para ese cometido el BNB dispone de múltiples canales que le permiten conocer las expectativas y necesidades de sus grupos de interés y responder a ellas.

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

Canales de información y diálogo  
(102-5) (102-21) (102-27) (102-33) (102-43) (1G)

¿Cómo dialoga el BNB con sus grupos de interés?

Grupos de interés

| Canales                                | Accionistas | Colaboradores (funcionarios) | Consumidor financiero (cliente y usuario) | Proveedores | Sociedad | ONG | Medios de comunicación | Instituciones financieras | Reguladoras |
|--|-------------|------------------------------|---|-------------|----------|-----|------------------------|---------------------------|-------------|
| App BNB móvil                          |             | ●                            | ●   | ●           |          |     |                        |                           |             |
| Centro de atención al cliente          |             |                              | ●   |             |          |     |                        |                           |             |
| Chat bot Carlitos BNB                  |             |                              | ●   |             |          |     |                        |                           |             |
| Comunicados                            |             | ●                            |   |             |          |     |                        | ●                         |             |
| Contact Center: 78787272               |             |                              | ●   |             |          |     |                        |                           |             |
| Correo BNRSE@bnb.com.bo                | ●           | ●                            | ●   | ●           | ●        | ●   | ●                      | ●                         | ●           |
| Correo info@bnb.com.bo                 | ●           | ●                            | ●   | ●           | ●        | ●   | ●                      | ●                         | ●           |
| Correspondencia (electrónica o física) |             | ●                            | ●   | ●           |          | ●   |                        | ●                         | ●           |
| Encuestas                              |             | ●                            | ●   |             |          |     |                        |                           |             |
| Entrevistas                            |             |                              |   |             |          | ●   | ●                      |                           |             |
| Estudios de satisfacción               |             | ●                            | ●   |             |          |     |                        |                           |             |
| Facebook institucional                 | ●           | ●                            | ●   | ●           | ●        |     | ●                      |                           |             |
| Informe de RSE                         | ●           | ●                            | ●   | ●           | ●        | ●   | ●                      | ●                         | ●           |
| Instagram                              |             |                              | ●   |             | ●        |     |                        |                           |             |
| Intranet                               |             | ●                            |   |             |          |     |                        |                           |             |
| Juntas extraordinarias                 | ●           |                              |   |             |          |     |                        |                           |             |
| Juntas ordinarias                      | ●           |                              |   |             |          |     |                        |                           |             |
| Línea Directa BNB                      |             | ●                            |   |             |          |     |                        |                           |             |
| LinkedIn                               |             |                              | ●   | ●           | ●        |     | ●                      |                           |             |
| Mailing externo                        |             |                              | ●   |             |          |     |                        |                           |             |
| Memoria financiera                     | ●           | ●                            | ●   | ●           | ●        | ●   | ●                      | ●                         | ●           |
| Notas de prensa y comunicados          |             |                              | ●   |             | ●        |     | ●                      |                           |             |
| Portal www.bnb.com.bo                  | ●           | ●                            | ●   | ●           | ●        | ●   | ●                      | ●                         | ●           |
| Punto de reclamo                       |             |                              | ●   |             | ●        |     |                        |                           |             |
| Red de oficinas en todo el país        |             |                              | ●   |             |          |     |                        |                           |             |
| Representación sindical                |             | ●                            |   |             |          |     |                        |                           |             |
| Reuniones presenciales                 |             | ●                            |   | ●           |          | ●   |                        |                           | ●           |
| Twitter                                |             |                              | ●   |             | ●        |     | ●                      |                           |             |
| WhatsApp empresarial e interno         |             | ●                            | ●   |             |          |     |                        |                           |             |
| Youtube                                |             |                              | ●   |             | ●        |     | ●                      |                           |             |

● Permanente ● Según se requiera ● Anual

Fuente: Elaboración propia con base en registros internos.

## Identificación de los aspectos materiales

(102-32) (102-33) (102-46)

La identificación de los aspectos materiales considera direccionamientos propuestos por el GRI en sus directrices generales, atendiendo plenamente a los principios que orientan la definición del contenido del Informe de RSE; además se consideraron los siguientes documentos y estudios:

- Estrategia Corporativa del BNB y sus respectivos objetivos, indicadores, con la premisa de alinear el proceso a la estrategia de la Institución.
- Análisis de las mejores prácticas del BNB durante los últimos años.
- Análisis sobre las mejores prácticas de RSE de los pares en la región.

Es así que los aspectos materiales fueron identificados luego de analizar los determinantes sociales, organizacionales, ambientales y económicos, facilitando la detección de aquellos más relevantes para los distintos grupos de interés, incorporando aspectos internos y externos.



Línea gratuita  
800 10 7272

BNB

Desde  
1872

Esta entidad es supervisada por APT.

OJOS DEL



# 06

---

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

**Desempeño social**



# 1. Colaboradores

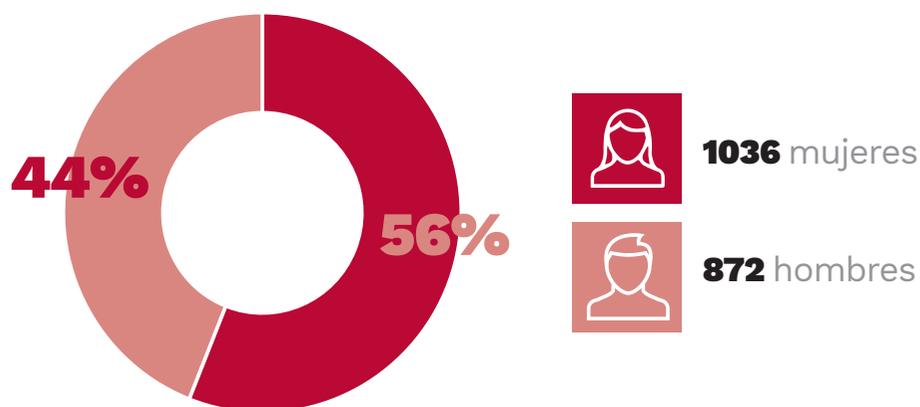
(102-8) (1T)

Durante el año 2022, el banco enfocó sus esfuerzos en la administración de los subprocesos propios del área de Desarrollo Humano, es decir, la selección de personal, capacitación, bienestar laboral y comunicación interna, teniendo como base para la toma de decisiones y generación de acciones, las prioridades definidas en el plan estratégico.

Concluimos la gestión con 1.908 colaboradores, distribuidos en diez ciudades de Bolivia. En los números se observa una mayor cantidad de mujeres y una evidente diversidad en torno a edad, formación y tiempo de permanencia en el banco, una realidad que nutre el entorno de trabajo de manera positiva en un aspecto profesional y también personal pues conocemos distintas formas de trabajo, experiencias, contextos e historias.

Personal por género

**1.908**  
personas trabajan en el  
**BNB**



## Promedios

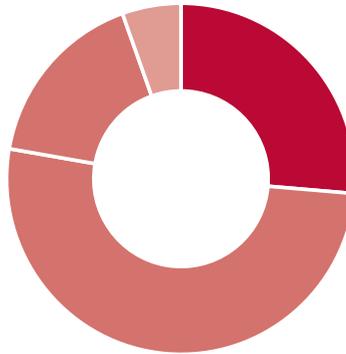
Edad | **35** años

Antigüedad | **8** años

Fuente: Elaboración propia con base en registros internos.

## Desglose por Grupo Etario 2022

|               |   |              |
|---------------|---|--------------|
| Entre 18 a 30 | ■ | 483          |
| Entre 31 a 40 | ■ | 942          |
| Entre 41 a 50 | ■ | 308          |
| Mayor de 50   | ■ | 100          |
| <b>Total</b>  |   | <b>1.833</b> |

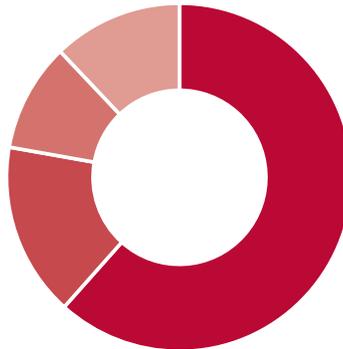


Elaboración propia con base en registros internos.

## Personal por tiempo de servicio

**Antigüedad del personal****2022**

|  |   |     |
|--|---|-----|
| Personal con antigüedad mayor a 5 años (%)   | ■ | 61% |
| Personal con antigüedad entre 3 a 5 años (%) | ■ | 16% |
| Personal con antigüedad entre 1 a 3 años (%) | ■ | 10% |
| Personal con antigüedad menor a 1 año (%)    | ■ | 12% |



## Gestión del talento

El banco trabajó de manera integral en el desarrollo de los colaboradores con el fin maximizar su potencial y contribuir al éxito del BNB. Por ello, tenemos la misión de dotar de personal calificado a todos los segmentos que lo requieran y así asegurar el mejor desempeño de nuevos ingresos y también de aquellos que nos acompañan durante más tiempo.

Entre algunas de las actividades y funciones encargadas a la Gerencia de Desarrollo Humano, se encuentra:

- Selección y reclutamiento de personal: esta área se encarga de atraer, evaluar y seleccionar los mejores candidatos para cubrir las necesidades de la empresa
- Capacitación y desarrollo: a través de programas de capacitación y desarrollo, se busca mejorar las habilidades y competencias de los colaboradores para que puedan desempeñarse mejor en sus puestos de trabajo.
- Evaluación del desempeño: se establecen sistemas y procesos para evaluar el desempeño de los colaboradores con el fin de entregar retroalimentación sobre su rendimiento, generar conversaciones y fijar metas a corto, mediano y largo plazo.
- Bienestar y Clima Laboral: se diseñan, producen y ejecutan programas con el fin de promover un ambiente de trabajo positivo y saludable para fomentar la satisfacción y bienestar de los empleados.
- Programa de beneficios y reconocimientos: se diseñan, producen y ejecutan programas para brindar a los colaboradores y sus familias las mejores ofertas, promociones y experiencias del mercado.
- Comunicación Interna: el objetivo es compartir información transparente, simple y oportuna sobre diversos temas.

## Dotación de personal de calidad

(102-22) (401-1) (404-2) (405-1) (405-2) (412-2) (1D) (2D) (2T)

En el BNB, la selección de personal se basa en los principios de meritocracia, transparencia y objetividad para garantizar oportunidades equitativas a todos los colaboradores. De hecho, la política de gestión de personas es clara respecto a la igualdad de oportunidades pues asegura la no discriminación en base a género, edad o raza, priorizando siempre la contratación del mejor talento para el banco.

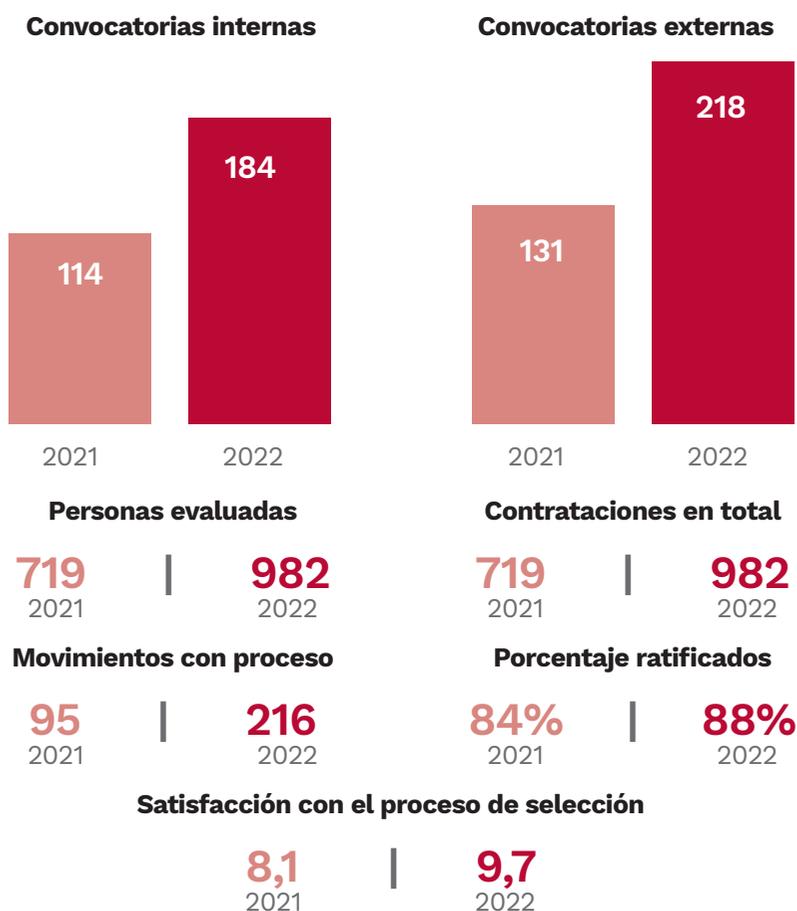
Asimismo, uno de los objetivos dentro del reclutamiento es entregar al candidato una experiencia memorable de principio a fin, es así, que se buscan constantemente herramientas innovadoras de selección tanto para procesos masivos como para requerimientos internos y externos.

Estos nuevos instrumentos son diseñados para identificar de manera fiable las habilidades, competencias, fortalezas y debilidades de los aspirantes a través de diversas dinámicas que, en definitiva, generan impactos positivos en los candidatos y garantizan la contratación de los mejores talentos para las áreas solicitantes.

En este sentido, en 2022 en materia de selección se concretaron:

- 402 procesos de selección
- 184 convocatorias internas
- 218 convocatorias externas
- 982 personas evaluadas

### Selección de personal



Fuente: Registros propios Gerencia Desarrollo Humano y resultados del estudio Great Place to Work® BNB

## Plan de Carrera

En 2022, el proyecto más destacado en términos de desarrollo de potencial fue el Plan de Carrera, cuya misión es fomentar en cada colaborador la noción de que cada uno de ellos es el protagonista de su propia carrera y que depende de cada quien el crecer y superarse día a día.

Para ello, se implementó una herramienta en la intranet del BNB llamada “Plan de Carrera”, que permite a cada funcionario visualizar una ruta de carrera personalizada desde su cargo actual hasta la posición a la que aspira, conociendo además las áreas por las que debe pasar, las competencias que debe adquirir y las posiciones que debe ocupar para alcanzar su objetivo; se facilita también información sobre las competencias y habilidades requeridas en cada cargo, motivando la capacitación voluntaria y el desarrollo individual.

El lanzamiento de este instrumento se hizo mediante tres webinars informativos para mostrar su uso, responder preguntas y recoger comentarios de participantes. Durante esta instancia, se validó la transparencia, accesibilidad e inclusión que existe en todos los procesos de selección y se reiteró la importancia de aprovechar las oportunidades de capacitación y postulación a nuevas vacantes que se ofrecen. El mensaje fue claro, cada persona puede ser protagonista de su carrera profesional si tiene la motivación correcta, el entusiasmo por aprender y la actitud para conseguir lo que se proponga.



### Plan de Carrera

#### Descubre los destinos y conoce las distintas rutas

---

Esta herramienta te servirá para tener claridad en los cargos a los que puedas aspirar y la ruta que debes seguir para alcanzar el puesto que deseas como destino.

Ten en cuenta que cualquier movimiento y parada en esta carrera **es una oportunidad de crecimiento y aprendizaje para tí**

### Tú eres el protagonista de esta carrera

Para ver las rutas habilitadas para tí, haz clic en:



## Radar de Competencias

Por tercer año consecutivo se implementó esta herramienta orientada a potenciar el desarrollo de nuestros equipos.

La herramienta evaluó de forma personalizada y a nivel nacional a:

- 95 Subgerentes de Agencia
- 45 Subgerentes de Banca Masiva
- Impacto: Los cargos lideran al 42% de los funcionarios del banco.

Fuente: Registros propios Gerencia Desarrollo Humano y resultados del estudio Great Place to Work® BNB aplicado en octubre 2022

La metodología del radar contempla la realización de pruebas psicotécnicas y entrevistas personales con las que se evalúan habilidades y competencias prácticas y teóricas de los líderes, contrastándolas con las que demanda el cargo. De esta manera, se identifican brechas de desarrollo y potencial que permiten tomar decisiones de sucesión, capacitación y comunicación además de aportar información personalizada aspectos de mejora individual.

Las entrevistas personales en torno al radar, son además un excelente motivo para conversar, absolver sus dudas y visibilizar el trabajo de Desarrollo Humano.



## Desarrollo del Potencial

El BNB es una empresa que valora y prioriza el papel del capital humano, por lo que la búsqueda de mejores opciones de desarrollo para permitir al personal alcanzar su máximo potencial y crecer en la empresa, es constante. Aún más, solidificar las competencias y capacidades de nuestros líderes se ha convertido en un objetivo primordial pues su participación y entrenamiento es clave para inspirar, guiar y motivar a sus equipos hacia un mejor desempeño.

Por esta razón, durante el 2022 se implementó, por primera vez, un programa de potenciación destinado a fortalecer las habilidades comerciales de los colaboradores y las técnicas de liderazgo del personal de la Banca Masiva y Plataforma de Servicios, áreas particularmente importantes debido a la gran cantidad de funcionarios que la integran y su rol de contacto directo con el cliente en oficinas y agencias.

El programa, que tuvo una duración de 6 meses, incluyó:

- Formación y gestión de personas y equipos.
- Uso de Aplicación tecnológicas.
- Generación de hábitos y rutinas que promuevan motivación, compromiso y responsabilidad del equipo.

## Formación oportuna, integral y permanente

(401-1) (404-1) (404-2) (412-2) (FS4) (1C) (2C)

Reconocemos que la formación de nuestros líderes y equipos es fundamental para alcanzar los objetivos establecidos y lograr resultados eficientes y productivos, es por eso que el 2022 se ofrecieron más oportunidades de capacitación, aprovechando además las ventajas de la educación a distancia. A su vez, el Plan Anual de Capacitación (PAC) estuvo enfocado en las posiciones estratégicas y en aquellas que requerían cumplimiento normativo.

Una de las metas de capacitación la gestión pasada fue fortalecer los conocimientos y habilidades de los colaboradores para enfrentar los cambios en las disposiciones y normativas externas, facilitando su adaptación a nuevas funciones.

De la misma manera, el equipo de Supervisores de capacitación brindó apoyo, guía y dirección a los colaboradores en posiciones masivas mediante cápsulas informativas con actualizaciones normativas, cambios en procedimientos y procesos, consejos para mejorar la calidad de atención al cliente y la efectividad en los resultados tanto en la Banca Masiva como en las posiciones operativas.

También, se implementaron mejoras en las plataformas de capacitación para poder mejorar la experiencia y efectividad de la formación de nuestros colaboradores a la hora de ingresar, resolver y cursar los entrenamientos.

En total, se realizaron a nivel nacional:

- 8.361 eventos de capacitación
- 61.989 horas de capacitación efectiva

Por segundo año consecutivo, rescatamos además las posibilidades que nos brinda la capacitación a distancia al permitirnos superar barreras geográficas para poder llegar a más personas. Entre las oportunidades que se aprovecharon y entregaron, la más importante fue la integración de la Plataforma Crehana – reconocida a nivel regional por su calidad y variedad en diversos contenidos - como alternativa de capacitación a distancia. La recepción fue notable, en pocos días se entregaron 300 licencias gratuitas para todo el personal interesado en algún curso. No hubo distinción de cargo ni antigüedad al entregarlas, solo el objetivo de seguir potenciando a nuestros talentos.

Bajo esta modalidad se cubrieron:

- Más de 1.800 solicitudes de acceso
- +7 puntos de crecimiento en la satisfacción con la capacitación como herramienta de desarrollo

## Gestión del bienestar: celebraciones y beneficios

Esta gestión estuvo marcada por el hito histórico para el banco de cumplir 150 años de vida institucional. Por esta ocasión y pese a las limitaciones que implicó la coyuntura de salud aún activa durante el primer trimestre, se realizó un brindis virtual congregando alrededor de 1.100 colaboradores en un momento en el que se recordó la historia, el equipo y las personas que nos acompañaron y siguen acompañando. Cada uno de los colaboradores recibió además un kit de celebración con el cual pudimos hacer un brindis final con la promesa de volver a reencontrarnos. Y así fue.

Tan importante fecha se festejó también con fiestas presenciales en las 10 sucursales a nivel nacional entre los meses de mayo y agosto.

## Comunicación interna

El objetivo principal de la comunicación interna es brindar información transparente, simple y oportuna a todos los colaboradores con el fin de mantenerlos siempre al tanto de las decisiones, acciones, novedades y nuevas direcciones que el banco deter-

mina. Los canales utilizados son principalmente dos: correo electrónico y grupos de WhatsApp denominados BNB Noticias. A través de ellos se comparten comunicados oficiales en formato gráfico y audiovisual de seguridad física, riesgos, ciberseguridad, procesos administrativos, productos, servicios, salud, beneficios y otros temas relevantes y requeridos por las diversas áreas.

Para conseguir mayor eficiencia en la recepción y la calidad de la información compartida, se decidió segmentar y difundir la comunicación según la relevancia e interés de los diversos grupos con los que el BNB cuenta. La creación de campañas, difusión, registro y en ocasiones organización, es parte de las funciones fundamentales encomendadas a la comunicación interna.

### ¡BNB, un gran lugar para trabajar!

Por cuarto año consecutivo realizamos la medición de clima laboral con la plataforma Great Place to Work®, obteniendo, una vez más, la certificación y logrando un record histórico de participación con el 98% de colaboradores respondiendo la encuesta. Estos dos años ocupando la herramienta nos permite determinar acciones, planes y programas enfocados en mejorar los ambientes laborales para que todos los colaboradores sientan que trabajan en un lugar que los comprende, escucha y les brinda oportunidades.



El estudio otorgó un 80% de satisfacción promedio con la gestión y experiencia de nuestros colaboradores.



**78%**



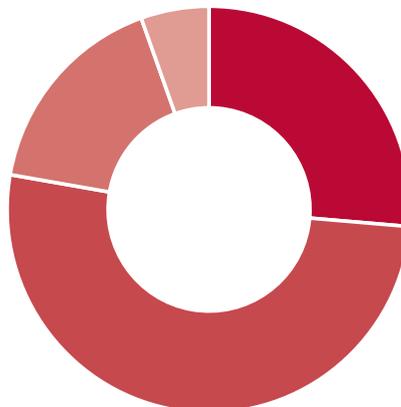
**80%**

Fuente: Registros propios Gerencia Desarrollo Humano y resultados del estudio Great Place to Work® BNB aplicado en Octubre 2022

El reconocimiento de nuestros colaboradores, sumado a nuestro interés por medir y superar continuamente nuestros resultados nos hacen estar motivados por alcanzar cada año nuevos hitos en gestión de personas; que nos permitan mantener al personal sano, satisfecho y motivado por seguir aportando al banco con su talento y compromiso.

#### Personal por rango de edad

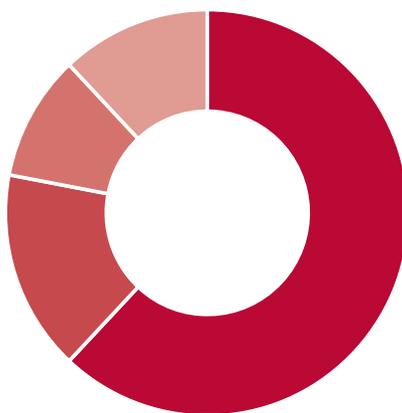
| Desglose por Grupo Etario | 2022         |
|---------------------------|--------------|
| Entre 18 a 30             | 483          |
| Entre 31 a 40             | 942          |
| Entre 41 a 50             | 308          |
| Mayor de 50               | 100          |
| <b>Total</b>              | <b>1.833</b> |



Elaboración propia con base en registros internos.

### Personal por tiempo de servicio

| <b>Antigüedad del personal</b>               |   | <b>2022</b> |
|--|---|-------------|
| Personal con antigüedad mayor a 5 años (%)   |  | 61%         |
| Personal con antigüedad entre 3 a 5 años (%) |  | 16%         |
| Personal con antigüedad entre 1 a 3 años (%) |  | 10%         |
| Personal con antigüedad menor a 1 año (%)    |  | 12%         |



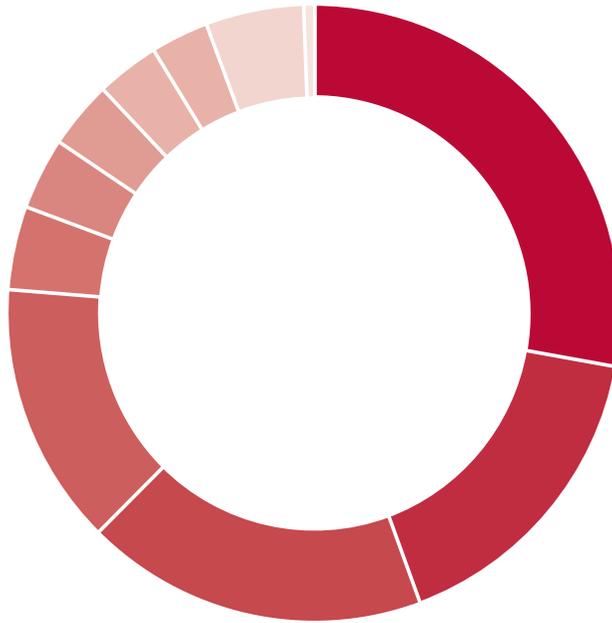
Elaboración propia con base en registros internos.

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

|                     | <b>PERSONAL 2022</b> | <b>DIRECTORIO 2022</b> |
|---------------------|----------------------|------------------------|
| <b>GRUPO ETAREO</b> |                      |                        |
| Entre 18 a 30       | 483                  |                        |
| Entre 31 a 40       | 942                  | 1                      |
| Entre 41 a 50       | 308                  | 1                      |
| Mayor de 50         | 100                  | 8                      |
| <b>GÉNERO</b>       |                      |                        |
| FEMENINO            | 1029                 |                        |
| MASCULINO           | 804                  | 10                     |

Fuente: Elaboración propia con base en registros internos.

## Composición de la plantilla por ubicación geográfica



| SUCURSAL              | PERSONAL 2022 |             |
|-----------------------|---------------|-------------|
| DIRECTORIO            |               | 10          |
| OFICINA NACIONAL      | ■             | 510         |
| LA PAZ                | ■             | 304         |
| SANTA CRUZ            | ■             | 331         |
| COCHABAMBA            | ■             | 253         |
| SUCRE                 | ■             | 80          |
| ORURO                 | ■             | 69          |
| POTOSI                | ■             | 65          |
| TARIJA                | ■             | 61          |
| TRINIDAD              | ■             | 56          |
| EL ALTO               | ■             | 95          |
| PANDO                 | ■             | 9           |
| <b>DICIEMBRE 2021</b> |               | <b>1833</b> |
|                       |               | <b>10</b>   |

Fuente: Elaboración propia con base en registros internos.

## Tasa de contratación del personal 2022

**GRUPO ETAREO**

|               |     |
|---------------|-----|
| ENTRE 18 A 30 | 41% |
| ENTRE 31 A 40 | 6%  |
| ENTRE 41 A 50 | 6%  |
| MAYOR DE 50   | 0%  |

**GÉNERO**

|           |     |
|-----------|-----|
| FEMENINO  | 16% |
| MASCULINO | 14% |

**SUCURSAL**

|                            |            |
|----------------------------|------------|
| OFICINA NACIONAL           | 19%        |
| LA PAZ                     | 12%        |
| SANTA CRUZ                 | 10%        |
| COCHABAMBA                 | 9%         |
| SUCRE                      | 16%        |
| ORURO                      | 23%        |
| POTOSI                     | 31%        |
| TARIJA                     | 21%        |
| TRINIDAD                   | 18%        |
| EL ALTO                    | 14%        |
| PANDO                      | 0%         |
| <b>CONTRATACIONES 2022</b> | <b>15%</b> |

Fuente: Elaboración propia con base en registros internos.

## Tasa de rotación del personal 2022

| <b>GRUPO ETÁREO</b>  |            |
|----------------------|------------|
| ENTRE 18 A 30        | 14%        |
| ENTRE 31 A 40        | 11%        |
| ENTRE 41 A 50        | 4%         |
| MAYOR DE 50          | 9%         |
| <b>GÉNERO</b>        |            |
| FEMENINO             | 10%        |
| MASCULINO            | 11%        |
| <b>SUCURSAL</b>      |            |
| OFICINA NACIONAL     | 14%        |
| LA PAZ               | 7%         |
| SANTA CRUZ           | 5%         |
| COCHABAMBA           | 6%         |
| SUCRE                | 9%         |
| ORURO                | 19%        |
| POTOSI               | 28%        |
| TARIJA               | 13%        |
| TRINIDAD             | 13%        |
| EL ALTO              | 11%        |
| PANDO                | 0%         |
| <b>ROTACION 2022</b> | <b>10%</b> |

Fuente: Elaboración propia con base en registros internos.

## Remuneración

(102-35) (102-36) (102-38) (201-3) (3B)

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

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

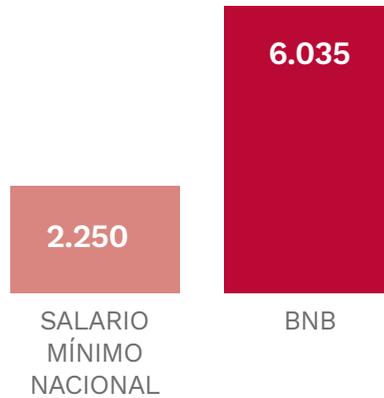
Este modelo de remuneración variable está concebido como un elemento motivador tendiente a contribuir al cumplimiento de la estrategia BNB, y se aplica a los siguientes cargos: supervisor operativo y de servicios, supervisor de caja, oficial de cuenta, asistente operativo, cajero, subgerente de agencia, asistente y analista/supervisor de procesos centrales, oficial de negocios (banca masiva, premium, pequeña empresa, mediana empresa, microcrédito, personas, corporativa y de desarrollo), subgerente (banca masiva, premium, microcrédito y personas), asistente mesa de dinero, subgerente mesa de dinero, oficial de negocios mesa de dinero, gestor de cobranzas y oficial de normalización de cartera.

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

El haber básico promedio pagado por el BNB a diciembre de 2022 alcanza a Bs. 6,035.19 que corresponde a 2.68 veces el salario mínimo nacional establecido por el gobierno del Estado Plurinacional de Bolivia (Decreto Supremo N° 4711 de 1º de Mayo de 2022).



Comparación del salario mínimo nacional Vs. salario BNB  
(Expresado en bolivianos)



**Salario promedio** | BNB 6.035,19

**Salario mínimo nacional** | 2.250 Bs

Decreto supremo N° 4711 de 1º de Mayo de 2022

**Relación** | 2.68 veces

Fuente: Elaboración propia con base en registros internos.

## Bienestar laboral

(201-3) (202-1) (401-2) (403-4) (404-1) (404-2) (FS4) (3B) (1C)

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

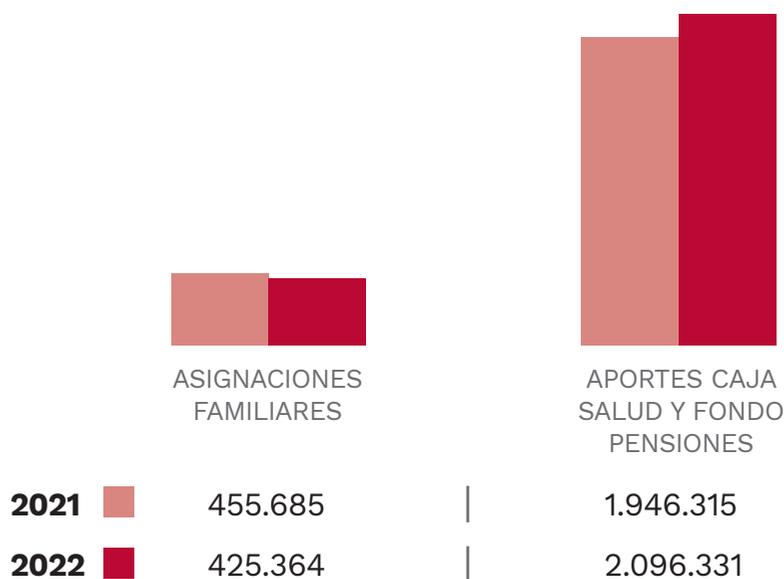
La Política de Higiene, Seguridad Ocupacional, Salud y Bienestar del banco, es el marco para alcanzar el bienestar laboral, busca vigorizar el “Sistema integral de gestión de higiene, seguridad ocupacional, salud y bienestar, orientado a desarrollar actividades de promoción, prevención de riesgos profesionales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

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

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

Durante la gestión 2022 el banco aportó al seguro social de corto plazo un equivalente a USD2.096.331, como se puede apreciar en el gráfico adjunto:

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

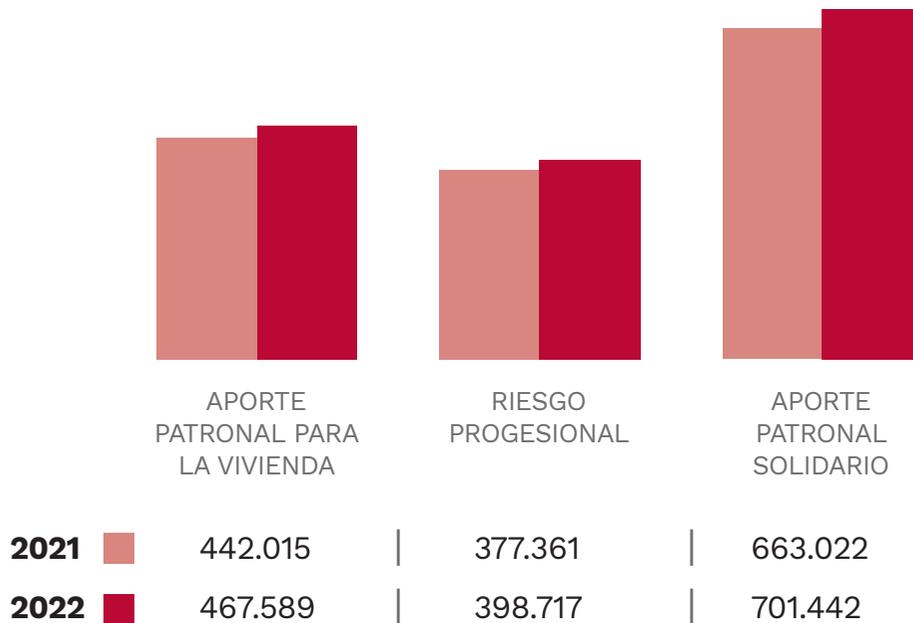


Fuente: Elaboración propia con base en registros internos.

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

Durante la gestión 2022 el banco realizó un aporte de USD1.567.748 al Seguro Social de Largo Plazo.

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

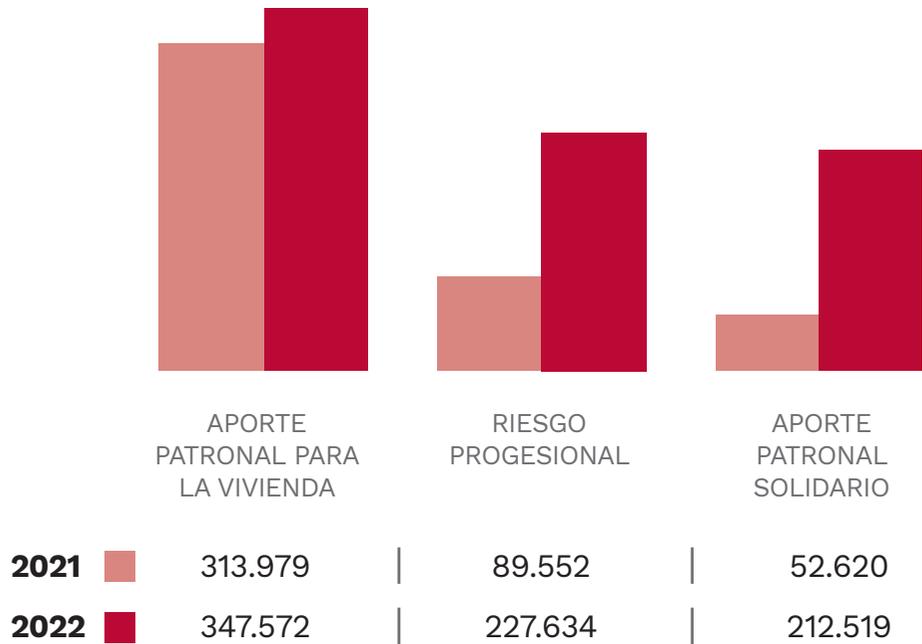


Fuente: Elaboración propia con base en registros internos.

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

Durante la gestión 2022 se destinaron USD787.725 para proveer estos beneficios, según se puede apreciar en el gráfico adjunto:

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



Fuente: Elaboración propia con base en registros internos.



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

(401-3)

De acuerdo a lo establecido en la normativa vigente, en los casos de maternidad se expedieron los certificados prenatal y post-natal —ambos por 45 días como máximo— a las mujeres en estado de gestación. En el año 2022 fueron 67 funcionarias quienes se acogieron a la baja por maternidad, conforme al siguiente detalle:

### Distribución geográfica de bajas por maternidad

| Sucursal         | Bajas por maternidad |
|------------------|----------------------|
| Santa Cruz       | 10                   |
| Cochabamba       | 10                   |
| La Paz           | 14                   |
| Oficina Nacional | 12                   |
| Beni             | 1                    |
| El Alto          | 7                    |
| Potosí           | 5                    |
| Sucre            | 3                    |
| Tarija           | 3                    |
| Oruro            | 2                    |
| Pando            | 0                    |
| <b>Total</b>     | <b>67</b>            |

Fuente: Elaboración propia con base en registros internos.



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

|              | <b>Cantidad</b> | <b>%</b> |
|--------------|-----------------|----------|
| <b>Total</b> | 67              | 100%     |
| <b>No</b>    | 2               | 2,99%    |
| <b>Sí</b>    | 65              | 97,01%   |

Fuente: Elaboración propia con base en registros internos.

Durante la gestión 2022 del total de las funcionarias que tuvieron baja por maternidad fueron 63 las que se reincorporaron al trabajo y permanecieron en los meses posteriores a dicha baja; siendo un 6% el porcentaje de personal retirado luego de tener este beneficio conforme a lo detallado en el siguiente cuadro:

| <b>SUCURSAL</b>      | <b>PERSONAL<br/>RETIRADO</b> |
|----------------------|------------------------------|
| SANTA CRUZ           | 1                            |
| LA PAZ               | 1                            |
| OFICINA NACIONAL     | -                            |
| EL ALTO              | -                            |
| BENI                 | -                            |
| COCHABAMBA           | -                            |
| ORURO                | -                            |
| PANDO                | -                            |
| POTOSÍ               | 1                            |
| SUCRE                | -                            |
| TARIJA               | 1                            |
| <b>TOTAL GENERAL</b> | <b>4</b>                     |

Fuente: Elaboración propia con base en registros internos.

Nota: En los cuatro casos la desvinculación fue voluntaria.

Considerando los datos expuestos, el nivel de reincorporación y de retención de las colaboradoras que volvieron al trabajo después de finalizada la baja por maternidad para la gestión 2022 fue del 94%.

|                   | <b>Cantidad</b> | <b>%</b> |
|-------------------|-----------------|----------|
| <b>Total</b>      | 67              | 100%     |
| <b>Retirado</b>   | 4               | 5,97     |
| <b>Permaneció</b> | 63              | 94,03    |

Fuente: Elaboración propia con base en registros internos.

## Libertad de asociación

(102-37) (102-41) (407-1)

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

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

A diciembre de 2022 el 32% del total de trabajadores forma parte del sindicato del banco, de acuerdo a los datos expresados en el siguiente cuadro:

|                   | <b>Cantidad</b> | <b>%</b> |
|-------------------|-----------------|----------|
| <b>Total</b>      | 1.833           | 100%     |
| <b>Retirado</b>   | 1.253           | 68%      |
| <b>Permaneció</b> | 580             | 32%      |

Fuente: Elaboración propia con base en registros internos.

## Higiene y seguridad ocupacional

(403-1) (403-2)

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

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

### Indicadores de salud y seguridad ocupacional

| <b>Indicador</b>                 | <b>Femenino</b> | <b>Masculino</b> | <b>2022</b> |
|----------------------------------|-----------------|------------------|-------------|
| <b>Tasa de accidentes IR</b>     | 0.97            | 1.12             | 1.04        |
| <b>Tasa de días perdidos IDR</b> | 1.26            | 12.44            | 6.16        |
| <b>Tasa de absentismo AR</b>     | 0.01            | 0.01             | 0.01        |

Fuente: Elaboración propia con base en registros internos.

Nota: IR es igual al número total de accidentes/total horas trabajadas x 200.000; IDR es igual al número total de días perdidos/total horas trabajadas x 200.000; AR es igual al número total de días perdidos (por ausencia) durante el período/número total de días trabajados por el colectivo de trabajadores durante el mismo período x 200.000.

### Desglose de indicadores de salud y seguridad ocupacional

(403-2)

| Sucursal         | FEMENINO        |                             |  |   | TASA DE ACCIDENTES | TASA DE DÍAS PERDIDOS | TASA DE AUSENTISMO |
|------------------|-----------------|-----------------------------|--|---|--------------------|-----------------------|--------------------|
|                  | Total empleados | Nº de accidentes de trabajo | Días de ausentismo justificado (NATURALES) | Días de ausentismo injustificado (HÁBILES DE TRABAJO) | IR                 | IDR                   | AR                 |
| Oficina Nacional | 233             | 1                           | 5  | 1   | 0,43               | 2,15                  |                    |
| La Paz           | 168             | 1                           | 1  |   | 0,60               | 0,60                  |                    |
| Santa Cruz       | 186             |                             |  |   |                    |                       |                    |
| Cochabamba       | 153             | 4                           | 21   | 21  | 2,61               | 13,73                 | 0,14               |
| Sucre            | 32              |                             |  | 1   |                    |                       | 0,03               |
| Oruro            | 43              | 3                           | 36   | 5,50  | 6,98               | 83,72                 | 0,13               |
| Potosí           | 33              |                             |  | 2   |                    |                       | 0,06               |
| Tarija           | 31              |                             |  |   |                    |                       |                    |
| Beni             | 31              | 1                           | 19   |   | 3,23               | 61,29                 |                    |
| El Alto          | 55              | 1                           | 4  | 1   | 1,82               | 7,27                  | 0,02               |
| Pando            | 2               |                             |  |   |                    |                       |                    |
| <b>Totales</b>   | <b>967</b>      | <b>11</b>                   | <b>86</b>                                  | <b>31,50</b>  | <b>1,14</b>        | <b>8,89</b>           | <b>0,03</b>        |

| Sucursal         | FEMENINO        |                             |  |   | TASA DE ACCIDENTES | TASA DE DÍAS PERDIDOS | TASA DE AUSENTISMO |
|------------------|-----------------|-----------------------------|--|---|--------------------|-----------------------|--------------------|
|                  | Total empleados | Nº de accidentes de trabajo | Días de ausentismo justificado (NATURALES) | Días de ausentismo injustificado (HÁBILES DE TRABAJO) | IR                 | IDR                   | AR                 |
| Oficina Nacional | 233             | 1                           | 5  | 1   | 0,43               | 2,15                  |                    |
| La Paz           | 168             | 1                           | 1  |   | 0,60               | 0,60                  |                    |
| Santa Cruz       | 186             |                             |  |   |                    |                       |                    |
| Cochabamba       | 153             | 4                           | 21   | 21  | 2,61               | 13,73                 | 0,14               |
| Sucre            | 32              |                             |  | 1   |                    |                       | 0,03               |
| Oruro            | 43              | 3                           | 36   | 5,50  | 6,98               | 83,72                 | 0,13               |
| Potosí           | 33              |                             |  | 2   |                    |                       | 0,06               |
| Tarija           | 31              |                             |  |   |                    |                       |                    |
| Beni             | 31              | 1                           | 19   |   | 3,23               | 61,29                 |                    |
| El Alto          | 55              | 1                           | 4  | 1   | 1,82               | 7,27                  | 0,02               |
| Pando            | 2               |                             |  |   |                    |                       |                    |
| <b>Totales</b>   | <b>967</b>      | <b>11</b>                   | <b>86</b>                                  | <b>31,50</b>  | <b>1,14</b>        | <b>8,89</b>           | <b>0,03</b>        |

| Sucursal         | FEMENINO        |                             |  |   | TASA DE ACCIDENTES | TASA DE DÍAS PERDIDOS | TASA DE AUSENTISMO |
|------------------|-----------------|-----------------------------|--|---|--------------------|-----------------------|--------------------|
|                  | Total empleados | Nº de accidentes de trabajo | Días de ausentismo justificado (NATURALES) | Días de ausentismo injustificado (HÁBILES DE TRABAJO) | IR                 | IDR                   | AR                 |
| Oficina Nacional | 233             | 1                           | 5  | 1   | 0,43               | 2,15                  |                    |
| La Paz           | 168             | 1                           | 1  |   | 0,60               | 0,60                  |                    |
| Santa Cruz       | 186             |                             |  |   |                    |                       |                    |
| Cochabamba       | 153             | 4                           | 21   | 21  | 2,61               | 13,73                 | 0,14               |
| Sucre            | 32              |                             |  | 1   |                    |                       | 0,03               |
| Oruro            | 43              | 3                           | 36   | 5,50  | 6,98               | 83,72                 | 0,13               |
| Potosí           | 33              |                             |  | 2   |                    |                       | 0,06               |
| Tarija           | 31              |                             |  |   |                    |                       |                    |
| Beni             | 31              | 1                           | 19   |   | 3,23               | 61,29                 |                    |
| El Alto          | 55              | 1                           | 4  | 1   | 1,82               | 7,27                  | 0,02               |
| Pando            | 2               |                             |  |   |                    |                       |                    |
| <b>Totales</b>   | <b>967</b>      | <b>11</b>                   | <b>86</b>                                  | <b>31,50</b>  | <b>1,14</b>        | <b>8,89</b>           | <b>0,03</b>        |

IR = Nº total de accidentes/total horas trabajadas\*200.000

IDR = Nº total de días perdidos/total de horas trabajadas\*200.000

AR = Nº total de días perdidos (por ausencia) durante el período/Nº total de días trabajados por el colectivo de trabajadores durante el mismo período\*200.000

Fuente: Elaboración propia con base en registros internos.

Por los datos expresados en los cuadros anteriores, en 2022 no se registraron accidentes que incluyan lesiones graves y/o víctimas mortales, tampoco fueron reportadas enfermedades profesionales.

Por cada 200.000 horas trabajadas, la tasa de accidentes del BNB el 2022 fue de 1.04, asimismo, por cada 200.000 horas trabajadas, se perdieron 6.16 días. El 2022 la tasa de absentismo fue de 0.01

## Salud integral

El BNB hace hincapié en la promoción de la salud integral de su público interno, trabaja tenazmente por consolidar una cultura organizacional que propicie el equilibrio de la salud física y emocional para sus colaboradores, para lo cual, implementa una serie de programas y beneficios que promueven la mejora de la calidad de vida, incentivando y fomentando el auto cuidado con diversos temas de salud y bienestar, enmarcados en el programa “Primero tu Salud”.



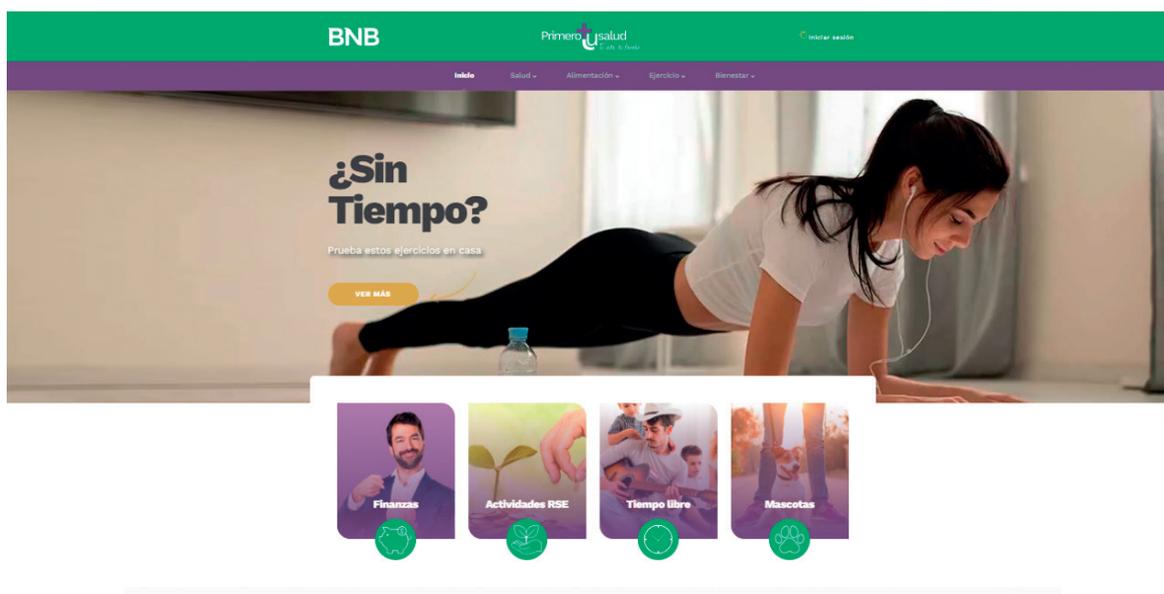
## Programa Primero tu Salud

En la búsqueda de un estado completo de bienestar físico, emocional y social, el fomento a la incorporación de estilos de vida saludables es una tarea que el banco encara de manera sostenida, a partir de la promoción de hábitos personales que impulsan cambios de comportamiento relacionados con la salud integral, física y emocional.

El enfoque de salud integral abarca conceptos como ambientes de trabajo agradables y seguros, beneficios institucionales y personales, así como el abordaje de una estrategia de salud individual, que permite al colaborador tomar las riendas de su salud, a partir de las herramientas ofrecidas por el banco. La estrategia de salud se establece a partir de los hallazgos arrojados en evaluaciones de salud, que permiten establecer el perfil del trabajador BNB, la misma que es expuesta a continuación:

## Portal Primero tu Salud

El portal “Primero tu Salud” brinda información seleccionada para inculcar hábitos saludables y tiene el objetivo de ofrecer, de manera sencilla y al alcance de un clic, temáticas que van desde recetas para la alimentación, sugerencias de profesionales, videos educativos, calculadoras de parámetros de salud, videos de concientización y educación sobre la protección y cuidados de la salud física y emocional.



## Resultados de las actividades relativas al portal

|  |                 |             |
|--|-----------------|-------------|
| <b>Número total de visitas</b>         | <b>18.118</b>   | Visitas     |
| <b>Total de páginas vistas</b>         | <b>69.087</b>   | Páginas     |
| <b>Total de tráfico transferido</b>    | <b>138.328</b>  | GBytes      |
| <b>Promedio de páginas por día</b>     | <b>134,27</b>   | Páginas/día |
| <b>Promedio de solicitudes por día</b> | <b>2.032,96</b> | Hits/día    |
| <b>Promedio de tráfico por día</b>     | <b>535,79</b>   | MBytes/día  |

Fuente: Informe Full Assistance.

## Secciones del portal más visitadas

| <b>Secciones más visitadas</b>                               | <b>%</b> |
|--|----------|
| <b>Recetas saludables (relacionadas con el tema del mes)</b> | 43%      |
| <b>Temas saludables</b>                                      | 25%      |
| <b>Salud nutricional</b>                                     | 9%       |
| <b>Moverse y relajarse</b>                                   | 5%       |
| <b>Emociones y bienestar</b>                                 | 3%       |
| <b>Nutri reto BNB</b>  | 3%       |
| <b>Otros</b>   | 6%       |

Fuente: Informe Full Assistance.

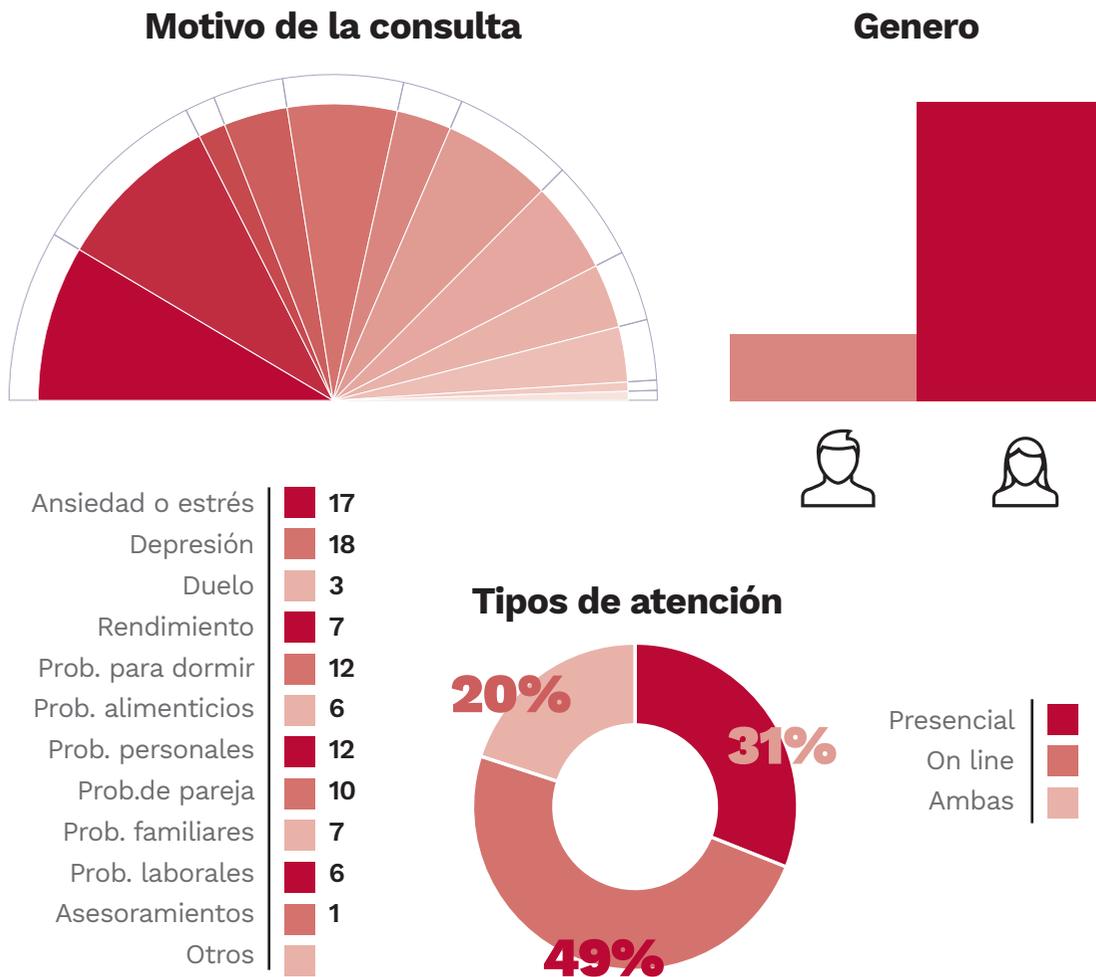
## Bienestar emocional

Con la premisa de incidir en la adopción de estilos de vida activos y saludable, por parte de los colaboradores del BNB, el bienestar emocional constituye un factor determinante dentro de este concepto. En ese entendido, el programa “Primero tu Salud” traza diversas actividades para impactar en la vida de los funcionarios, que van desde la difusión de información en el portal de salud, así como sesiones de apoyo psicológico con profesionales en el área.

## Servicio de Atención Psicológica

Por segundo año consecutivo se contrataron los servicios de una empresa especializada en brindar apoyo en psicología y terapia a quienes soliciten o requieran atención, poniendo a su disposición un equipo de profesionales en el campo de la salud mental que brindó con éxito y buena receptividad apoyo psicológico y terapia como beneficio a los colaboradores que demandaron el servicio.

El informe de la empresa señala:



Fuente: Informe empresa Solucionna.

## Servicio médico BNB

La gestión de salud continuó siendo una prioridad, por ello durante el 2022 se mantuvo el servicio de medicina enfocándolo esta vez a revisiones preventivas de salud, relacionadas al estado general de salud, además de las usuales pruebas y seguimien-

to de casos COVID. Los doctores del servicio médico BNB realizaron controles generales y preventivos en todas las Agencias de las 10 sucursales, concertando citas que constaron de evaluaciones de peso, talla, glicemia, presión, alergias y enfermedades de base. A su vez, promovimos y motivamos la actividad física a partir de clases de zumba, crossfit y carreras al aire libre.

El servicio médico recibido el 2022 contempló:

**3.995**

Consultas médicas presenciales a nivel nacional

**1.117**

Reportes asociados a COVID atendidos desde el inicio de la pandemia

**91%**

Satisfacción con el servicio médico

**1.014**

Evaluaciones de estado general de salud

### Salas de lactancia

Con enfoque en los derechos de la niñez y los derechos humanos, desde cinco años, el banco decidió instalar salas de lactancia en todas las sucursales del país, con el objetivo de dar continuidad a la lactancia materna, éstas salas son un área asignada, digna, privada, higiénica y accesible para que las mujeres en periodo de lactancia extraigan y conserven adecuadamente su leche durante su jornada laboral.



## Actividades de promoción de la salud

En coordinación con cada una de las sucursales, el banco promovió actividades físicas y nutrición saludable en cada una de las oficinas, con el objetivo de concientizar a los colaboradores sobre la importancia de mantener un estilo de vida activo como herramienta para una vida sana.

Las actividades convocaron a una gran cantidad de funcionarios y sus familias, tanto a caminatas, polgging, jornadas de gimnasios, así como también desayunos saludables y mensajes motivadores para adoptar formas de vida que promuevan una buena salud, física y emocional

## Voluntariado corporativo

El voluntariado es un sello de la cultura BNB. El banco cuenta con un equipo comprometido, que no sólo toma parte de las iniciativas desarrolladas por la entidad, sino que identifica y propone proyectos en sus comunidades.

Con el firme compromiso de motivar a los colaboradores a actuar como agentes de transformación social, el banco promueve su participación activa en acciones solidarias que responden a las necesidades sociales, que a su vez les permiten vivir en primera persona los valores que promueve la Institución, con esa tarea, cuenta con una Política de Voluntariado que establece el marco de actuación, alcance y gestión del voluntariado del BNB.



## 2. Clientes

(102-6) (FS5) (FS6) (FS7) (2E)

Para el BNB los clientes conforman uno de los grupos de interés más importantes, en este sentido prioriza su compromiso de proveerles la mejor experiencia en su interacción con la entidad, y para ello se esfuerza en ofrecer servicios y productos que respondan a las necesidades de los distintos tipos de clientes a los que atiende.

En los últimos años la transformación digital ha sido uno de los elementos fundamentales para ofrecer soluciones integrales, así como para mejorar el servicio, disminuyendo los tiempos de atención y ofreciendo una alta variedad de funcionalidades que se adaptan a las diversas necesidades de los clientes. En líneas posteriores se encuentra de manera detallada las novedades en materia de transformación digital.

### Evolución de la cartera de clientes

Como resultado de un conjunto de mejoras que incluyen las operativas y de servicios, el desarrollo de la transformación digital y la innovación, y la amplia gama de los productos y servicios del banco, entre otros aspectos, el banco tiene actualmente 1,384,298 clientes activos, entre personas jurídicas y naturales, radicadas en el país y en el exterior, un 3.28% más que en 2021, de los cuales el porcentaje mayor corresponde a la denominada generación “millennials” con un 53.11%.

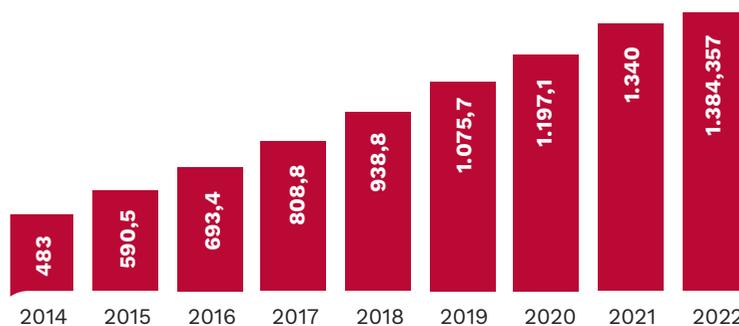


**1.384.298**

clientes activos, entre personas jurídicas y naturales

+ 3.28 ▲

Evolución del crecimiento de clientes  
(expresado en miles)



Fuente: Elaboración propia con base en registros internos.

Distribución de clientes por sucursal al 31 de diciembre de 2022

| <b>Oficina/Agencia</b> | <b>Cantidad</b> |
|------------------------|-----------------|
| <b>Santa Cruz</b>      | 339.845         |
| <b>La Paz</b>          | 274.298         |
| <b>Cochabamba</b>      | 285.632         |
| <b>Sucre</b>           | 103.201         |
| <b>Oruro</b>           | 96.130          |
| <b>El Alto</b>         | 114.119         |
| <b>Potosí</b>          | 67.672          |
| <b>Tarija</b>          | 61.207          |
| <b>Beni</b>            | 35.906          |
| <b>Pando</b>           | 6.288           |
| <b>Total</b>           | 1.384.298       |

Fuente: Elaboración propia con base en registros internos.



## Composición de la cartera de créditos

La cartera de créditos del BNB se encuentra distribuida en todos los sectores de la economía boliviana. En el siguiente cuadro se muestra la composición de la cartera a diciembre de 2022, por sucursal y actividad económica:

Cartera al 31 de diciembre de 2022  
(expresado en miles de dólares americanos)

| SECTOR ECONÓMICO   | LPB/<br>El Alto    | SCZ                | CBB                | SCR                | OR                | PTS               | TJA               | BEN                | PND               | Total<br>general     |
|--|--------------------|--------------------|--------------------|--------------------|-------------------|-------------------|-------------------|--------------------|-------------------|----------------------|
| Agricultura y ganadería                                    | 68.067             | 164.832.909        | 21.788.246         | 57.305             | -                 | -                 | 898.736           | 2.439.694          | -                 | 190.086.370          |
| Caza, silvicultura y pesca                                 | -                  | 3.520              | 2.683              | -                  | -                 | -                 | -                 | -                  | -                 | 6.203                |
| Extracción de petróleo crudo y gas natural                 | -                  | 1.660.948          | -                  | -                  | -                 | -                 | -                 | -                  | -                 | 1.660.948            |
| Minerales metálicos y no metálicos                         | 1.771.059          | 140.824            | 3.199.498          | 72.855             | 59.019            | 3.326.833         | 69.003            | 75.260             | -                 | 8.718.982            |
| Industria manufacturera                                    | 91.675.223         | 208.211.861        | 122.328.161        | 19.468.327         | 9.520.725         | 1.988.529         | 5.283.088         | 8.356.845          | 583.090           | 476.692.410          |
| Producción y distribución de energía eléctrica, gas y agua | 17.305.404         | 2.672.498          | 56.763.139         | -                  | -                 | 3.242.717         | -                 | 306.946            | -                 | 80.908.070           |
| Construcción   | 72.704.808         | 113.197.219        | 112.674.974        | 40.925.145         | 17.670.109        | 13.430.004        | 39.124.335        | 32.985.301         | 3.798.668         | 458.175.243          |
| Venta al por mayor y menor                                 | 69.964.654         | 88.667.074         | 61.595.175         | 7.966.442          | 11.785.733        | 5.808.125         | 4.892.531         | 5.129.372          | 528.162           | 282.517.962          |
| Hoteles y restaurantes                                     | 7.422.271          | 3.771.320          | 8.063.631          | 292.240            | 137.090           | 311.282           | 231.792           | 914.246            | -                 | 21.515.377           |
| Transporte, almacenamiento y comunicaciones                | 10.720.952         | 23.390.843         | 32.342.760         | 1.24.068           | 2.573.625         | 1.915.866         | 607.520           | 162.780            | -                 | 80.003.504           |
| Intermediación financiera                                  | 41.921.253         | 9.488.734          | 6.326.825          | 933.834            | 437.977           | 628.176           | 711.211           | 780.532            | 35.077            | 62.779.055           |
| Servicios inmobiliarios, empresariales y de alquiler       | 246.914.017        | 350.658.526        | 226.601.963        | 61.621.442         | 35.119.906        | 36.322.709        | 29.939.845        | 49.908.106         | 6.099.859         | 1.090.073.153        |
| Educación  | 2.868.853          | 472.642            | 1.724.929          | 131.508            | 600.416           | 139.479           | 1.096.296         | 10.372             | -                 | 7.072.992            |
| Servicios sociales, comunales y personales                 | 16.574.329         | 22.557.009         | 22.667.310         | 7.713.789          | 4.041.980         | 9.110.477         | 3.103.068         | 4.998.569          | 395.222           | 96.786.302           |
| <b>Total</b>   | <b>579.900.089</b> | <b>999.725.915</b> | <b>676.090.193</b> | <b>140.306.945</b> | <b>81.946.578</b> | <b>75.405.296</b> | <b>85.968.425</b> | <b>105.248.021</b> | <b>11.440.078</b> | <b>2.856.893.770</b> |

Fuente: Elaboración propia con base en registros internos.

## Productos y servicios destacados

(FS6)

La extensa y variada oferta de productos y servicios del Banco Nacional de Bolivia S.A. se encuentra distribuida en diferentes tipos de banca: 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 finalmente la banca electrónica o digital.

## Líneas de negocios, productos y servicios que generan valor social

(102-2) (FS6)

### Banca Senior BNB

En la gestión 2018 el banco lanzó una nueva línea de negocios denominada Banca Senior BNB, dirigida al segmento de clientes de más de 60 años, y conformada por una serie de beneficios adaptados a las necesidades y estilo de vida de esos clientes, como ser el “Programa de Lealtad – Banca Senior BNB” que beneficia con descuentos a todos los clientes que mantienen una cuenta de ahorros activa en el banco y realizan consumos en comercios afiliados utilizando su tarjeta de débito Banca Senior. Asimismo, los clientes pueden contratar un seguro que cubre sus necesidades básicas de salud, como consultas médicas generales y de especialidades, análisis de laboratorio, radiografías, ecografías, entre otras.

Como beneficios complementarios al seguro de salud, los clientes acceden al producto “Hogar 4 en 1”, cobertura que permite que accedan a reparaciones menores en plomería, electricidad, vidriería y cerrajería sin costo adicional, cuando éstas sean por un monto menor a Bs 200.

Desde el lanzamiento del segmento, se trabajó en diferentes alianzas estratégicas que permitieron posicionar esta línea de negocios en el segmento objetivo. Mediante talleres y activaciones se trabajó, preponderantemente, en la inclusión financiera digital de este segmento del mercado.



Durante la gestión 2022 se abrieron 4.011 cuentas en Banca Senior y el total de cuentas desde el inicio al 2022 alcanza a 34.794.

### Banca Activa BNB

En el mes de octubre de 2019 el banco lanzó la línea de negocios denominada Banca Activa BNB, dirigida al segmento del mercado de clientes personas naturales comprendido entre los 36 a 59 años. Con esta iniciativa se completó la labor de segmentación con base en los grupos etarios de los clientes: Banca Joven BNB, Banca Activa BNB y Banca Senior BNB.

Banca Activa BNB ofrece productos y servicios desarrollados exclusivamente para un segmento activo y dinámico en su actividad familiar, profesional y de trabajo, pero también en su relacionamiento bancario, ya que demanda productos y servicios relacionados con préstamos para la adquisición de una vivienda, de una movilidad u otras necesidades propias de un segmento que se halla en la plenitud de su actividad, incluidas también aquellas relacionadas a emprender alguna labor empresarial propia. De esa manera, Banca Activa BNB contempla:

**Línea de crédito activa:** Producto que permite a los clientes acceder a múltiples financiamientos bajo una misma garantía y con la posibilidad de acceder al “Crédito Emprendedor”.

**Crédito Emprendedor:** Pensado en los clientes asalariados y profesionales independientes y destinado al financiamiento de nuevas actividades económicas de forma paralela a la actividad actual del cliente. Tiene condiciones bastante favorables y flexibles con la finalidad de apoyar e incentivar emprendimientos de nuestros clientes.

**Seguro Activa:** Es un seguro de vida accesible y de fácil afiliación, que brinda coberturas complementarias orientadas a necesidades de este segmento, como ser:

- Desempleo involuntario (clientes dependientes).
- Incapacidad temporal por accidente (clientes independientes).

**Tarjeta de débito:** Exclusiva para el segmento, misma que destaca por un diseño innovador y tecnología contactless.

Además, ofrece asistencia al hogar, asistencia médica telefónica y otras prestaciones.

Solicita un  
**Crédito Vehicular**  
desde tu App Móvil

Desde  
1872  
Esta entidad es supervisada por ASFI.

**BNB** Banco Nacional de Bolivia

Los clientes podrán acceder a la caja de ahorros Banca Activa o adherirse a las diferentes cajas de ahorros disponibles y también acceder a la gama completa de créditos ofertados por el banco como: tarjeta de crédito, crédito de consumo, crédito vehicular, crédito de vivienda social y crédito hipotecario de vivienda.

Durante la gestión 2022 se abrieron 52.847 cuentas en Banca Activa BNB.

### **Banca Joven BNB**

En la gestión 2022, el banco continuó con el “Programa de lealtad generación Banca Joven BNB”, destinado a jóvenes entre 18 y 35 años, a través de la afiliación de nuevos comercios que se adaptan a las preferencias del segmento. Se buscó igualmente mantener el impulso transaccional asociado a los descuentos ofertados por los diversos comercios.

Asimismo, se continuó con la estrategia de crecimiento e innovación para la línea de productos Banca Joven, la oferta de créditos de consumo, vivienda, tarjetas de crédito y compra de vehículos, con buenas condiciones competitivas nos sitúan como uno de los principales aliados del segmento.

En alianza con las principales universidades, se continúa con el impulso al Crédito Educativo. El mismo permite que los clientes puedan continuar con sus estudios a nivel pregrado o posgrado (diplomados y maestrías); a través de un financiamiento competitivo y con condiciones flexibles.

Entre las opciones ofertadas a través de Banca Joven están:

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

En el 2022 la cartera Banca Joven estuvo conformada por 737.760 clientes, entre los 18 y 35 años de edad, de acuerdo a lo expresado en el siguiente cuadro:

#### Evolución de la cantidad de clientes Banca Joven BNB

| <b>Banca Joven</b> | <b>2013</b> | <b>2014</b> | <b>2015</b> | <b>2016</b> | <b>2017</b> | <b>2018</b> | <b>2019</b> | <b>2020</b> | <b>2021</b> | <b>2022</b> |
|--------------------|-------------|-------------|-------------|-------------|-------------|-------------|-------------|-------------|-------------|-------------|
| <b>Total</b>       | 155.082     | 231.512     | 294.793     | 357.916     | 412.795     | 489.919     | 634.556     | 716.566     | 681.895     | 737.760     |

Fuente: Elaboración propia con base en registros internos.

### Tarjetas de crédito

En 2022 se hizo hincapié en mejorar el performance del producto, medido por el nivel de aprobaciones a nivel nacional e internacional, tanto para transacciones con tarjeta presente como por Internet. Las mejoras se realizaron con el asesoramiento de la marca VISA internacional, cambiando los parámetros de los productos, la codificación de las respuestas, mejorando la experiencia del cliente e implementando nuevos sistemas para la prevención de fraudes, como ser la Tokenización que entrará en funcionamiento en 2023 y la autenticación 3D secure v2.

Por otro lado, se incentivó la fidelidad al producto con el programa de lealtad BNB puntos, que ahora brinda la posibilidad de hacer canjes en más comercios que antes, incluyéndose en 2022 a la cadena de tiendas Homecenter y la Agencia de vajés 4ta Dimensión.

Al término de la gestión 2022, el BNB cuenta con una cartera de USD24 millones y USD12,333 cuentas.

### Anticipo de sueldo

Este producto permite a los clientes que reciben su sueldo en el banco, obtener un anticipo en efectivo de un porcentaje de su salario. En el caso de clientes que cuentan con pre aprobaciones, es decir cumplen ciertos filtros, pueden contratar su línea de crédito de “Anticipo de Sueldo” de forma digital vía internet y de forma autónoma, instantáneamente.

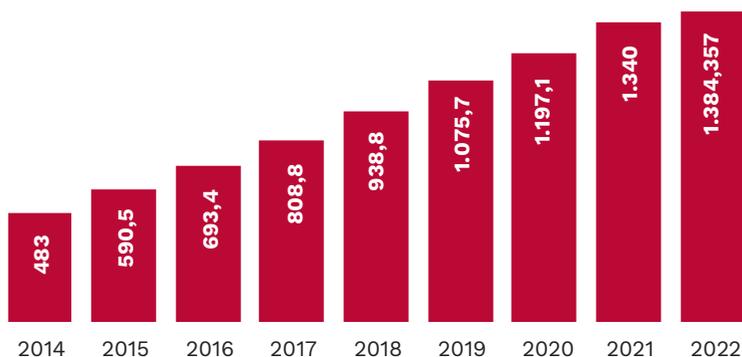
Este producto se sustenta en la baja mora que se tiene en el segmento de clientes que reciben su salario en el banco, y se ha convertido en el primer producto crediticio de muchos clientes, lo cual permite identificar sus necesidades y realizar ofertas de otros productos de forma dirigida.

### Cuenta de Ahorro Digital

Banca Digital es un innovador producto desarrollado a través de la tecnología digital. Esencialmente es una cuenta de ahorro de captación en bolivianos, dirigida a personas naturales y con una de las tasas de interés más atractivas en el sistema financiero nacional. Su principal característica es que la gestión de la apertura de cuenta se la realiza desde la comodidad de la casa, oficina, o lugar de preferencia, sin tener que apersonarse al banco. Esta caja de ahorro en moneda nacional sólo permite realizar retiros de dinero utilizando únicamente canales electrónicos.

En el 2022 se abrieron 1.562 cajas de ahorro a través de Banca Digital, alcanzando a un total de 20.281 cajas de ahorro digitales desde el lanzamiento en el año 2017.

Apertura de cuentas de ahorro digitales  
(número de cuentas por gestión)



Fuente: Elaboración propia con base en registros internos.

## Créditos para la micro, pequeña y mediana empresa

### Banca Microcrédito

(FS6)

La inclusión financiera es un compromiso asumido por el Banco Nacional de Bolivia S.A. y en este sentido trabaja para facilitar el acceso al crédito de colectivos de diferentes perfiles socioeconómicos; para ello, el banco tiene productos destinados al apoyo de actividades productivas, comerciales y de servicios de las microempresas por medio de los siguientes productos crediticios:

- **Línea de Crédito:**

Es un acuerdo donde el banco se compromete a poner a disposición del cliente un monto de dinero para el financiamiento de capital de operación por medio de diferentes operaciones crediticias.

- **Microcrédito Impulsar Plus, Avanzar y Agrandar:**

Créditos para microempresas, destinados al financiamiento de capital de operación para la compra de insumos, mercadería, materia prima y/o capital de inversión para la compra de inmuebles, maquinaria, equipo, herramientas y vehículos para el uso del negocio. Incluye condiciones y tasas preferenciales para el sector productivo, de acuerdo a la normativa vigente del regulador.

**Vuelven las clases  
y vuelve el crédito 7x5**

Solicita tu Crédito de consumo  
y obtén hasta 7 veces tu sueldo a 5 años plazo

Desde  
**1872**

**BNB** Banco Nacional de Bolivia

Esta entidad es supervisada por ASFL

Los resultados de la banca microcrédito en la gestión 2022 fueron los siguientes:

Stock cartera Microcrédito por sector al 31 de diciembre de 2022  
(expresado en miles de dólares)

| <b>Cartera Microcrédito</b>  | <b>Total</b> |
|------------------------------|--------------|
| <b>Cartera productiva</b>    | 36.771       |
| <b>Cartera no productiva</b> | 76.780       |
| <b>Total</b>                 | 113.551      |

Fuente: Elaboración propia con base en registros internos.



Stock cartera Microcrédito por sector económico al 31 de diciembre de 2022  
(expresado en miles de dólares)

| <b>Cartera Microcrédito</b>                                   | <b>Total</b>   |
|---|----------------|
| Agricultura y ganadería                                       | 1.552          |
| Caza silvicultura y pesca                                     | 1              |
| Construcción  | 14.049         |
| Extracción de petróleo crudo y gas natural                    | 0              |
| Industria manufacturera                                       | 14.809         |
| Minerales metálicos y no metálicos                            | 711            |
| Producción y distribución de energía eléctrica gas y agua     | 223            |
| Hoteles y restaurantes  | 2.157          |
| Servicios inmobiliarios empresariales y de alquiler           | 126            |
| Servicios sociales comunales y personales                     | 57             |
| Transporte almacenamiento y comunicaciones                    | 3.086          |
| <b>Cartera Productiva (+) Viv. Soc.</b>                       | <b>36.771</b>  |
| Actividades atípicas  | 0              |
| Administración pública defensa y seguridad social obligatoria | 0              |
| Educación   | 630            |
| Hoteles y restaurantes  | 1.840          |
| Intermediación financiera                                     | 32             |
| Servicio de hogares privados que contratan servicio doméstico | 0              |
| Servicios inmobiliarios empresariales y de alquiler           | 16.165         |
| Servicios sociales comunales y personales                     | 7.358          |
| Transporte almacenamiento y comunicaciones                    | 13.222         |
| Venta al por mayor y menor                                    | 37.533         |
| <b>Cartera NO Productiva</b>                                  | <b>76.780</b>  |
| <b>Total Cartera Microcrédito</b>                             | <b>113.551</b> |

Fuente: Elaboración propia con base en registros internos.

Stock cartera Microcrédito por sucursal al 31 de diciembre de 2022  
(expresado en miles de dólares)

| <b>Sucursal</b>   | <b>Cartera<br/>Microcrédito</b> | <b>Nº de<br/>Operaciones</b> |
|-------------------|---------------------------------|------------------------------|
| <b>Santa Cruz</b> | 30.948                          | 2.047                        |
| <b>La Paz</b>     | 24.781                          | 1.241                        |
| <b>Cochabamba</b> | 17.550                          | 1.106                        |
| <b>El Alto</b>    | 11.274                          | 779                          |
| <b>Sucre</b>      | 6.023                           | 447                          |
| <b>Potosí</b>     | 6.185                           | 350                          |
| <b>Oruro</b>      | 6.991                           | 451                          |
| <b>Beni</b>       | 5.997                           | 295                          |
| <b>Tarija</b>     | 3.709                           | 288                          |
| <b>Pando</b>      | 94                              | 6                            |
| <b>Total</b>      | <b>113.551</b>                  | <b>7.010</b>                 |

Fuente: Elaboración propia con base en registros internos.

Stock cartera Microcrédito por sector y por sucursal al 31 de diciembre de 2022  
(expresado en miles de dólares)

| <b>Sucursal</b>   | <b>Productivo</b> | <b>No Productivo</b> | <b>Total</b>   |
|-------------------|-------------------|----------------------|----------------|
| <b>Santa Cruz</b> | 11.650            | 19.297               | 30.948         |
| <b>La Paz</b>     | 5.547             | 19.234               | 24.781         |
| <b>Cochabamba</b> | 5.812             | 11.738               | 17.550         |
| <b>El Alto</b>    | 2.629             | 8.645                | 11.274         |
| <b>Sucre</b>      | 3.243             | 2.780                | 6.023          |
| <b>Potosí</b>     | 2.534             | 3.651                | 6.185          |
| <b>Oruro</b>      | 1.399             | 5.592                | 6.991          |
| <b>Beni</b>       | 2.416             | 3.580                | 5.997          |
| <b>Tarija</b>     | 1.541             | 2.169                | 3.709          |
| <b>Pando</b>      | 0                 | 94                   | 94             |
| <b>Total</b>      | <b>36.771</b>     | <b>76.780</b>        | <b>113.551</b> |

Fuente: Elaboración propia con base en registros internos.

Evolutivo cartera y número de operaciones  
Banca Microcrédito al 31 de diciembre de 2022

| <b>Gestión</b> | <b>Cartera<br/>(miles USD)</b> | <b>Operaciones</b> |
|----------------|--------------------------------|--------------------|
| <b>2014</b>    | 81.656                         | 6.397              |
| <b>2015</b>    | 134.085                        | 15.967             |
| <b>2016</b>    | 158.386                        | 17.016             |
| <b>2017</b>    | 161.006                        | 17.899             |
| <b>2018</b>    | 160.936                        | 16.023             |
| <b>2019</b>    | 156.188                        | 12.857             |
| <b>2020</b>    | 152.450                        | 12.509             |
| <b>2021</b>    | 130.061                        | 8.874              |
| <b>2022</b>    | 113.551                        | 7.010              |

Fuente: Elaboración propia con base en registros internos.

## Banca Pequeña y Mediana Empresa

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

- **Línea de Crédito:**

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

- **Préstamos de negocios:**

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

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

Los resultados de la banca PyME en la gestión 2022 fueron los siguientes:

Stock cartera PyME por sector al 31 de diciembre de 2022  
(expresado en miles de dólares)

| <b>Cartera PyME</b>          | <b>Total</b> |
|------------------------------|--------------|
| <b>Cartera productiva</b>    | 376.848      |
| <b>Cartera no productiva</b> | 141.942      |
| <b>Total</b>                 | 518.790      |

Fuente: Elaboración propia con base en registros internos.

Stock cartera PyME por sector económico al 31 de diciembre de 2022  
(expresado en miles de dólares)

| <b>Cartera Pyme</b>   | <b>Total</b>   |
|---|----------------|
| Agricultura y ganadería                                       | 136.545        |
| Caza silvicultura y pesca                                     | 0              |
| Construcción  | 142.233        |
| Extracción de petróleo crudo y gas natural                    | 1324           |
| Industria manufacturera                                       | 61.444         |
| Minerales metálicos y no metálicos                            | 3.099          |
| Producción y distribución de energía eléctrica gas y agua     | 801            |
| Hoteles y restaurantes  | 12.222         |
| Servicios inmobiliarios empresariales y de alquiler           | 774            |
| Transporte almacenamiento y comunicaciones                    | 18.406         |
| <b>Cartera Productiva</b>                                     | <b>376.848</b> |
| Administración pública defensa y seguridad social obligatoria | 0              |
| Educación   | 2.826          |
| Hoteles y restaurantes  | 334            |
| Intermediación financiera                                     | 4.743          |
| Servicios inmobiliarios empresariales y de alquiler           | 49.628         |
| Servicios sociales comunales y personales                     | 8.426          |
| Transporte almacenamiento y comunicaciones                    | 8.219          |
| Venta al por mayor y menor                                    | 67.766         |
| <b>Cartera NO Productiva</b>                                  | <b>141.942</b> |
| <b>Total Cartera Pyme</b>                                     | <b>518.790</b> |

Fuente: Elaboración propia con base en registros internos.

Stock cartera PyME por sucursal al 31 de diciembre de 2022  
(expresado en miles de dólares)

| <b>Sucursal</b>   | <b>Cartera PYME</b> | <b>Nº de Operaciones</b> |
|-------------------|---------------------|--------------------------|
| <b>Santa Cruz</b> | 211.575             | 809                      |
| <b>La Paz</b>     | 83.718              | 622                      |
| <b>Cochabamba</b> | 134.806             | 713                      |
| <b>El Alto</b>    | 35.774              | 345                      |
| <b>Sucre</b>      | 7.184               | 111                      |
| <b>Potosí</b>     | 4.982               | 54                       |
| <b>Oruro</b>      | 15.514              | 117                      |
| <b>Beni</b>       | 7.515               | 67                       |
| <b>Tarija</b>     | 17.628              | 109                      |
| <b>Pando</b>      | 93                  | 4                        |
| <b>Total</b>      | <b>518.790</b>      | <b>2.951</b>             |

†Fuente: Elaboración propia con base en registros internos.

Stock cartera PyME por tipo de cartera por sucursal al 31 de diciembre de 2022  
(expresado en miles de dólares)

| <b>Sucursal</b>   | <b>Productivo</b> | <b>No Productivo</b> | <b>Total</b>   |
|-------------------|-------------------|----------------------|----------------|
| <b>Santa Cruz</b> | 170.705           | 40.870               | 211.575        |
| <b>La Paz</b>     | 48.739            | 34.979               | 83.718         |
| <b>Cochabamba</b> | 101.711           | 33.095               | 134.806        |
| <b>El Alto</b>    | 10.652            | 25.122               | 35.774         |
| <b>Sucre</b>      | 5.085             | 2.099                | 7.184          |
| <b>Potosí</b>     | 4.178             | 804                  | 4.982          |
| <b>Oruro</b>      | 13.595            | 1.919                | 15.514         |
| <b>Beni</b>       | 7.080             | 436                  | 7.515          |
| <b>Tarija</b>     | 15.084            | 2.544                | 17.628         |
| <b>Pando</b>      | 19                | 74                   | 93             |
| <b>Total</b>      | <b>376.848</b>    | <b>141.942</b>       | <b>518.790</b> |

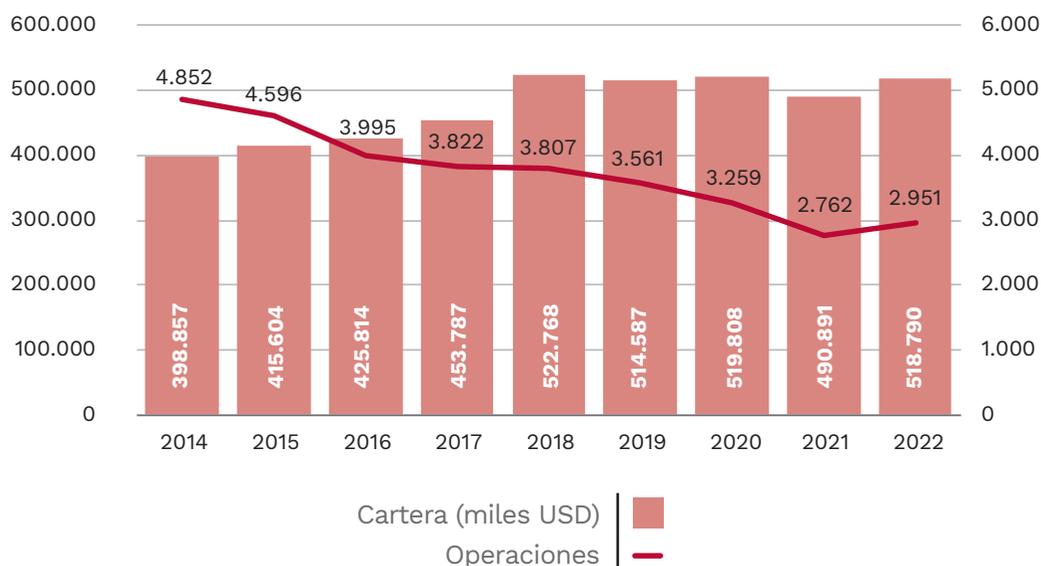
†Fuente: Elaboración propia con base en registros internos.

## Evolutivo cartera y número de operaciones banca PyME al 31 de diciembre de 2022

| Gestión | Cartera<br>(miles USD) | Operaciones |
|---------|------------------------|-------------|
| 2014    | 398,857                | 4,852       |
| 2015    | 415,604                | 4,596       |
| 2016    | 425,814                | 3,995       |
| 2017    | 453,787                | 3,822       |
| 2018    | 522,768                | 3,807       |
| 2019    | 514,587                | 3,561       |
| 2020    | 519,808                | 3,259       |
| 2021    | 490,891                | 2,762       |
| 2022    | 518,790                | 2,951       |

Fuente: Elaboración propia con base en registros internos.

## Evolutivo cartera en miles de USD y número de operaciones – PyME



Fuente: Elaboración propia con base en registros internos.

## BNB Vivienda de interés social

De acuerdo con lo establecido en el Decreto Supremo N° 2137 de 9 de octubre de 2014, se diseñó un producto destinado al financiamiento de operaciones de vivienda de interés social para la adquisición de su primera vivienda.

En la gestión 2022 se continuó con la oferta de este producto, promocionándolo a través de todos los canales de atención del banco. Ciertamente el crédito de vivienda social se ha constituido en uno de los productos más demandados por la ciudadanía.

Cartera vivienda de interés social al 31 de diciembre de 2022  
(expresado en miles de dólares americanos)

| Sucursal     | Cartera Vivienda Social | Nº de Operaciones |
|--------------|-------------------------|-------------------|
| Santa Cruz   | 257.510                 | 4.496             |
| La Paz       | 160.464                 | 2.479             |
| Cochabamba   | 153.600                 | 2.729             |
| El Alto      | 30.115                  | 696               |
| Sucre        | 76.404                  | 1.405             |
| Potosí       | 36.369                  | 679               |
| Oruro        | 29.581                  | 604               |
| Beni         | 65.832                  | 1.483             |
| Tarija       | 38.141                  | 687               |
| Pando        | 7.018                   | 183               |
| <b>Total</b> | <b>855.034</b>          | <b>15.441</b>     |

Fuente: Elaboración propia con base en registros internos.

Realiza tus transacciones sin ir al banco

👤 + 📱 + ❤️

Desde 1872  
Esta entidad es supervisada por ASFI.

**BNB** Banco Nacional de Bolivia

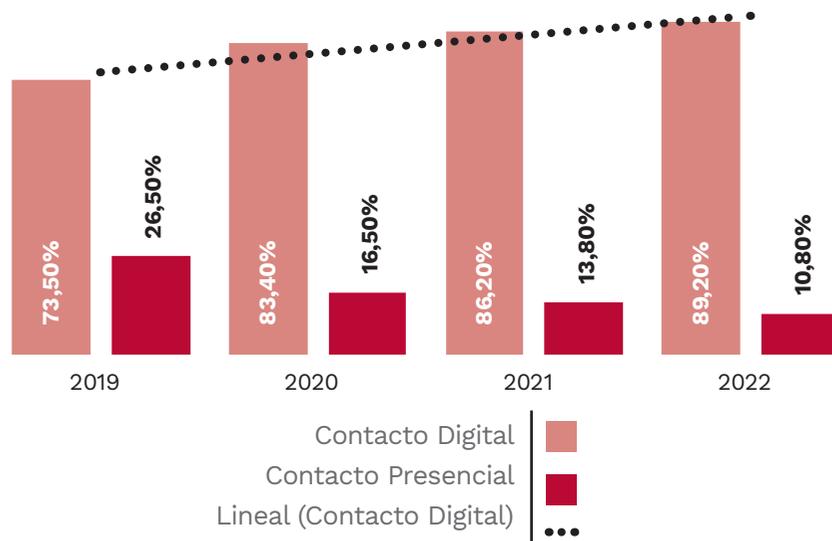
## Transformación digital

(2E) (1S)

La transformación digital es un proceso de evolución constante que tiene a disposición un conjunto de tecnologías que, en sinergia con una cultura organizacional innovadora, tiene un impacto en beneficio de la sociedad. El Banco Nacional de Bolivia S.A. es un pionero en la región de este cambio que procura un mejor servicio bancario para las personas naturales y personas jurídicas.

En atención a la visión estratégica de transformación digital establecida para la gestión 2022, el banco en su categoría de Master Digital impulsó y lideró diversos proyectos de innovación y tecnología. Estas iniciativas lograron un impacto en la preferencia de los canales digitales del banco, tal como se muestra en el siguiente cuadro.

Evolutivo del porcentaje de participación de cantidad de transacciones realizadas por Banca Digital versus Banca Tradicional



El banco logró mantener el impulso de la digitalización de los servicios financieros y la banca digital se impuso sobre la presencial en un porcentaje del 89,2% a favor de la primera.

### Modelos de datos

El banco centra su accionar en los clientes y a través de modelos de datos y su análisis se posiciona a cada cliente en un segmento determinado para estudiar sus preferencias, sus opiniones y sus necesidades; con esa información realiza una oferta de valor personalizada para generar una experiencia completa, única y memorable para cada uno de los clientes del banco.

## Principales proyectos

Las siguientes, pero no las únicas, son las principales iniciativas que el banco puso en práctica en 2022:

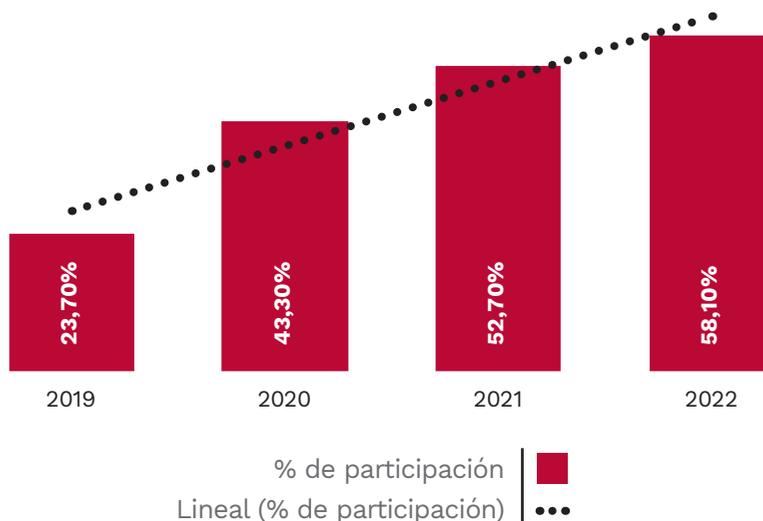
### ■ Potenciar la Banca Digital

Con el afán de potenciar la Banca Digital el banco fortaleció la infraestructura tecnológica y modernizó el sistema de transacciones monetarias para otorgar la mejor experiencia en este servicio financiero. El procesamiento de ordenes electrónicas de transferencias de fondos con alta disponibilidad y efectividad fue un desafío importante que en 2022 se cumplió.

### ■ Posicionamiento del aplicativo BNB Móvil como principal canal transaccional

En 2022 a través del canal BNB Móvil se transaccionaron el 58,1% de las operaciones monetarias de Banca Digital.

Evolutivo del porcentaje de participación del canal BNB Móvil en transacciones de Banca Digital



Las nuevas funcionalidades del canal BNB Móvil son:

- Envío de remesas al exterior. Es una solución para brindar ese servicio con ciertas características muy favorables para el cliente: información y exposición transparente del precio al iniciar el servicio, seguimiento al procesamiento de la remesa y tiempo de envío de pocos minutos.



- Servicio de domiciliación de pagos. Éste permite procesar débitos automáticos para realizar pagos recurrentes de servicios y bienes contratados. La nueva funcionalidad permite a los clientes la autogestión de alta, administración y control del servicio.
- Cobranza Empresarial. Se incluyeron 14 nuevas empresas al módulo de Centro de Pagos. Las empresas son importantes proveedoras de servicios básicos, productos de distribución masiva e instituciones educativas.

### **Automatización y desarrollo de nuevos sistemas:**

Los proyectos de automatización estuvieron enfocados en procesos de créditos, score de créditos, generación de contratos, transferencias al y del exterior, transferencias masivas, gestión de bienes adjudicados, registro y administración de clientes. La automatización de procesos operativos permite a los funcionarios del banco centrarse en la atención al cliente y a la venta de los productos financieros. Los desarrollos tecnológicos realizados aumentan la productividad de las diferentes áreas que componen el banco.

### **Canal de atención Video Banca**

En el mes de septiembre el BNB puso en marcha el nuevo canal Video Banca, que es único en el mercado financiero al combinar un entorno virtual con la calidez de atención humana en la apertura de cuentas, apertura de cuentas adicionales, crédito de consumo, tarjeta de crédito y adelanto de sueldo.

## Banco Abierto

A través de la plataforma Open Banking y por medio de APIs (Interfaz de programación de aplicaciones) el banco logró importantes metas de atención de servicios digitales a clientes de Banca Empresas. En la actualidad este servicio cuenta con alrededor de 3.000 clientes que realizan un promedio anual de 4.350.000 de llamadas a los servicios web.

## Operaciones centralizadas

El primer semestre de año, bajo un concepto de mejora continua, se encaró la optimización de variables específicas del proceso crediticio, con el fin máximo de mejorar la experiencia del cliente. Las variables se relacionan con los tiempos de respuesta, automatización de tareas recurrentes y horarios escalonados de atención al cliente interno.

En ese orden de cosas, se han realizado inversiones en la adquisición de equipos y dispositivos que tienen una mejor interacción con el proceso crediticio actual, es decir, mejor calidad de imagen, mejor resolución, multiusuarios y otros. Asimismo, se lograron avances importantes en la automatización de contratos de créditos, así como los desembolsos respectivos, aprovechando la oportunidad que brinda la plataforma BNB WorkFlow para la captura, sistematización y uso de datos pertinentes del



Nueva

# Video Banca del BNB

 Los que ven el mundo por video, **ahora van al banco por video.**

Esta entidad es supervisada por ASFI.

**BNB** | 150 años

proceso. En este sentido surgió como una nueva plataforma en el proceso crediticio el “Gestor de Créditos BNB”.

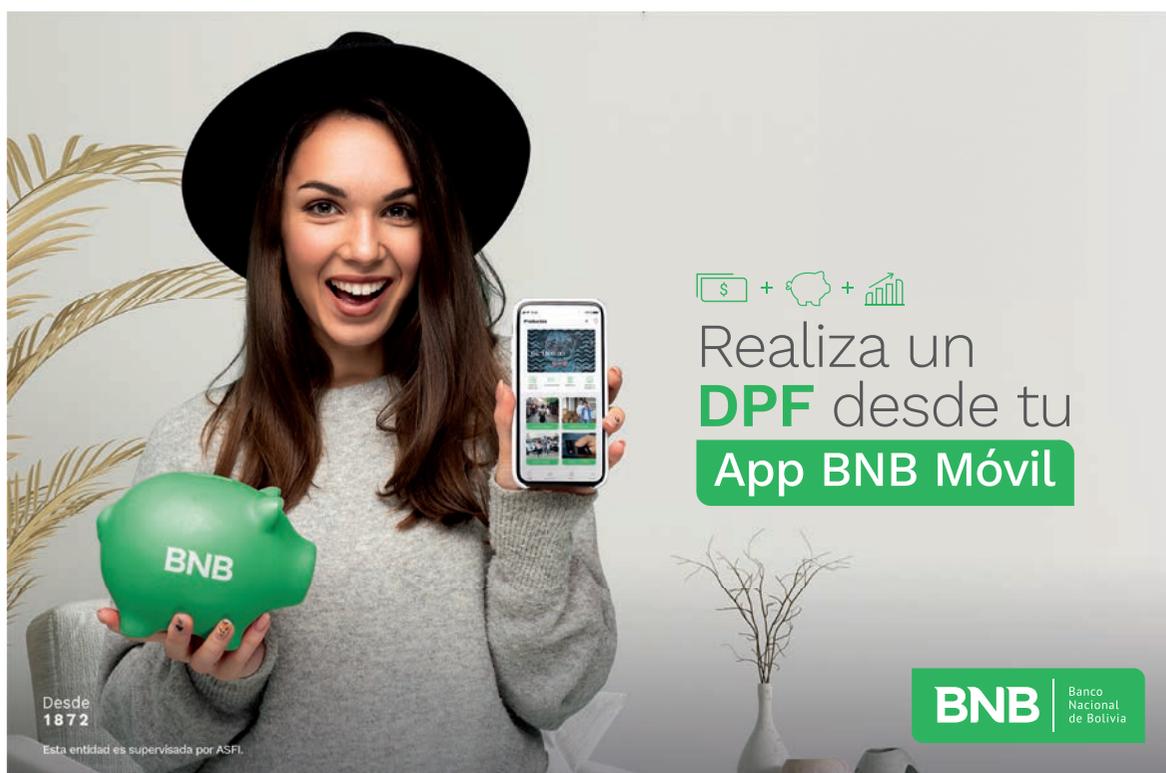
#### ■ **Automatización del proceso crediticio.**

Con el objetivo de reducir el tiempo de respuesta, se automatizó el proceso crediticio en sus etapas de control previo y validación. Partiendo de un motor de evaluación de riesgo, cuyo centro es la captura de información de una solicitud de crédito y con la estructura actual del flujo de tareas aplicable en la plataforma BNBWorkflow, se aplican los controles mediante lector óptico de imágenes, denominado OCR, que permite la extracción de información relevante para la toma de decisiones en el proceso. El crédito de consumo para asalariados, así como tarjetas de crédito para este mismo segmento, son las puntas de lanza en la implementación de la nueva plataforma de gestión crediticia con las correspondientes etapas de formalización y desembolso.

De igual manera, para aprovechar las áreas de oportunidad en las verticales de visados, liquidación y riesgo, se aplicaron horarios diferenciados de atención con el fin de mantener capacidad plena de recursos en diferentes horarios de la jornada, reduciendo el tiempo de espera en el circuito.

#### ■ **Procesos de operaciones.**

El soporte centralizado a las plataformas de servicios de toda la red de agencias es preponderante para lograr una buena práctica, para ello se identificaron



Desde 1872  
Esta entidad es supervisada por ASFI

Realiza un **DPF** desde tu **App BNB Móvil**

**BNB** Banco Nacional de Bolivia

áreas de oportunidad con la finalidad de mejorar los tiempos de respuesta y la experiencia de los clientes. Procesos como la transferencia de fondos, giros internacionales, emisión de cheques de gerencia y activación de tarjetas son monitoreados de forma periódica generando acciones de mejora en agencias y en el área de Procesos Centrales. Estas acciones han dado lugar a la descentralización del proceso de amortización de créditos, identificación de potenciales clientes para migración y uso de plataformas digitales actuales, modelación de mensajería y alertas para identificar en línea las tareas a ejecutar de procesos clave como la activación de tarjetas, gestión de mesa de dinero y elementos regulatorios como clausura de cuentas, retención de fondos y requerimientos judiciales.

En la misma línea y objetivo, la aplicación de modelos objetivos de dimensionamiento para el mejor servicio (work force) en la vertical de captura de datos de productos pasivos, ha generado la necesidad de incorporar recursos adicionales en momentos y horarios específicos del día, logrando contar con un nuevo tipo de recurso que comparte funciones entre el Contact Center y Procesos Centrales. Esta experiencia se convierte en la punta de lanza para tener recursos más homogéneos y agilizar la movilidad lateral con el fin de mantener un adecuado nivel de servicio en todas las verticales.

En el proceso crediticio se aplicaron mejoras en la interacción de los fondos de garantía con el objetivo de optimizar el tiempo del proceso, sobre todo en créditos de vivienda de interés social. Asimismo, se incluyó mensajería para tratar las observaciones que surgen en las etapas de control (sobre todo visados), que permita tener acciones más ágiles de respuesta y solución de conflictos.

Otro elemento que ha tenido una permanente gestión y atención es el índice de reproceso en el desarrollo crediticio y la optimización en la medición con resultados exitosos que exponen una reducción del indicador hasta niveles aceptables. Este menor nivel de reproceso ha generado la consiguiente mejora en los indicadores de cumplimiento de los acuerdos de servicios determinados (SLAs), alcanzado niveles del 90% en el área, con altos desempeños en las verticales de visados y contratos.

Se implementaron mejoras en la emisión de boletas de garantía prepagadas y en la discusión necesaria de solicitudes de crédito en instancias de comité, previas a los niveles finales, de forma de alinear criterios entre las áreas comerciales y de riesgo, reduciendo el reproceso y aumentando la agilidad en la respuesta al cliente respecto de su solicitud de crédito.



Porque tú lo pediste,  
lanzamos nuestra:

**Nueva**  
**línea BNB**  
**80017 7272**

👤 + 📞 + ❤️

**BNB** | 150 años

Esta entidad es supervisada por ASFI.

### Contact Center

Durante esta gestión se recibieron 599.699 llamadas, 251.052 contactos por WhatsApp y 47.628 autoservicios a través del bot de IVR.

Asimismo, a partir de junio 2022 se implementó la línea gratuita 800 17 7272, constituyéndose en un canal alternativo de comunicación con el banco.

### Centro de Asistencia al Cliente

El Centro de Asistencia al Cliente se incorpora al proceso de pre-venta de productos crediticios, realizando la depuración de “leads” que ingresan a través de los canales digitales para minimizar el esfuerzo comercial en la conversión de estos.

## Puntos de atención

(102-10)

El BNB ha forjado una amplia red de puntos de atención financiera con oficinas en todas las capitales de departamento del país, en algunas ciudades intermedias y en poblaciones periurbanas en el territorio nacional.

Así mismo, la acelerada evolución de la tecnología, principalmente en los últimos años, le permite al banco brindar a sus clientes un servicio 24/7 a través de la banca electrónica y digital, que ofrece múltiples funcionalidades desde el BNB Net, BNB Móvil y la billetera móvil, además de los cajeros automáticos (ATM) que facilitan diversas transacciones.

Los puntos fijos de atención financiera (PAF) del banco han sido ubicados de acuerdo a criterios de inclusión y servicio. El siguiente cuadro muestra la distribución de PAF a diciembre de 2022.

### Puntos de atención financiera BNB

| <b>Sucursal</b>      | <b>Agencia de entidad financiera</b> | <b>Cajero automático</b> | <b>Oficina central</b> | <b>Punto de atención corresponsal no financiero</b> | <b>Punto promocional fijo</b> | <b>Sucursal de entidad financiera</b> | <b>Autobanco</b> | <b>BNB Express</b> | <b>Caja externa</b> | <b>Total general</b> |
|----------------------|--------------------------------------|--------------------------|------------------------|---|-------------------------------|---------------------------------------|------------------|--------------------|---------------------|----------------------|
| <b>Sucre</b>         | 3                                    | 30                       |                        | 22  |                               | 1                                     |                  |                    |                     | 56                   |
| <b>Tarija</b>        | 3                                    | 17                       |                        | 1   |                               | 1                                     |                  |                    |                     | 22                   |
| <b>El alto</b>       | 5                                    | 29                       |                        | 9   |                               | 1                                     | 1                | 1                  | 1                   | 47                   |
| <b>Beni</b>          | 2                                    | 10                       |                        | 2   |                               | 1                                     |                  |                    |                     | 15                   |
| <b>Cochabamba</b>    | 8                                    | 74                       |                        | 33  |                               | 1                                     | 1                | 3                  | 1                   | 121                  |
| <b>La paz</b>        | 12                                   | 98                       | 1                      | 27  |                               | 1                                     | 2                | 1                  | 3                   | 145                  |
| <b>Oruro</b>         | 2                                    | 24                       |                        | 3   |                               | 1                                     |                  | 3                  |                     | 33                   |
| <b>Pando</b>         |                                      | 2                        |                        |   |                               | 1                                     |                  |                    |                     | 3                    |
| <b>Potosí</b>        | 3                                    | 19                       |                        | 6   |                               | 1                                     |                  |                    |                     | 29                   |
| <b>Santa cruz</b>    | 14                                   | 98                       |                        | 22  | 2                             | 1                                     | 6                | 6                  |                     | 149                  |
| <b>Total general</b> | <b>52</b>                            | <b>401</b>               | <b>1</b>               | <b>125</b>  | <b>3</b>                      | <b>10</b>                             | <b>9</b>         | <b>14</b>          | <b>5</b>            | <b>620</b>           |

Fuente: Elaboración propia con base en registros internos.

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

(FS14)

Consciente de la presencia de segmentos poblacionales con diversas limitaciones, el BNB les brinda experiencias positivas mediante un trato preferencial a personas con discapacidad, personas con movilidad reducida, adultos mayores, mujeres embarazadas o acompañadas con niños pequeños; todos ellos encuentran en el banco un ambiente amable, atención preferencial con calidad y calidez, y fácil acceso a sus instalaciones y servicios.

En el afán de ofrecer siempre las mejores condiciones, las instalaciones del banco han sido readecuadas con características de accesibilidad y seguridad adoptadas en beneficio de los clientes y usuarios. Actualmente la infraestructura en los puntos de atención es libre de barreras arquitectónicas, con las siguientes características:



- Rampas de hormigón armado y/o rampas metálicas, según la infraestructura y arquitectura de las edificaciones.
- Pasamanos.
- Material antideslizante en rampas con acabado en piso frío, rampas metálicas con acabado en metal puro, gradas de acceso y gradas interiores.
- Zócalos de protección en puertas de vidrio de acceso principal a oficinas y agencias fijas.
- Señalética con el Símbolo Internacional de Accesibilidad (SIA), tanto en rampas de acceso como en lugares específicos de atención, así como la delimitación de asientos para uso exclusivo de personas con discapacidad.

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

|            |                         |
|------------|-------------------------|
| <b>CBB</b> | AGENCIA CALA CALA       |
| <b>LPZ</b> | AGENCIA OBRAJES         |
| <b>EAL</b> | AGENCIA PRINCIPAL       |
| <b>LPZ</b> | AGENCIA CENTRAL         |
| <b>ORU</b> | AGENCIA CENTRAL         |
| <b>ORU</b> | AGENCIA MERCADO BOLIVAR |
| <b>PTS</b> | AGENCIA CENTRAL         |
| <b>SCR</b> | AGENCIA CENTRAL         |
| <b>SCR</b> | AGENCIA MYPE            |
| <b>SCR</b> | AGENCIA CENTRAL         |
| <b>SCZ</b> | AGENCIA AROMA           |
| <b>SCZ</b> | AGENCIA SUR             |
| <b>TRJ</b> | AGENCIA CENTRAL         |
| <b>TRN</b> | AGENCIA POMPEYA         |

Fuente: Elaboración propia con base en registros internos.

Por otra parte, con la finalidad de garantizar que este grupo de personas vivan una experiencia positiva mientras son atendidas, se han priorizado las siguientes acciones:

- Capacitación para la atención a clientes y usuarios con discapacidad: El banco desarrolla anualmente capacitaciones y entrenamientos en lenguaje de señas y en atención con calidad y calidez para personas con discapacidad.

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



## Gestión de calidad

(1S) (2S)

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

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

Se aplicó un enfoque importante en acciones que cambien y mejoren aún más la relación de los clientes con el banco por medio de la guía de la Metodología COPC (Customer Operations Performance Center), un instrumento para medir el rendimiento y calidad de las interacciones con los clientes.

De igual manera, y con el objetivo de medir la percepción de los clientes sobre su experiencia integral en el BNB, se emplearon diferentes herramientas y canales de contacto, tales como una plataforma con la cual se realizan envíos de encuestas por mail, tabletas para encuestas digitales y encuestas telefónicas, entre otros.

En el año 2018 se desarrollaron nuevas maneras de calificación inmediata mediante la inclusión de una encuesta de satisfacción en los Puntos Digitales, además de la dotación de tabletas en ventanillas de las plataformas de cajas, donde los clientes tienen la opción de calificar la atención recibida. Dentro de las mediciones se incluyó al canal Contact Center mediante encuestas telefónicas.

Durante la gestión 2019 y buscando incrementar las fuentes de información y de contacto con los clientes, se incrementaron las mediciones incluyendo a Punto de Reclamo y la App del banco, y persiguiendo tener un mayor alcance se implementó la encuesta automática en el Contact Center mediante una grabación interactiva.

Para la gestión 2020 y debido a los cambios que sucedieron a nivel mundial a causa del COVID-19, nos vimos obligados a cambiar nuestras metodologías de trabajo.

Además sumamos la medición de indicadores de satisfacción en nuestros canales: BNB Net, WhatsApp y Carlitos BNB.

Para la gestión 2021 incluimos a la plataforma de envío de encuestas por mail, a nuestros clientes con casos finalizados en el Punto de Reclamo buscando tener un mayor alcance de respuestas y por ende más oportunidades de mejora, incluimos también a las mediciones de satisfacción el proceso de aperturas de cuentas online.

Desde el inicio de la pandemia nuestros clientes al disponer de menos canales presenciales debido a las cuarentenas, volcaron sus miradas a los canales digitales cambiando su comportamiento de uso e interacción con nuestros servicios, nosotros lo hicimos también incluyendo a nuestras tareas de monitoreo y a nuestros modelos, el dashboard de Canales Digitales que contiene información de (BNB Net, BNB Móvil y POS).

Durante la gestión 2022 se realizaron los trabajos necesarios en conjunto con el área de innovación, para lograr identificar y clasificar de mejor manera los errores de canales alternativos (ATM´s, BNB Net, BNB Móvil y POS), lo que nos permitió buscar alternativas de soluciones teniendo un mejor entendimiento del problema.

Adicionalmente también trabajamos para poder implementar la plataforma de mensajería sms´s y push, como alternativa de contacto con los clientes, esto nos permitirá poder realizar encuestas y conocer su experiencia y satisfacción de manera más oportuna y eficiente, (actualmente se están realizando pruebas de estabilización en la plataforma de cajas), y se pretende alcanzar con esta opción a nuevos canales.

Para esta gestión mantuvimos por tercera ocasión el estudio de satisfacción anual, con la medición proveniente del monitor digital de Customer Experience, pues no queríamos exponer a nuestros clientes, ni al equipo de trabajo con visitas presenciales.

En el siguiente cuadro se muestran los principales resultados promedio obtenidos en la gestión 2022:

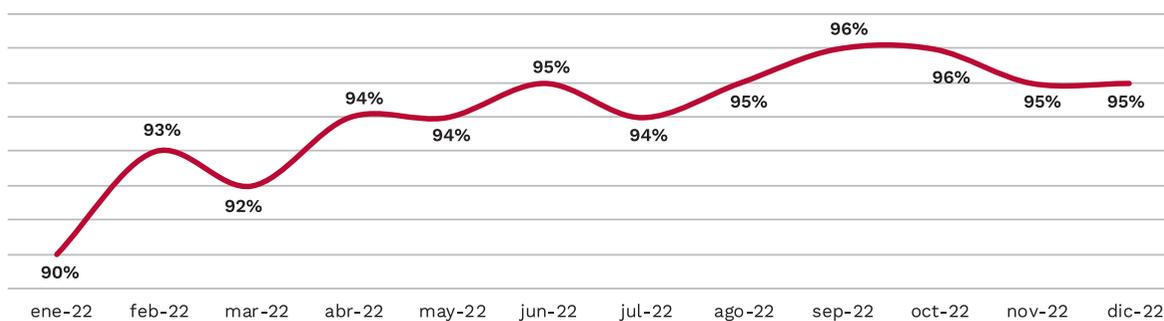
## Modelo Operativo de Calidad

| Sucursal          | Calidad Total 2022 | Plataforma Cajas | Plataforma Servicios | ATM 'S | Plataforma Cajas |                      | Plataforma Servicios |                      | Transacciones | ATM 'S | INO* |
|-------------------|--------------------|------------------|----------------------|--------|------------------|----------------------|----------------------|----------------------|---------------|--------|------|
|                   |                    |                  |                      |        | Arribos          | Índice de Eficiencia | Arribos              | Índice de Eficiencia |               |        |      |
| <b>Nacional</b>   | 95,5               | 96,5             | 97,6                 | 92,5   | 4.910.608        | 1,07%                | 968.253              | 7,70%                | 20.283.586    | 0,95%  |      |
| <b>Cochabamba</b> | 98,3               | 100,0            | 100,0                | 95,0   | 396.138          | 0,7%                 | 40.952               | 4,3%                 | 1.674.535     | 0,72%  |      |
| <b>Oruro</b>      | 97,5               | 97,5             | 100,0                | 95,0   | 990.713          | 0,7%                 | 202.107              | 7,0%                 | 4.470.836     | 1,23%  |      |
| <b>La Paz</b>     | 97,5               | 100,0            | 100,0                | 92,5   | 363.881          | 2,7%                 | 55.019               | 5,0%                 | 1.026.203     | 0,83%  |      |
| <b>El Alto</b>    | 96,8               | 97,5             | 98,0                 | 95,0   | 1.043.466        | 0,6%                 | 208.197              | 7,3%                 | 5.010.942     | 1,03%  |      |
| <b>Potosí</b>     | 96,7               | 97,5             | 100,0                | 92,5   | 455.337          | 0,9%                 | 87.564               | 1,9%                 | 1.579.809     | 1,44%  |      |
| <b>Tarija</b>     | 96,0               | 97,5             | 98,0                 | 92,5   | 242.424          | 1,3%                 | 39.772               | 4,7%                 | 682.073       | 0,72%  |      |
| <b>Beni</b>       | 94,7               | 97,5             | 94,0                 | 92,5   | 374.425          | 0,8%                 | 50.499               | 11,0%                | 1.225.668     | 0,93%  |      |
| <b>Sucre</b>      | 93,3               | 97,5             | 96,0                 | 86,5   | 40.825           | 2,6%                 | 5.351                | 4,9%                 | 63.276        | 1,08%  |      |
| <b>Santa Cruz</b> | 92,7               | 92,5             | 98,0                 | 87,5   | 176.266          | 1,4%                 | 18.122               | 5,4%                 | 515.950       | 1,10%  |      |
| <b>Pando</b>      | 89,0               | 87,5             | 97,6                 | 92,5   | 827.133          | 1,6%                 | 260.670              | 11,6%                | 4.034.294     | 0,05%  |      |

Fuente: Elaboración propia en base a registros internos.

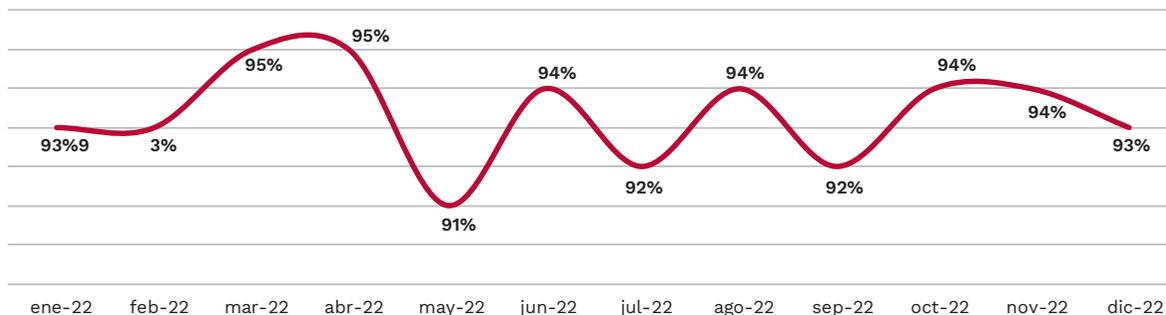
Nota: \* Indicador de No Operatividad de cajeros automáticos.

## Calidad operativa



Fuente: Elaboración propia en base a registros internos.

Modelo Comercial de Calidad

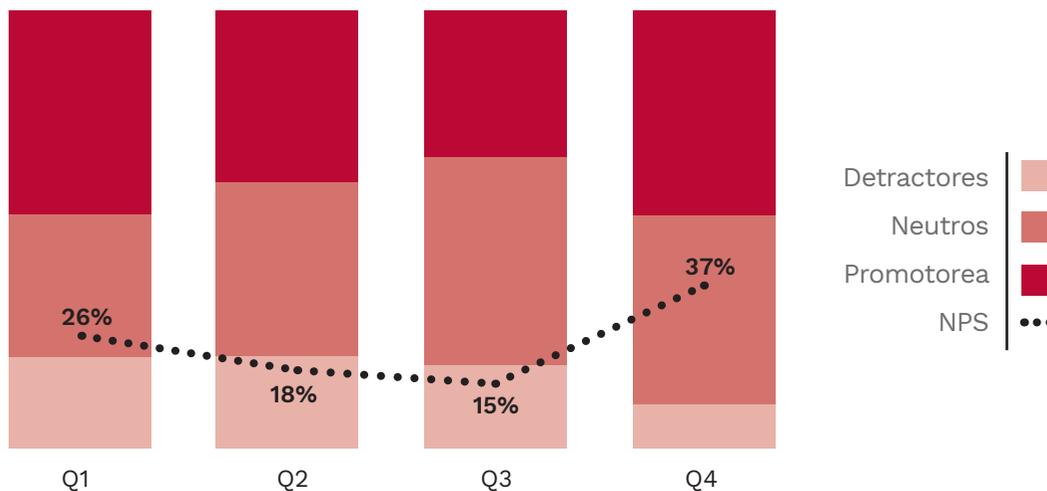


Fuente: Elaboración propia en base a registros internos.

Nota: Satisfacción General - TOP 2 BOX

En cuanto a informes eternos, la empresa Captura Consulting realizó el “Dashboard del Monitor de CX BNB” correspondiente a la gestión 2022 en el que, entre otros asuntos, se identificó un “benchmark” para evaluar las fortalezas y debilidades del banco y dirigir los planes de acción en pro de mejorar la experiencia de los clientes.

Dashboard del Monitor de CX BNB



Fuente: Elaboración Captura Consulting, base trabajo de campo.

Nota: NPS (Net Promoter Score).

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

(FS1) (FS3) (FS15) (1E) (3E)

Consecuente con sus responsabilidades asumidas, el Banco Nacional de Bolivia S.A. mantiene su compromiso de desenvolver su actividad bancaria sembrando iniciativas que apoyen y sumen a la defensa, preservación y rescate del medioambiente.

Para cada operación crediticia se clasifica la actividad económica y destino del préstamo. Puntualizando pormenorizadamente las actividades que son consideradas prohibidas y/o las que están restringidas por el impacto ambiental y social que generan, la Política de Gestión de Riesgo de Crédito del BNB es el instrumento que guía su accionar. En este marco, las actividades de mediano impacto son consideradas restringidas, y las de alto impacto están prohibidas. En ese marco, el banco busca precautelar el cuidado del medioambiente, en concordancia con las normas vigentes del país.

Efectuando una evaluación y control constantes para evitar los posibles riesgos sociales y ambientales a los que se podrían exponer las actividades que financia el banco, se han determinado políticas encargadas de realizar seguimientos periódicos (mínimo dos veces al año) a los clientes del segmento de la banca empresarial que podrían incurrir en estos riesgos. Esta supervisión implica visitas in situ, que posibilitan verificar el cumplimiento de algún tipo de compromiso ambiental o social que hubiera sido establecido en el acta de aprobación y/o estuviera incluido en el documento del contrato acordado (en caso de haberse identificado algún tipo de riesgo ambiental o social generado por la actividad a ser desarrollada o ésta corresponda a un sector prohibido).

La Gerencia Auditoría es la que se ocupa de revisar la cartera de créditos y de verificar que los financiamientos concedidos hayan sido otorgados cumpliendo con los requerimientos establecidos en la Política de Gestión de Riesgo de Crédito, respetando los niveles de autorización que correspondan. En la circunstancia de identificarse financiamientos aplicados a sectores restringidos o prohibidos por su posible impacto medioambiental o social, esa gerencia debe comprobar que los niveles de aprobación de acuerdo a la normativa interna se hayan cumplido adecuadamente.

El oficial de negocios concurrente a la etapa de evaluación, anticipadamente debe revisar si la solicitud de financiamiento se encuentra en las listas de exclusión por posibles impactos medios y altos, y asimismo debe establecer el nivel de aprobación que le corresponde, o determinar si se trata de una operación prohibida. Cuando el financiamiento es procedente, el funcionario encargado recabará información relativa al proceso productivo y de las prácticas medioambientales adoptadas por el cliente, e incluirla en el informe comercial para conocimiento de los niveles de aprobación.

El establecimiento de cláusulas específicas relacionadas a este ámbito no es frecuente, en razón de que el BNB aún no ha llevado a cabo acciones formales de interacción con clientes (personas naturales o jurídicas) relativas a la comunicación de oportunidades medioambientales y sociales. Esta acción será implementada en la medida en la que el banco desarrolle productos que reduzcan el impacto ambiental y social de las actividades de sus clientes.

## 3. Comunidad

---

En el marco de los Objetivos de Desarrollo Sostenible (ODS) de las Naciones Unidas, el BNB despliega acciones para contribuir al progreso de las personas y la protección del planeta.

### Inclusión y educación financiera

(FS14) (FS16) (4E)

La educación financiera es una herramienta óptima para la inclusión financiera y para la protección de los usuarios de servicios financieros de diferentes segmentos de la población.

La educación financiera se encuentra entre las principales actividades del programa de RSE, para ello el banco ha dispuesto diferentes iniciativas para facilitar el acceso de la población a diferentes temáticas contenidas en el programa Aprendiendo con el BNB.

Para el BNB, la educación financiera implica enseñar a los usuarios el uso responsable del dinero, conceptos básicos de fianzas, así como también el uso de plataformas digitales y las medidas de seguridad para proteger sus transacciones.

El programa de educación financiera “Aprendiendo con el BNB” es elaborado en base a las directrices y la aprobación del ente regulador, a continuación se describen las actividades realizadas durante la gestión 2022.

### Programa de educación financiera “Aprendiendo con el BNB”

#### Subprograma de difusión

##### Aprendiendo con el BNB – Difusión de la información

El subprograma de difusión de la información, direccionado a informar de manera masiva a la población, se implementa mediante la divulgación de conceptos básicos de banca y finanzas por distintos canales de comunicación como cuñas radiales, videos a través de circuitos cerrados en agencias, y de contenidos en el portal del BNB.

En el 2022 se difundieron nuevamente las siguientes temáticas:



Mecanismos de reclamo primera y segunda instancia

Derechos y obligaciones de los usuarios financieros

ASFI: Rol y funciones

Banca digital: funcionalidades

Beneficios clientes con pleno y oportuno cumplimiento de pago

Billetera móvil

Tarjetas de débito: beneficios, medidas de seguridad

El programa completo se encuentra disponible en el portal del banco y cuenta con la siguiente información:

### TEMA 1: ECONOMÍA FAMILIAR

**Capítulo 1:** Salud financiera.

**Capítulo 2:** El presupuesto familiar.

**Capítulo 3:** La importancia del ahorro.

**Capítulo 4:** Gestión del endeudamiento.

### TEMA 2: LA ECONOMÍA EN LAS ETAPAS DE LA VIDA

**Capítulo 5:** Educación financiera de los hijos.

**Capítulo 6:** Finanzas en pareja.

**Capítulo 7:** Empleo o emprendimiento.

**Capítulo 8:** Preparando la jubilación.

### TEMA 3: PRODUCTOS Y SERVICIOS BANCARIOS BÁSICOS

**Capítulo 9:** Banca personas.

**Capítulo 10:** Banca electrónica.

**Capítulo 11:** Productos de inversión.

**Capítulo 12:** Banca empresas.

#### TEMA 4: PROTECCIÓN Y PREVENCIÓN FINANCIERA

**Capítulo 13:** Seguro de desgravamen.

**Capítulo 14:** Seguro de protección. Tarjetas débito y crédito.

**Capítulo 15:** Seguro de garantías.

**Capítulo 16:** Seguridad en medios electrónicos I.

**Capítulo 17:** Seguridad en medios electrónicos II.

**Capítulo 18:** Legitimación de Ganancias Ilícitas (LGI)

#### TEMA 5: OTROS PRODUCTOS Y SERVICIOS FINANCIEROS

**Capítulo 19:** Agencias de bolsa.

**Capítulo 20:** El arrendamiento financiero.

**Capítulo 21:** Depósitos a plazo fijo representados mediante anotaciones en cuenta.

**Capítulo 22:** Crédito de vivienda de interés social.

**Capítulo 23:** Remesas de dinero.

**Capítulo 24:** Responsabilidad Social Empresarial.

#### TEMA 6: DERECHOS Y OBLIGACIONES DEL USUARIO FINANCIERO

**Capítulo 25:** Derechos del usuario financiero.

**Capítulo 26:** Transparencia de la información.

**Capítulo 27:** Mecanismos de defensa del consumidor I.

**Capítulo 28:** Mecanismos de defensa del consumidor financiero II.

**Capítulo 29:** ASFI.

**Capítulo 30:** Obligaciones del usuario financiero I.

**Capítulo 31:** Obligaciones del usuario financiero II - Conocer el sistema financiero.

#### TEMA 7: MÁS SOBRE LA BANCA

**Capítulo 32:** Medios de pago I.

**Capítulo 33:** Medios de pago II.

**Capítulo 34:** Medios de pago para el comercio exterior I.

**Capítulo 35:** Medios de pago para el comercio exterior II.

**Capítulo 36:** Fideicomisos.

**Capítulo 37:** Mercado de valores.

**Capítulo 38:** Formalización de las PyME.

**Capítulo 39:** Financiamiento a pequeñas y medianas empresas.

**Capítulo 40:** Función social de los servicios financieros.

**Capítulo 41:** Servicios financieros complementarios I.

**Capítulo 42:** Servicios financieros complementarios II.

**Capítulo 43:** Garantías no convencionales.

**Capítulo 44:** Cyber seguridad I.

**Capítulo 45:** Cyber seguridad II.

Los resultados del subprograma de difusión de la información en 2022 son los siguientes:

- **Portal [www.bnb.com.bo](http://www.bnb.com.bo).** La colección completa de capítulos de Aprendiendo con el BNB se encuentra disponible en el portal del banco.
- **Red de televisores.** Se transmitieron videos animados de los diferentes capítulos de educación financiera en todos los televisores del banco, ubicados en plataformas de atención y de cajas.
- **Redes sociales.** Se difundieron artes y video con el contenido de los capítulos a través de LinkedIn y Facebook del banco.
- **Radio.** Se emitieron un total de 8.000 pases en las radios más importantes y con mayor cobertura del país.

### Subprograma educación

Con el objetivo de fortalecer el impacto del programa de educación financiera, en 2022, se retomaron las capacitaciones presenciales y se mantuvieron actividades en línea, que permitieron llegar a diferentes públicos a nivel nacional.

En este entendido, el subprograma Educación tiene la finalidad de mejorar la cultura financiera de diversos públicos, con el uso de herramientas novedosas y accesibles y está compuesto por iniciativas como Aprendiendo con el BNB Colegios, Aprendiendo con el Bus del BNB y talleres presenciales y en línea.

#### Aprendiendo con el BNB en colegios

Con el propósito de educar en conceptos indispensables para la administración de finanzas personales y el uso responsable de productos y servicios bancarios básicos, el banco realiza intervenciones en grupos de jóvenes entre los 17 y 19 años de edad, en el que se llevan a cabo capacitaciones a estudiantes de colegios públicos y privados, en institutos de formación técnica, en el primer año de universidades y otros, a través de herramientas elaboradas especialmente para impartir temáticas de interés para este segmento.

Con el apoyo de voluntarios educadores del BNB, se realizaron intervenciones en 36 unidades educativas y centros de educación superior, alcanzando a capacitar a 4.729 estudiantes a nivel nacional en las temáticas de ahorro, presupuesto, endeudamiento, banca electrónica, derechos y obligaciones del usuario financiero.



Es importante destacar que desde la implementación de este programa en 2013 se ha capacitado a 59.799 alumnos del último año de colegiatura o que inician una carrera, quienes recibieron material educativo de apoyo, comprendido en cuadernos que tienen incorporadas las temáticas desarrolladas en la capacitación.

### **Aprendiendo con el Bus del BNB**

Comprometidos con la innovación en las diferentes áreas, el BNB cuenta con una herramienta única de educación financiera, un aula móvil que recorre por todo el país,

denominada “Bus del BNB”, este bus en un vehículo de gran envergadura que tiene el fin de acercar la educación financiera a la población. Al 31 de diciembre de 2022 el bus visitó todos los departamentos del país. Desde su implementación en julio de 2016 a diciembre de 2022 se han capacitado 47.786 personas en el aula móvil.

El éxito del Bus del BNB se enmarca en el uso de instrumentos tecnológicos a manera de simuladores, materiales amigables, la calidad y calidez de las intervenciones, gracias al apoyo de voluntarios educadores. Para ello, el bus cuenta con tres salas de capacitación: la primera ofrece información a través de videos educativos y un cajero automático en el que el público aprende la forma de uso de manera práctica e interactiva; la segunda sala está equipada con tecnología de punta para enseñar sobre aspectos relativos a la banca digital como Billetera Electrónica, entre otros; y la tercera sala ofrece información sobre derechos y obligaciones del consumidor financiero, y sobre productos específicos como el crédito de vivienda de interés social y el crédito productivo.



## Capacitación clientes PyME - Microcrédito

Es un programa de apoyo para mejorar las habilidades gerenciales y administrativas de los clientes del banco, a partir de la formación financiera del segmento de la pequeña, mediana y microempresa.

En la gestión 2022 se implementó un novedoso ciclo de capacitación dictado por conferencistas internacionales, compuesto por tres talleres virtuales de capacitación.

Se abordaron temáticas importantes para la gestión del negocio, relacionadas a :

**Ciclo de talleres**  
para micro, pequeños  
y medianos empresarios

🎓 + 👤 + ❤️

|   |  |  |
|---|--|--|
| <br><br><b>José Caraball</b><br><b>Productividad personal</b><br><hr style="width: 100%; border: 1px solid green;"/> <b>27 de octubre</b> | <br><br><b>Mónica Mendoza</b><br><b>Motivación en ventas</b><br><hr style="width: 100%; border: 1px solid green;"/> <b>16 de noviembre</b> | <br><br><b>Martín Quirós</b><br><b>Rentabilidad</b><br><hr style="width: 100%; border: 1px solid green;"/> <b>1 de diciembre</b> |
|---|--|--|

**BNB** | 150 años

Esta entidad es supervisada por ASFI.

Es importante destacar que para la gestión 2022 los talleres estuvieron abiertos a clientes, usuarios y público en general, de esta manera se capacitaron 898 personas, de los nueve departamentos, de las cuales 648 fueron clientes del banco.

El siguiente cuadro resume los resultados alcanzados:

### Cientes Crecer PyME – Microcrédito capacitados

| <b>Cientes</b>                     | <b>De 2008<br/>al 2021</b> | <b>Gestión 2022</b> | <b>Acumulado<br/>desde que<br/>empezó el<br/>programa</b> |
|------------------------------------|----------------------------|---------------------|---|
| <b>Total clientes beneficiados</b> | 7.240                      | 648                 | 7.888   |

Fuente: Elaboración propia con base en registros internos.

## DESCUBRE

El programa de educación financiera “DESCUBRE lo simple de las finanzas” es el resultado del trabajo colectivo de todos los bancos asociados en ASOBAN. Tiene el objetivo de promover la educación financiera de manera sencilla y accesible, a través de una plataforma virtual modular, que posibilita el aprendizaje de forma dinámica y participativa. Durante la gestión 2022 se entregaron 7.662 certificados a personas que se capacitaron a través de la plataforma interactiva.

Adicionalmente a la plataforma, a través de DESCUBRE se realizaron talleres de capacitación de manera virtual y presencial, que permitieron el acceso a la población a temáticas adecuadas a la coyuntura y necesidades de clientes y usuarios. En estos talleres se capacitaron 14.586 usuarios y clientes, a nivel nacional.

Algunas de los contenidos abordados fueron:

|  |
|--|
| Banca digital/banca a distancia  |
| Medios de pago: tarjetas débito/crédito  |
| Servicios y productos, responsabilidades que conlleva su contratación          |
| Reprogramación y diferimiento del pago de créditos/intereses periodo de gracia |
| Seguros/contratos relacionados   |
| Video banca: beneficios, alcance, medidas de seguridad.                        |
| Talleres Pyme, Micro: Rentabilidad, Ventas, Productividad (no clientes)        |
| Finanzas personales  |
| Seguridad en las transacciones   |
| Ordenes electrónicas de transferencia de fondos                                |
| Educación financiera para mujeres emprendedoras                                |
| Lo que debes saber para evitar fraudes digitales                               |

|   |
|---|
| Derechos del consumidor financiero en el uso de las aplicaciones móviles de la banca                    |
| Alternativas de financiamiento MYPE   |
| Empoderamiento financiero   |
| Simple: Pagos y cobros por QR   |
| Seguridad en canales electrónicos   |
| Fondos de garantía para adquisición de créditos   |
| El mundo digital de los servicios financieros   |
| Cajeros automáticos: funcionalidades  |
| Reglamento para operaciones de crédito al sector productivo y reglamento de garantías no convencionales |
| Legitimación de ganancias ilícitas  |
| Protección y defensa del consumidor de servicios financieros  |

Fuente: ASOBAN

## Tutoriales BNB

Por su parte, el BNB elaboró videos educativos, o tutoriales para enseñar a sus clientes sobre el uso de la banca digital y otros temas relacionados a promover una excelente experiencia al cliente, las temáticas abordadas fueron las siguientes:

|   |
|---|
| Tarjetas de débito  |
| Cajeros automáticas   |
| Puntos POS  |
| Billetera móvil   |
| Mecanismos de reclamo   |
| Productos del ahorro  |
| Banca electrónica   |
| Tipos de crédito, características, requisitos, garantías, tasas, plan de pagos. Crédito de vivienda social Crédito productivo |
| Órdenes electrónicas de transferencia de fondos   |
| Clientes con pleno y oportuno cumplimiento de pago  |

Fuente: Elaboración propia

## Aporte al bienestar de las personas desde la acción social

(413-1) (413-2) (FS10) (FS12) (1H) (3H)

A lo largo de la trayectoria, el banco ha contribuido a la transformación social de los bolivianos, con foco en la atención a los segmentos más vulnerables de la sociedad, en área urbana y rural.

La inversión social y movilización de voluntarios impacta positivamente en miles de personas, a través de la inclusión financiera, programas que benefician a la niñez en situación de vulnerabilidad y a la protección del medio ambiente, para lo cual destina recursos económicos, técnicos y humanos que garantizan la consecución de los objetivos trazados.

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

### **Programa de salud visual “Veo Veo”**

Desde hace 13 años el BNB trabaja activamente por las personas con discapacidad intelectual del país, a través de importantes acciones en beneficio de este grupo de la sociedad, comenzando con la visualización positiva a través del deporte, la creación de guías de detección temprana de la discapacidad aplicadas en el sistema de salud del país, entre otros.



Desde hace cuatro años se implementa “Veó Veó”, un programa de salud visual que tiene un enfoque en los derechos de la niñez y de las personas con discapacidad intelectual y en el marco del ODS 10 “Disminución de las desigualdades”, brinda evaluaciones oftalmológicas y dotación gratuita de lentes con medida a quienes lo requieren, “Veó Veó” es un complemento a las acciones previas realizadas por el banco, en beneficio de este segmento de la población.

“Veó Veó” se ejecuta a través de alianzas con instituciones especializadas en salud visual como la Fundación Adolfo Kolping y la Fundación Ojos del Mundo, instituciones de prestigio en la rama médica que destinan recursos humanos y técnicos especializados para atender a la población identificada.

Las características más importantes del programa de salud visual “Veó Veó” son:

- Evaluación gratuita, gracias a la alianza con las fundaciones y colegios de oftalmólogos.
- Los beneficiarios eligen la montura que más les gusta.
- La entrega de lentes, también de manera gratuita.

En la siguiente tabla se presentan en detalle los resultados del programa de salud visual “Veó Veó” en 2022:

| <b>Depto.</b> | <b>Municipio</b>          | <b>Centro</b>                          | <b>Lentes entregados</b> |
|---------------|---------------------------|--|--------------------------|
| <b>La Paz</b> | El Alto                   | Fundación Cerefe                       | <b>1.392</b>             |
|               |                           | Instituto Nacional de Oftalmología INO |                          |
| <b>Oruro</b>  | Caracollo                 | UE Simón Bolíva A                      |                          |
|               |                           | UE Simón Bolívar B                     |                          |
|               |                           | Centro UMADIS                          |                          |
|               | Corque                    | Centro de salud Corque                 |                          |
|               | Huallamarca               | 13 Unidades Educativas                 |                          |
|               | Machacamarca              | APS Machacamarca / 11 UE               |                          |
|               | Oruro                     | Síndrome down/centro de salud          |                          |
| Poopo         | 10 UE /2 centros de salud |  |                          |
| Sajama        | Centro de salud Sajama    |  |                          |
| <b>Tarija</b> | Cercado                   | Fundación Down/Aprecia/10 UE           |                          |
|               | Yacuiba                   | IBC Yacuiba                            |                          |
|               |                           | Presbicia                              |                          |

| <b>Depto.</b>     | <b>Municipio</b> | <b>Centro</b>                                    | <b>Lentes entregados</b> |
|-------------------|------------------|--|--------------------------|
| <b>Santa Cruz</b> | A. Ibañez        | FUSINDO  |                          |
|                   |                  | PUPDI Sc   |                          |
|                   |                  | MANO AMIGA                                       |                          |
|                   |                  | PREEFA A   |                          |
|                   |                  | Hogar de niños Santa Cruz                        |                          |
|                   |                  | PREEFA B   |                          |
| <b>Cochabamba</b> | Cercado          | Centor de educación Especial<br>Arnoldo Schwimer | <b>1.316</b>             |
|                   |                  | Centro de Acogida Villa Amistad                  |                          |
| <b>Chuquisaca</b> | Sucre            | Aldeas Infantiles Sucre                          |                          |
|                   |                  | Psicopedagógico San Juan de<br>Dios Mañana       |                          |
|                   |                  | Psicopedagógico San Juan de<br>Dios Tarde        |                          |

En total, el BNB entregó, de manera gratuita, 2.708 lentes con medida, para lo cual se realizaron 5.000 evaluaciones oftalmológicas en centros de educación especial, centros de acogida y centros de atención a adultos mayores.

### **Alianza BNB & Visión Mundial**

A partir de la firma de un convenio entre el Banco Nacional de Bolivia S.A. y Visión Mundial Bolivia (VMB), se originó el programa “Agua – Valoramos la Vida”, cuyas acciones están encaminadas hacia el desarrollo social y que busca mejorar la calidad de vida de los niños y niñas que viven en extrema pobreza en comunidades rurales y periurbanas, dotándoles de agua potable a través de la construcción de sistemas de agua segura.

El Programa “Agua – Valoramos la Vida” tiene ocho años de vigencia, durante los cuales se han tenido valiosos aprendizajes y resultados de impacto positivo, permitiendo que la niñez y sus comunidades mejoren las condiciones de salud e higiene, disminuyendo la tasa de enfermedades relacionadas al consumo de agua sucia, con la consecuente reducción de las tasas de mortalidad infantil, deserción escolar, violencia y migración campo –ciudad.

La operatividad que se realiza para alcanzar los resultados obtenidos parte de la coordinación entre ambas instituciones, correspondiendo al banco aportar con recursos económicos y la convocatoria del voluntariado corporativo de sus colaboradores; la suma de ambas acciones permite llegar a cada una de las comunidades beneficiarias con la construcción de sistemas de agua.

A su vez, VMB es responsable de diseñar, supervisar y administrar la construcción de los sistemas de agua segura, coordinar la intervención del voluntariado corporativo, gestionar la relación con las autoridades municipales correspondientes para asegurar una contraparte y la sostenibilidad del sistema, y administrar y rendir cuentas de los recursos recibidos

Las intervenciones realizadas desde el inicio del programa beneficiaron a comunidades en los departamentos de La Paz, Oruro, Potosí, Chuquisaca, Beni, Santa Cruz, Tarija y Cochabamba. Los resultados son los siguientes:

|   |  |
|---|--|
|    | <b>88.941</b> personas beneficiadas                    |
|    | <b>14.466</b> familias beneficiadas                    |
|    | <b>33.520</b> niños, niñas y adolescentes beneficiados |
|    | <b>76</b> comunidades beneficiadas                     |
|   | <b>16</b> unidades educativas beneficiadas             |
|  | <b>9</b> centros de salud beneficiados                 |





El Programa “Agua Valoramos la Vida” contribuye activamente al ODS 6, Agua limpia y saneamiento, así como al ODS 3 salud y bienestar y el ODS 4 educación de calidad, así como al ODS 17 alianzas para lograr los objetivos.

#### Intervenciones y beneficiarios 2022

| <b>Departamento</b> | <b>Municipio</b>      | <b>Pda/Pa</b> | <b>Comunidad</b>     |
|---------------------|-----------------------|---------------|----------------------|
| <b>Cochabamba</b>   | Colomi                | Colomi        | La Guinda - Lirihuni |
| <b>Cochabamba</b>   | Colomi                | Colomi        | Colomi               |
| <b>Santa Cruz</b>   | Camiri                | Camiri        | Camiri               |
| <b>Chuquisaca</b>   | Monteagudo            | Monteagudo    | Puca Huasi           |
| <b>Chuquisaca</b>   | Monteagudo            | Monteagudo    | El Zapallar          |
| <b>Chuquisaca</b>   | Villa Vaca Guzman     | Yembali       | Muyupampa            |
| <b>Santa Cruz</b>   | San Jose De Chiquitos | Chiquitos     | Tapera               |

Fuente: Informe Visión Mundial Bolivia 2022.

Nota: \*PDA – Punto de Desarrollo de Área.

\*\*NNA – Niños, niñas y adolescentes.

### **Contribución al Instituto Oncológico del Oriente Boliviano.**

Desde hace más de una década, el BNB apoya a la Instituto Oncológico del Oriente Boliviano de Santa Cruz, a través de la Legión Cruceña de Combate al Cáncer, organización de la sociedad civil conformada por mujeres voluntarias que desde hace 52 años apoyan a este instituto para la mejor atención de niños, niñas, adolescentes y sus familias, para atravesar la enfermedad en mejores condiciones.

Los aportes del banco han sido destinados al apoyo de diversas actividades, desde la remodelación de sala de espera, quirófano, implementación de nueva infraestructura, así como también la ampliación de horarios de atención de terapias, dotación gratuita de medicamentos, apoyo a la casa de acogida de familiares, entre otros.

En la gestión 2022, los fondos donados fueron utilizados para la adquisición de medicamentos y a garantizar la continuidad de los servicios que prestan a los niños, niñas y adolescentes que se encuentran atravesando tratamientos contra el cáncer.

### **Donación Fundación Universitaria Simón I. Patiño.**

El BNB donó seis computadoras de alta gama en apoyo al programa pedagógico de la fundación, dirigido a profesores del área rural y estudiantes de colegios fiscales, mediante una red de seis bibliotecas populares, pertenecientes al centro pedagógico y Cultural Simón I. Patiño, ubicados en Arani, Villa Rivero, San Benito, Santivañez, Paipurani y Cercado, del departamento de Cochabamba.

### **Espacio cultural BNB Art**

En esta gestión se continuó implementando nuevos elementos en la infraestructura de las agencias existentes, como el espacio “BNB Art” ubicado en las oficinas del edificio La Florida en la ciudad de La Paz. Este espacio se habilitó bajo el eje de Responsabilidad Social Empresarial para la promoción de la cultura boliviana, buscando dar visibilidad a propuestas contemporáneas de artistas emergentes y consagrados.

Durante la gestión 2022 se realizaron tres exposiciones de obras de arte de pintura y escultura.

La primera exposición denominada “Montañas”, fue una muestra colectiva de artistas reconocidos a nivel nacional e internacional, Gastón Ugalde, Erika Ewel, Keiko Gonzales y Cristian Laime. La muestra fue un homenaje a las montañas bolivianas plasmadas desde diferentes técnicas y visiones artísticas con obras realistas, figurativas y abstractas.



La segunda exposición estuvo a cargo de la curadora Cecilia Bayá, el artista Jorge Coco Velazco expuso una serie de tallados en madera cuyo concepto artístico fueron los “Migrantes”, fenómeno tan antiguo como la existencia humana. Las obras fueron talladas en maderas propias de cada región donde el artista vivió, utilizando técnicas locales de talla.

La tercera muestra se denominó “Convergencias” estuvo a cargo de las curadoras Canela Ugalde y Ada Donato, se presentaron 20 obras en pintura, ilustración digital, video arte y escultura de diferentes artistas de la Asociación de Artistas Plásticos ABAP filial El Alto. La muestra colectiva planteó una mirada entre el presente y el pasado, en una búsqueda por fortalecer una identidad artística común, conectada con nuevos soportes, más universal.

La tercera muestra se denominó “Convergencias” estuvo a cargo de las curadoras Canela Ugalde y Ada Donato, se presentaron 20 obras en pintura, ilustración digital, video arte y escultura de diferentes artistas de la Asociación de Artistas Plásticos ABAP filial El Alto. La muestra colectiva planteó una mirada entre el presente y el pasado, en una búsqueda por fortalecer una identidad artística común, conectada con nuevos soportes, más universal.

## ELSA

Con el objetivo de crear y fortalecer una comunidad de respeto entre los colaboradores, el banco se adhirió a la iniciativa ELSA desarrollada por Banco Interamericano de Desarrollo y Gender Lab.

ELSA, Espacios Laborales Sin Acoso, es una herramienta integral de diagnóstico e intervención que ayuda a las empresas a responder preventivamente a problemas de acoso sexual laboral.

Por segundo año consecutivo el banco implementó, a través de GenderLab, un diagnóstico participativo, que incluyó encuestas completamente confidenciales. Con los resultados de la misma, se evidenció la necesidad de trabajar en un programa amplio, que incluya materias relacionadas a la igualdad, diversidad e inclusión, el mismo que será implementado en la próxima gestión.

## Iniciativas de los colaboradores

Durante la gestión 2022 se destacó el espíritu humano de quienes laboran en el BNB, colaboradores que donan su tiempo y su carisma para llevar adelante acciones en beneficio de la población. Esto permite confirmar que los funcionarios del BNB son personas altamente calificadas, sensibles, proactivas y comprometidas con su comunidad y su entorno. Apegados a su constante propuesta y ejecución de acciones creativas para apoyar a personas, instituciones y al medioambiente, durante el 2022 implementaron las siguientes actividades:

### Campaña adultos mayores

Voluntarios de Oficina Cochabamba distribuyeron mantas para abrigar durante el invierno a personas en situación de calle.





### Plogging Cochabamba

En el marco de las actividades de promoción de la salud, colaboradores de Cochabamba se organizaron para realizar una caminata familiar y al mismo tiempo, recoger basura de inmediaciones de la laguna Alalay.

## 4. Proveedores

(102-9) (407-1) (414-1) (1P)

El BNB cuenta con una Política de Compras que asegura el trato equitativo y relaciones estables y de largo plazo con los proveedores, incluyendo calidad, competencia, seriedad y confidencialidad, así como el cumplimiento contractual y el pago puntual.

Asimismo, esta norma garantiza a los proveedores la realización de convocatorias públicas oportunas que permiten una amplia participación de las empresas en la oferta de productos y servicios.

En el 2022 fueron 52 proveedores locales y 1 proveedor del exterior los que se adjudicaron los contratos para cubrir los requerimientos del banco; cabe apuntar que el banco entiende por proveedor local a aquella empresa legalmente constituida en el país y cuyas principales operaciones se llevan a cabo en territorio nacional.

El resumen de las principales compras efectuadas durante la gestión 2022 se presenta en el cuadro siguiente:

Compras de bienes de uso realizadas por el BNB en la gestión 2022  
Expresado en Dólares Americanos

| <b>Categoría</b>                  | <b>Proveedor extranjero</b> | <b>Proveedor nacional</b> | <b>Total</b> |
|-----------------------------------|-----------------------------|---------------------------|--------------|
| <b>Mobiliario M/N</b>             | -                           | 102.602,23                | 102.602,23   |
| <b>Equipos de instalación M/N</b> | -                           | 838.313,69                | 838.313,69   |
| <b>Equipos de computación M/N</b> | -                           | 1.081.623,28              | 1.081.623,28 |
| <b>Vehículos</b>                  | -                           | 67.575,00                 | 67.575,00    |
| <b>Obras de arte M/N</b>          | -                           | 946,04                    | 946,04       |
| <b>Prog. y apl.Inform. M/N</b>    | -                           | 1.722.412,25              | 1.722.412,25 |
| <b>Total</b>                      | -                           | 3.813.472,49              | 3.813.472,49 |

Fuente: Elaboración propia con base en registros internos.

Pagos a proveedores 2022  
Expresado en Dólares Americanos

| <b>Rubro</b>             | <b>Extranjero</b> | <b>Local</b> | <b>Total general</b> |
|--------------------------|-------------------|--------------|----------------------|
| <b>Bienes</b>            | -                 | 3,813,472.49 | 3,813,472.49         |
| <b>Insumos</b>           | -                 | 43,405.17    | 43,405.17            |
| <b>Material valorado</b> | 703,386.28        | 40,804.60    | 744,190.87           |
| <b>Obra civil</b>        | -                 | 191,152.94   | 191,152.94           |
| <b>Papelería</b>         | -                 | 103,354.89   | 103,354.89           |
| <b>Servicios</b>         | -                 | 1,712,851.97 | 1,712,851.97         |
| <b>Total</b>             | 703,386.28        | 5,905,042.06 | 6,608,428.33         |

Fuente: Elaboración propia con base en registros internos.

## Sistema Electrónico de Adquisiciones

(204-1) (1P)

El Banco Nacional de Bolivia S.A. ha implementado un “Sistema Electrónico de Adquisiciones y Registro de Proveedores” (SEARP), a través del cual se logra integrar la relación BNB – Proveedor, acompañando todo el proceso de compra, y proporcionando la visibilidad, comprensión y transparencia necesarias para mejorar las decisiones de compra. Asimismo, permite el almacenamiento de una base de proveedores, información sumamente valiosa al momento de tomar decisiones sobre las compras de bienes y la contratación de servicios a realizarse. A efecto de poder contar con nuevos y más proveedores, permanentemente se realizan invitaciones por medios escritos y digitales para que los interesados se sumen a la base del banco.

# 07

---

Desempeño  
ambiental



# 1. El BNB y su entorno

(301-2) (301-3) (302-5) (306-2) (1A) (2A)

---

Proteger el hábitat y reducir la huella ambiental es prioritario para garantizar un mundo sostenible para las próximas generaciones, en ese entendido, el BNB se reconoce la importancia de tomar medidas respecto a los riesgos que representa el cambio climático.

A través de una gestión ecoeficiente, se ha obtenido la reducción del consumo de recursos naturales y/o energéticos, como el agua y la energía eléctrica, minimizando así el impacto ambiental, además de reducir los gastos incurridos por la adquisición de esos insumos. Con el mismo objetivo fueron racionalizadas las emisiones de GEI (gases efecto invernadero) y el consumo de papel, tóner, combustible, viajes aéreos y la reducción de residuos sólidos.

Con ese afán, el banco aplica una política de uso eficiente de los recursos y de conscientización de sus colaboradores, y de la comunidad sobre la corresponsabilidad del cuidado del planeta.

## 2. Principales iniciativas ambientales

(302-4) (303-3)

---

En el marco del compromiso asumido por el BNB en el cuidado del medio ambiente y la disminución y/o mitigación de la huella de carbono, el banco ha implementado estrategias para migrar hacia infraestructuras sustentables, como el caso del edificio en La Florida , La Paz y los avances en la instalación de paneles solares en el edificio de la Av. Camacho.

Por otra parte, durante la gestión 2022, con referencia a los criterios y enfoque ESG/ ASG (Ambiental, Social y de Gobierno Corporativo), el banco contó con la asistencia técnica de CAF - KFW a través de las empresa consultoras IPC y Deuman, denominada Medida Complementaria de Financiamiento para la eficiencia energética desde la

demanda por medio de instituciones financieras. El resultado de este proceso fue la identificación de una cartera verde oculta, construcción de capacidades, gestión del conocimiento sobre la temática verde, para la aplicación de las finanzas verdes en el futuro cercano.

Asimismo, el BNB ejecuta diferentes labores para el cuidado del medioambiente, tales como:

- Promoción del uso responsable de energía eléctrica en las instalaciones del banco.
- Promoción del uso racional del agua, con lo que se busca el consumo responsable del agua por medio de acciones de concientización y mediante la instalación de grifos ahorradores.
- Promoción y gestión del uso eficiente y ecológico de cartuchos de tóner para impresoras.
- Adquisición de papel que cuenta con certificación de elaboración con material ecológico.
- Uso de sistemas de videoconferencia, que posibilitan la comunicación en tiempo real y evitan desplazamientos y viajes aéreos.
- Reciclaje de papel.
- Reciclaje de material de promoción como lonas, vallas.
- Publicación anual del inventario de la emisión de GEI, a través de la medición de la Huella de Carbono con metodología y protocolos internacionales.
- Acciones de concientización dirigidas a los colaboradores.
- Apoyo a instituciones que promueven acciones ambientales.
- Reciclaje de Residuos de Artefactos Eléctricos y Electrónicos (RAEE), de las sucursales del BNB. De esta manera, en la gestión 2022 se reciclaron 4.991 Kg de equipos eléctricos y electrónicos a nivel nacional, a través de la empresa REECI-CLA.

## Huella de Carbono - Emisiones de carbono

(305-1) (305-2) (305-3) (305-4) (305-5)

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

### Huella de Carbono del BNB 2021 en Ton CO2e

|  | Ton CO2e     | Porcentaje    |
|--|--------------|---------------|
| <b>Emisiones directas (Alcance 1)</b>              | 293,75       | 8,70%         |
| <b>Combustión estacionaria</b>                     | 26,99        | 0,80%         |
| <b>Diésel</b>                                      | 2,349        | 0,07%         |
| <b>Gasolina</b>                                    | 0,00         | 0,0%          |
| <b>Gas Natural</b>                                 | 20,092       | 0,60%         |
| <b>GLP</b>   | 0,00         | 0,0%          |
| <b>Emisiones fugitivas</b>                         | 4,549        | 0,13%         |
| <b>Combustiones móviles</b>                        | 266,76       | 7,90%         |
| <b>Diésel</b>                                      | 0,00         | 0,0%          |
| <b>Gasolina</b>                                    | 266,766      | 7,90%         |
| <b>GNV</b>   | 0,00         | 0,0%          |
| <b>Emisiones directas (Alcance 2)</b>              | 2419,26      | 71,69%        |
| <b>Energía eléctrica</b>                           | 2419,26      | 71,69%        |
| <b>Emisiones indirectas opcionales (Alcance 3)</b> | 661,66       | 19,61%        |
| <b>Viajes del personal en transporte aéreo</b>     | 281,46       | 8,34%         |
| <b>Uso de papel</b>                                | 133,81       | 3,97%         |
| <b>Residuos al botadero municipal</b>              | 246,39       | 7,30%         |
| <b>Total</b>                                       | <b>3.375</b> | <b>100,0%</b> |

Fuente: Herramienta de Huella de Carbono 2022.

Se observa que las emisiones directas de Alcance 2 registran un mayor porcentaje, que las emisiones de Alcance 1 y de Alcance 3, del total de Ton. CO2e producidas durante la gestión 2022.

En comparación con la gestión de 2021, se observa un incremento de producción de GEI en Toneladas de CO2e de 12% (de 2.996,98 a 3.374,678). Esto debido al retorno a la presencialidad de los colaboradores, en instalaciones del banco.

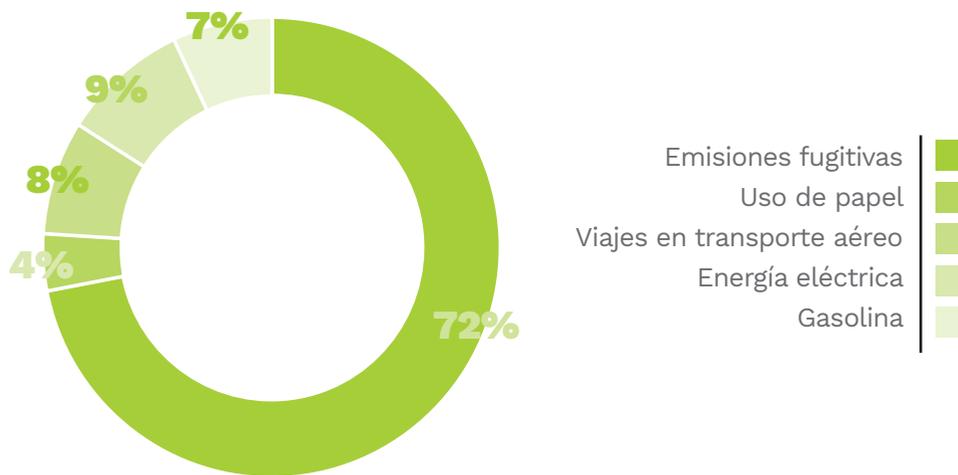
Las acciones de mitigación de la Huella de Carbono realizadas durante la gestión 2022 se concentraron en reciclaje de papel, de acuerdo al siguiente detalle:

Mitigación de huella (%)

| Equivalencias                           | Ton. CO2e | Porcentaje |
|---|-----------|------------|
| Huella de Carbono 2019 (Alcance 1,2 y3) | 3.375     | 100%       |
| Mitigacion (Alcance 1,2 y3)             | 77        | 3%         |
| Huella de Carbono 2021 por mitigar      | 3.298     | 97%        |

Fuente: Herramienta de Huella de Carbono 2022.

Huella de Carbono por emisiones



Fuente: Herramienta de Huella de Carbono 2022.



## Índices de intensidad de las emisiones

Los índices de intensidad de emisión de Gases de Efecto Invernadero (GEI) muestran la relación que existe entre el uso de los recursos de la organización y la cantidad de GEI emitidos, convirtiéndose de esta manera en parámetros aceptables para mostrar de manera más clara la magnitud de las emisiones generadas.

### Índices de intensidad de emisiones (302-3) (305-4)

| Equivalencias                              | Huella de Carbono<br>BNB en ton de<br>CO2e |
|--|--|
| Ton. CO2e por persona (Alcance 1 y2)       | 1,55                                       |
| Ton. CO2e por persona (Alcance 3)          | 0,36                                       |
| Ton. CO2e por día trabajado (Alcance 1 y2) | 0,958                                      |

Fuente: Herramienta Huella de Carbono 2022.

## Consumo de papel

(301-1)

### Consumo de papel por volumen y peso - 2022

| Sucursal         | Papel            |                  |               |
|------------------|------------------|------------------|---------------|
|                  | N. de resmas     | Kg de papel      | Ton. CO2e     |
| Oficina Nacional | 1.205,00         | 3.856,00         | 7,49          |
| La Paz           | 4.171,00         | 13.347,20        | 25,92         |
| Santa Cruz       | 5.663,00         | 18.12,60         | 35,19         |
| Cochabamba       | 3.892,00         | 12.454,40        | 24,19         |
| Sucre            | 1.293,00         | 4.137,60         | 8,04          |
| Beni             | 784,00           | 2.508,80         | 4,87          |
| Pando            | 132,00           | 422,40           | 0,82          |
| Potosí           | 857,00           | 2.742,40         | 5,33          |
| Tarija           | 1.065,00         | 3.408,00         | 6,62          |
| Oruro            | 994,00           | 3.180,80         | 6,18          |
| El Alto          | 1.477,00         | 4.726,40         | 9,18          |
| <b>Total</b>     | <b>21.533,00</b> | <b>68.905,60</b> | <b>133,81</b> |

Fuente: Herramienta Huella de Carbono 2022.

## Consumo de energía

(302-1) (302-2) (302-3)

## Consumo indirecto de energía desglosado por instalaciones - 2022

| Sucursal         | Energía eléctrica   |                  |
|------------------|---------------------|------------------|
|                  | Kwh                 | GJ               |
| Oficina Nacional | 1.200.596,00        | 4.322,15         |
| La Paz           | 1.083.961,00        | 3.902,26         |
| Santa Cruz       | 1.296.796,00        | 4.668,47         |
| Cochabamba       | 883.795,50          | 3.181,66         |
| Sucre            | 382.884,00          | 1.378,38         |
| Beni             | 297.531,00          | 1.071,11         |
| Pando            | 86.561,00           | 311,62           |
| Potosí           | 156.935,00          | 564,97           |
| Tarija           | 352.638,03          | 1.269,50         |
| Oruro            | 226.305,70          | 814,70           |
| El Alto          | 290.362,20          | 1.045,30         |
| <b>Total</b>     | <b>6.258.365,43</b> | <b>22.530,12</b> |

Fuente: Herramienta Huella de Carbono 2022

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

| Sucursal     | Emisiones Directas | Emisiones indirectas | Total           |
|--------------|--------------------|----------------------|-----------------|
| Of. Nacional | 19,14              | 215,34               | 234,49          |
| La Paz       | 24,15              | 459,40               | 483,55          |
| Santa Cruz   | 115,19             | 530,00               | 645,20          |
| Cochabamba   | 15,90              | 265,66               | 281,56          |
| Sucre        | 7,55               | 164,82               | 172,37          |
| Beni         | 7,59               | 114,71               | 122,29          |
| Pando        | 2,93               | -                    | 2,93            |
| Potosí       | 0,62               | 102,74               | 103,36          |
| Tarija       | 10,28              | 217,11               | 227,40          |
| Oruro        | 16,62              | 64,85                | 81,47           |
| El Alto      | 10,88              | 123,65               | 134,53          |
| <b>Total</b> | <b>230,85</b>      | <b>2.258,29</b>      | <b>2.489,14</b> |

Fuente: Herramienta Huella de Carbono 2021

## Consumo de agua

(303-1)

Consumo de agua 2021 - 2022

| Sucursal         | 2021             |   | 2022             |  |
|------------------|------------------|---|------------------|--|
|                  | Metros cúbicos   | Consumo promedio por funcionario (1819 funcionarios)        | Metros cúbicos   | Consumo promedio por funcionario (1813 funcionarios)       |
| Oficina Nacional | 8.113,33         |   | 1.807,17         |  |
| La Paz           | 2.506,92         |   | 1.164,29         |  |
| Santa Cruz       | 8.157,00         |   | 4.593,53         |  |
| Cochabamba       | 3.113,72         |   | 2.870,03         |  |
| Sucre            | 1.223,00         | <b>16,56</b> metros cúbicos promedio por funcionario al año | 258,74           | <b>8,37</b> metros cúbicos promedio por funcionario al año |
| Beni             | 509,72           |   | 804,10           |  |
| Pando            | 79,00            |   | 59,36            |  |
| Potosí           | 1.684,56         |   | 1.728,07         |  |
| Tarija           | 1.545,00         |   | 900,21           |  |
| Oruro            | 1.014,00         |   | 983,44           |  |
| El Alto          | 920,00           |   | 801,03           |  |
| <b>Total</b>     | <b>28.866,25</b> |   | <b>15.969,97</b> |  |

Fuente: Elaboración propia con base en registros internos.



## 3. Iniciativas de promoción y cuidado del medioambiente

---

Con base en los resultados de la Huella de Carbono y a fin de mitigar la misma, el BNB desarrolló actividades de concientización y promoción del cuidado del medioambiente, las cuales se describen a continuación.

### La Hora del Planeta

La Hora del Planeta es el mayor movimiento ambiental de la historia, una iniciativa simbólica en defensa del medioambiente que tiene por objetivo luchar contra el cambio climático haciendo frente al excesivo consumo de energía, principalmente.

Convoca a las personas a sumar sus voces y demostrar que la naturaleza importa. Nació en 2007 en Sydney, Australia, cuando más de dos millones de personas apagaron sus luces en un llamado a la acción frente al cambio climático. Hoy es la más grande celebración por la naturaleza, sumando a más de 180 países en el mundo.

El sábado 26 de marzo millones de personas alrededor del mundo se unieron una vez más en torno a la Hora del Planeta, para asegurar su compromiso con la conservación de la naturaleza.

Por décimo primer año consecutivo el BNB apagó las luces de sus instalaciones a nivel nacional, y difundió masivamente la campaña entre sus clientes, proveedores y colaboradores, a través de canales de comunicación como redes sociales y correos masivos internos.

Los funcionarios del BNB de todas las sucursales participaron activamente como voluntarios digitales, difundiendo en sus redes sociales la campaña, y con el apagado de luces de sus hogares.

En la gestión 2022 BNB brindó apoyo institucional a WWF Bolivia, lo cual significó contar con capacitación por parte de expertos, respecto al cambio climático y las acciones a tomar en cuanto para proteger el medio ambiente.

08

---

Desempeño  
económico



Los indicadores económicos más importantes del Banco Nacional de Bolivia S.A., correspondientes a la gestión 2021, son presentados continuación.

# 1. Impacto económico de la actividad

Principales indicadores  
(expresado en millones de USD y en %)

|  | 2022  |
|--|-------|
| <b>Total activos</b>                     | 4.712 |
| <b>Total depósitos del público</b>       | 3.445 |
| <b>Patrimonio neto</b>                   | 314   |
| <b>Utilidades netas</b>                  | 28    |
| <b>ROE (retorno sobre el patrimonio)</b> | 9,67% |
| <b>ROA (retorno sobre activos)</b>       | 0.61% |

Fuente: Elaboración propia con base en registros internos.

# 2. Calificaciones de riesgo

AESA RATINGS Calificadora de Riesgos asociada a Fitch Ratings

|                                      | 2021          | Septiembre 2022 |
|--------------------------------------|---------------|-----------------|
| <b>Corto plazo moneda nacional</b>   | F1+           | F1+             |
| <b>Corto plazo moneda extranjera</b> | F1+           | F1+             |
| <b>Largo plazo moneda nacional</b>   | AAA           | AAA             |
| <b>Largo plazo moneda extranjera</b> | AAA           | AAA             |
| <b>Emisor</b>                        | AAA           | AAA             |
| <b>Perspectiva</b>                   | En desarrollo | En desarrollo   |
| <b>Acciones ordinarias</b>           | Nivel II      | Nivel II        |

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

|   |          |
|---|----------|
| <b>Depósitos de corto plazo moneda nacional</b>             | N-1      |
| <b>Depósitos de corto plazo moneda extranjera</b>           | N-1      |
| <b>Depósitos de mediano y largo plazo moneda nacional</b>   | AAA      |
| <b>Depósitos de mediano y largo plazo moneda extranjera</b> | AA-      |
| <b>Emisor</b>   | AAA      |
| <b>Acciones ordinarias</b>                                  | Nivel II |

### 3. Generación y distribución de valor

(201-1)

Valor económico directo - Generado y distribuido

| <b>Valor Económico Generado y Distribuido (VEG+D)</b>    | <b>2020</b>        | <b>2021</b>        | <b>2.022</b>       |
|--|--------------------|--------------------|--------------------|
| <b>Valor económico directo creado (VEC)</b>              | <b>319.079.730</b> | <b>311.488.107</b> | <b>316.448.591</b> |
| <b>a) Ingresos</b>                                       | <b>319.079.730</b> | <b>311.488.107</b> | <b>316.448.591</b> |
| (Vtas Netas + ingr. por inver. finan. + vtas de activos) |                    |                    |                    |
| Ingresos financieros                                     | 221.815.122        | 214.566.621        | 218.929.851        |
| Abonos por diferencia de cambio y mantenimiento de valor | 235.300            | -220.125           | -124.085           |
| Recuperaciones de activos financieros                    | 29.833.449         | 30.260.560         | 31.090.151         |
| Otros ingresos operativos                                | 67.195.859         | 66.881.050         | 66.552.674         |
| Ingresos de gestiones anteriores                         | -                  | 0                  | 0                  |

|  |                    |                    |                    |
|--|--------------------|--------------------|--------------------|
| <b>Valor económico distribuido (VED)</b>                           | <b>292.880.366</b> | <b>276.813.216</b> | <b>284.610.683</b> |
| <b>b) Costes operativos</b>  | <b>212.304.537</b> | <b>177.938.889</b> | <b>192.622.910</b> |
| (Pagos a proveedores, royalties y pagos de facilitación)           |                    |                    |                    |
| Cargos por obligaciones con el público                             | 70.358.170         | 73.943.095         | 77.182.368         |
| Cargos por otras cuentas por pagar y comisiones financieras        | 8.741              | 1.251              | 1.497              |
| Cargos obligaciones con empresas con participación estatal         | 10.235.613         | 12.808.399         | 12.372.382         |
| Cargos por diferencia de cambio y mantenimiento de valor           | 342.276            | -260.914           | -169.976           |
| Cargos por incobrabilidad y desvalorización de activos financieros | 62.296.765         | 35.339.077         | 49.762.079         |
| Otros gastos operativos  | 49.233.823         | 36.893.401         | 32.452.569         |
| Servicios contratados  | 8.578.853          | 7.840.756          | 7.972.190          |
| Seguros  | 1.172.166          | 1.315.893          | 1.581.887          |
| Comunicaciones y traslados   | 1.800.840          | 1.743.282          | 1.994.653          |
| Mantenimiento y reparaciones                                       | 1.371.829          | 1.408.590          | 1.604.127          |
| Gastos notariales y judiciales                                     | 650.710            | 874.875            | 948.544            |
| Alquileres   | 2.987.962          | 2.742.591          | 2.717.422          |
| Energía eléctrica, agua y calefacción                              | 1.116.375          | 1.140.392          | 1.193.247          |
| Papelería, útiles y materiales de servicio                         | 1.183.503          | 1.227.572          | 1.367.334          |
| Suscripciones y afiliaciones                                       | 44.902             | 52.218             | 52.905             |
| Propaganda y publicidad  | 678.070            | 660.756            | 1.344.899          |
| Gastos de representación   | 10.470             | 11.211             | 38.848             |
| Aportes otras entidades Nominativo por entidad                     | 38.345             | 36.221             | 42.740             |
| Gastos en comunicación y publicaciones en prensa                   | 34.719             | 23.942             | 449                |
| Diversos (menos gastos de responsabilidad social empresarial)      | 160.406            | 136.279            | 162.746            |

|  |                   |                   |                   |
|--|-------------------|-------------------|-------------------|
| <b>c) Salarios y beneficios sociales</b>                               | <b>37.892.421</b> | <b>36.583.105</b> | <b>39.004.911</b> |
| (Pagos tot. a los empleados y contribuciones sociales)                 |                   |                   |                   |
| Gastos de personal   | 37.892.421        | 36.583.105        | 39.004.911        |
| <b>d) Pagos a proveedores de fondos</b>                                | <b>11.167.751</b> | <b>10.407.603</b> | <b>11.533.576</b> |
| (Dividendos a accionistas e intereses por préstamos)                   |                   |                   |                   |
| Dividendos a accionistas   | 2.661.898         | 2.187.413         | 2.353.991         |
| Cargos por obligaciones con bancos y entidades de financiamiento       | 3.140.329         | 2.867.513         | 4.556.044         |
| Cargos por valores en circulación                                      | 2.787.114         | 3.427.063         | 3.094.518         |
| Cargos por obligaciones subordinadas                                   | 2.578.410         | 1.925.613         | 1.529.023         |
| <b>e) Pagos a gobierno</b>   | <b>41.635.615</b> | <b>51.772.314</b> | <b>41.236.168</b> |
| (Tasas e impuestos brutos)   |                   |                   |                   |
| Impuestos  | 441.842           | 468.470           | 630.849           |
| Aportes Autoridad de Supervisión del Sistema Financiero                | 4.796.100         | 4.820.967         | 4.933.484         |
| Multas Autoridad de Supervisión del Sistema Financiero                 | 1.691             | 1.335             | 5.232             |
| Aportes al Fondo de Reestructuración Financieras (FRF) - Art. 127 LBEF | 15.448.921        | 16.000.754        | 16.375.866        |
| Impuesto sobre las utilidades de las empresas                          | 20.947.061        | 30.480.787        | 19.290.737        |
| <b>f) Inversiones en la comunidad</b>                                  |                   |                   |                   |
| (Aportaciones, inversiones en comunidad y donaciones)                  |                   |                   |                   |
| Donaciones   | 30.731            | 111.307           | 213.118           |
| Donaciones   | 22.337            | 95.653            | 183.539           |
| Gastos responsabilidad social empresarial m/n                          | 8.394             | 15.654            | 29.579            |
| <b>Valor Económico Retenido (VER = VEC - VED)</b>                      | <b>26.199.364</b> | <b>34.674.890</b> | <b>31.837.908</b> |

Fuente: Elaboración propia con base en registros internos.

09

---

Pacto  
global



# Pacto Global de las Naciones Unidas

(102-12) (412-3) (2H)

El Banco Nacional de Bolivia S.A., en el año 2007 se adhiere Pacto Global de las Naciones, hito que marca el compromiso formal con los principios establecidos por esta entidad, que luego se traduce en la orientación de su programa de RSE hacia la consecución de los 17 Objetivos de Desarrollo Sostenible (ODS), para lo cual, desde 2016 es miembro fundador de la Red Bolivia del Pacto Global, junto a otras empresas miembro de la Confederación de Empresarios Privados de Bolivia.

Alinear voluntariamente las operaciones y estrategias del BNB con los 10 principios del Pacto Global, le han permitido escalar sus acciones en temáticas de derechos humanos, estándares laborales, género, medio ambiente y anticorrupción.

El siguiente cuadro grafica el alcance de los Principios del Pacto Global:

|   |   |   |   |
|---|---|---|---|
| 1  | <p><b>Respetar</b><br/>y apoyar los derechos humanos reconocidos internacionalmente en su área de influencia.</p> | 6   | <p><b>Estimular</b><br/>prácticas que eliminen cualquier tipo de discriminación en el trabajo.</p>        |
| 2  | <p><b>Asegurar</b><br/>la no participación de la empresa en violaciones de los derechos humanos.</p>              | 7   | <p><b>Asumir</b><br/>un enfoque de precaución respecto a los desafíos con el medioambiente.</p>           |
| 3  | <p><b>Apoyar</b><br/>la libertad de asociación y reconocer el derecho a la negociación colectiva.</p>             | 8   | <p><b>Desarrollar</b><br/>iniciativas y prácticas para promover la responsabilidad socioambiental.</p>    |
| 4  | <p><b>Eliminar</b><br/>todas las formas de trabajo forzoso o realizado bajo coacción.</p>                         | 9   | <p><b>Incentivar</b><br/>el desarrollo y la difusión de tecnologías respetuosas con el medioambiente.</p> |
| 5  | <p><b>Erradicar</b><br/>todas las formas de trabajo infantil en la cadena productiva.</p>                         | 10  | <p><b>Combatir</b><br/>la corrupción en todas sus formas incluyendo la extorsión y el soborno.</p>        |

Durante cinco años consecutivos, el BNB tiene un activo rol a través del liderazgo de una mesa de trabajo instalada para ejecutar acciones en beneficio de la niñez, salud y educación, que actualmente se encuentra conformada por empresas de sectores como la industria, academia, tercer sector, entidades financieras, minería, entre otras. Esta mesa ha asumido el compromiso de promover los derechos de la niñez para aportar al cumplimiento de los ODS.

### Mesa de Niñez del Pacto Global

Durante la gestión 2022, el BNB trabajó junto a las empresas de la mesa de niñez, en la creación de un sello denominado “Empresas que Cuidan” con el objetivo de establecer lineamientos para la implementación de acciones en beneficio de niños y niñas hijos de los funcionarios y/o de comunidades en las que las empresas tienen impacto.



El BNB actúa como promotor ante las empresas y organizaciones bolivianas para la consecución de los Objetivos de Desarrollo Sostenible (ODS), en el entendido de que éstos son un norte orientador para que las acciones de RSE confluyan en un lenguaje común global; en esta dimensión el accionar del BNB se encamina al cumplimiento de los indicadores contenidos en 15 de los 17 ODS, cuya descripción se inserta en otras secciones del presente informe.



En el siguiente cuadro se relaciona las acciones que el BNB implementa para alcanzar los Objetivos de Desarrollo Sostenible que le competen.

| Nº de objetivo  | Acciones BNB  | Metas  |
|---|---|--|
|    | <p>El BNB promueve servicios que fomentan la inclusión financiera como herramienta para superar la pobreza y mejorar la calidad de vida; brinda apoyo institucional a organizaciones que trabajan para poner fin a la pobreza.</p>  | <p>Programas sociales.</p> <p><b>1.1</b> Productos simples y accesibles.</p> <p><b>1.4</b> Acceso a los servicios financieros (microcrédito, billetera móvil, crédito productivo, vivienda de interés social).</p> <p><b>1.5</b> Programa Agua – Valoramos la Vida.</p> <p><b>1.6</b> Programa Agua – Valoramos la Vida.</p> |
|  | <p>El banco ofrece servicios financieros orientados a agricultura.</p> <p>El banco desarrolla un programa de agua segura para comunidades en extrema pobreza; resguarda la salud integral de los funcionarios y ofrece instalaciones seguras a los clientes y funcionarios.</p>   | <p><b>2.3</b> Servicios financieros para la agricultura.</p> <p><b>3.2</b> Programa Agua – Valoramos la Vida.</p> <p><b>3.4</b> Programa Primero tu salud.</p> <p><b>3.8</b> Funcionarios cubiertos por la seguridad social.</p> <p><b>3.10</b> Instalaciones libres de humo.</p>  |
|  | <p>Los programas sociales del BNB promueven la no deserción escolar, y apoyan el mejoramiento de capacidades de docentes y técnicos que trabajan con personas con discapacidad.</p> <p>El BNB ofrece a sus colaboradores un extenso programa de capacitaciones internas, y ofrece un amplio programa de educación financiera a clientes, usuarios y a la comunidad.</p> | <p><b>4.1</b> Programa Agua – Valoramos la Vida.</p> <p><b>4.4</b> Programa de generación de competencias BNB.<br/>Programa Aprendiendo con el BNB.</p>  |



El BNB apoya la equidad de género en su operación diaria y en sus programas sociales.

**5.1** Política de contratación del BNB.

**5.2** Adhesión al programa ELSA

**5.5** Política de remuneración y plan de carrera BNB.

**5.7** Banca Joven, microcrédito, vivienda de interés social.

**5.8** Banca digital.



El BNB promueve el acceso al agua a poblaciones en situación de vulnerabilidad, y desarrolla una cultura de cuidado del medioambiente entre sus colaboradores.

**6.1** Programa Agua – Valoramos la Vida.

**6.4** Programa DAR.

**6.7** Programa Agua – Valoramos la Vida.

**6.8** Programa Agua – Valoramos la Vida.



El BNB ofrece y mantiene excelentes condiciones laborales, y ofrece herramientas de crecimiento profesional y personal a sus colaboradores, así como propicia un amplio acceso a sus servicios que alientan el crecimiento económico.

**8.3** Oferta de servicios financieros simples y accesibles.

**8.5** Trabajo decente para hombres y mujeres, igualdad de remuneración.

**8.8** Derechos laborales garantizados a todos los funcionarios del banco.

**8.10** Oferta de servicios financieros simples y accesibles en microcrédito, PyME, crédito productivo, vivienda, otros.

**8.11** Oferta de servicios de comercio exterior.



El BNB brinda infraestructura y servicios accesibles, con innovación permanente.

**9.1** Infraestructura libre de barreras arquitectónicas.

**9.3** Acceso a servicios financieros a pequeñas y medianas empresas.

**9.5** Centro de Innovación BNB.

**9.8** Banca digital.

|   |  |   |
|---|--|---|
|    | <p>El BNB ofrece productos y servicios financieros de calidad para mejorar la accesibilidad de la población e invierte en programas que promueven la inclusión social.</p> | <p>Inclusión financiera: Banca Joven, Billetera Móvil, PyME, MyPE, crédito productivo.</p> <p><b>10.2</b> Programa Agua – Valoramos la Vida.<br/>Programa de Salud Visual Veo Veo.</p>  |
|   | <p>El BNB apoya el acceso a una vivienda digna y promueve iniciativas para el cuidado del medioambiente.</p>   | <p><b>10.3</b> Garantiza la igualdad de oportunidades.</p> <p><b>10.4</b> Normas de protección social, política salarial.</p> <p><b>10.5</b> El BNB cumple con la normativa del ente regulador.</p> <p><b>10.6</b> El BNB es miembro de ASO-BAN, y Felaban.</p> |
|  | <p>El BNB cuenta con políticas y programas internos para promover el consumo responsable.</p>  | <p><b>11.1</b> Vivienda de interés social.</p> <p><b>11.6</b> Manejo responsable de los residuos.</p> <p><b>11.9</b> Cuidado del medioambiente.<br/>Programa DAR.<br/>Huella de Carbono BNB.</p>  |
|  | <p>El BNB desarrolla acciones para la protección del medioambiente, orientados al público interno y externo.</p>   | <p><b>12.2</b> Programa DAR.</p> <p><b>12.5</b> Política de uso responsable de papel.<br/>Reciclaje de equipos eléctricos y electrónicos.</p> <p><b>12.6</b> Informe de RSE.</p> <p><b>12.7</b> Política de contratación del BNB.</p>                           |
|   |  | <p><b>13.2</b> Programa DAR.<br/>Huella de Carbono.</p> <p><b>13.3</b> Programa DAR.<br/>Huella de Carbono.</p>   |



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

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

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

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



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

**17.3** Alianzas BNB: Vision Mundial, Fundación Adolfo Kolping, Fundación Ojos del Mundo, Legión Cruceña de Combate al Cáncer.



10

---

Global Reporting  
Initiative (GRI)



# Acercas del GRI

(102-54) (102-55)

---

Global Reporting Initiative (GRI) establece el primer estándar mundial de lineamientos para la elaboración de memorias de sostenibilidad o informes de RSE, con el fin de que las empresas cuenten con un instrumento de alcance y aplicación mundial para hacerlo.

El GRI ([www.globalreporting.org](http://www.globalreporting.org)) es una estrategia mundial impulsada por el Programa de las Naciones Unidas para el Medio Ambiente (PNUMA), creada para colaborar a las empresas y los gobiernos de todo el mundo a comprender y comunicar su impacto en temas críticos de sostenibilidad, como el cambio climático, los derechos humanos, la gobernabilidad y el bienestar social. Esto permite una acción real para crear beneficios sociales, ambientales y económicos para todos.

La elaboración de informes de conformidad con los Estándares GRI aporta una perspectiva general y equilibrada de los temas materiales de una organización, de los impactos relacionados y de cómo los gestiona. Las organizaciones también pueden utilizar todos o partes de algunos Estándares GRI para presentar información específica.

Los Estándares GRI apoyan a las empresas, públicas y privadas, grandes y pequeñas, a proteger el medioambiente y mejorar su impacto en la sociedad, al mismo tiempo que contribuyen a la prosperidad económica al fortalecer la gobernabilidad y las relaciones con las partes interesadas, además de robustecer la reputación de empresas y organizaciones.

La práctica de divulgar información sobre RSE inspira la responsabilidad, ayuda a identificar y gestionar riesgos y permite a las organizaciones aprovechar nuevas oportunidades.

El informe/memoria 2022 del BNB está basado en los Estándares GRI; trata los aspectos que reflejan los impactos económicos, ambientales y sociales significativos de la organización, y aquellos que tienen un peso notable en las evaluaciones y decisiones de los distintos grupos de interés que se interrelacionan con la Institución.

## Declaración del nivel de aplicación de los estándares GRI-IRSE

---

El Banco Nacional de Bolivia S.A. declara que el presente Informe de Responsabilidad Social Empresarial ha sido elaborado conforme a los requisitos de la opción Esencial, establecidos en los Estándares GRI.

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



# Lista de indicadores de acuerdo a la materialidad del BNB

(102-55)

## Tabla de contenido del GRI

| Nº                            | Indicador GRI | Descripción del estándar GRI  | Reglamento RSE ASFI 428/2016 | ODS | ASFI | Comentario                         | Página |
|-------------------------------|---------------|---|------------------------------|-----|------|------------------------------------|--------|
| <b>Estándares universales</b> |               |   |                              |     |      |                                    |        |
| 1                             | <b>102-1</b>  | La organización informante debe presentar la siguiente información:<br>a. Nombre de la organización.  | b) Transparencia             | -   | -    |                                    | 2<br>7 |
| 2                             | <b>102-2</b>  | La organización informante debe presentar la siguiente información:<br>a. Descripción de las actividades de la organización.<br>b. Las marcas, productos y servicios principales, incluida una explicación de cualquier producto o servicio que esté prohibido en ciertos mercados. | b) Transparencia             | -   | -    |                                    | 100    |
| 3                             | <b>102-3</b>  | La organización informante debe presentar la siguiente información:<br>a. Ubicación de la sede de la organización.  | b) Transparencia             | -   | -    |                                    | 203    |
| 4                             | <b>102-4</b>  | La organización informante debe presentar la siguiente información:<br>a. El número de países en los que opera la organización y los nombres de los países en los que lleva a cabo las operaciones más significativas o relevantes para los temas tratados en el Informe.           | b) Transparencia             | -   | -    | El BNB opera únicamente en Bolivia | Índice |
| 5                             | <b>102-5</b>  | La organización informante debe presentar la siguiente información:<br>a. Naturaleza de la propiedad y forma jurídica.  | b) Transparencia             | -   | -    |                                    | 19     |
| 6                             | <b>102-6</b>  | La organización informante debe presentar la siguiente información:<br>a. Mercados servidos, e incluir:<br>i. Las ubicaciones geográficas en las que se ofrecen los productos y servicios.<br>ii. Los sectores servidos.<br>iii. Los tipos de clientes y beneficiarios.             | b) Transparencia             | -   | 2E   |                                    | 97     |

|    |        |  |                  |  |    |   |           |
|----|--------|--|------------------|--|----|---|-----------|
| 7  | 102-7  | <p>La organización informante debe presentar la siguiente información:</p> <p>a. Tamaño de la organización, e incluir:</p> <p>i. El número total de empleados.</p> <p>ii. El número total de operaciones.</p> <p>iii. Las ventas netas (para organizaciones del sector privado) o los ingresos netos (para organizaciones del sector público).</p> <p>iv. La capitalización total (para organizaciones del sector privado) desglosada en términos de deuda y capital.</p> <p>v. La cantidad de productos o servicios proporcionados o prestados.</p>   | b) Transparencia | -  | -  | 21  |           |
| 8  | 102-8  | <p>La organización informante debe presentar la siguiente información:</p> <p>a. El número total de empleados por contrato laboral (permanente o temporal) y por sexo.</p> <p>b. El número total de empleados por contrato laboral (permanente o temporal) y por región.</p> <p>c. El número total de empleados por tipo de contrato laboral (a jornada completa o a media jornada) y por sexo.</p> <p>d. Si una parte significativa de las actividades de la organización la llevan a cabo trabajadores que no sean empleados, se debe incluir, si procede, una descripción de la naturaleza y la magnitud del trabajo realizado por los trabajadores que no sean empleados.</p> <p>e. Cualquier variación significativa de las cifras presentadas en los contenidos 102-8-a, 102-8 b-o 102-8-c (como las variaciones estacionales de los sectores del turismo o la agricultura).</p> <p>f. Una explicación de cómo se han recopilado los datos, incluidas las suposiciones que se han hecho.</p> | b) Transparencia | <p>ODS Nº 5<br/>(Igualdad de género).</p> <p>ODS Nº 10<br/>(Reducción de desigualdades).</p> | 1T | 67  |           |
| 9  | 102-9  | <p>La organización informante debe presentar la siguiente información:</p> <p>a. Descripción de la cadena de suministro de la organización, incluidos los elementos principales relacionados con las actividades, marcas principales, productos y servicios de la organización.</p>  | b) Transparencia | -  | 1P | 147   |           |
| 10 | 102-10 | <p>La organización informante debe presentar la siguiente información:</p> <p>a. Los cambios significativos de tamaño, estructura, propiedad o cadena de suministro de la organización, incluidos:</p> <p>i. Los cambios en las operaciones o en su ubicación, incluidos aperturas, cierres y expansiones de instalaciones.</p> <p>ii. Los cambios en la estructura del capital social y otras operaciones de formación, mantenimiento y alteración del capital (para organizaciones del sector privado).</p> <p>iii. Los cambios en la ubicación de los proveedores, la estructura de la cadena de suministro o las relaciones con los proveedores, incluidos la selección y el despido.</p>  | b) Transparencia | -  | -  | <p>Durante la gestión 2021 el BNB abrió una agencia La Florida, en la ciudad de La Paz</p> <p>e cerraron las siguientes:</p> <p>Agencia Heroínas</p> <p>Agencia Mype Sud</p> <p>Ambas en Cochabamba</p> | 13<br>121 |
| 11 | 102-11 | <p>La organización informante debe presentar la siguiente información:</p> <p>a. Si la organización aplica el principio o enfoque de precaución y cómo lo hace.</p>  | b) Transparencia | -  | -  | 31  |           |
| 12 | 102-12 | <p>La organización informante debe presentar la siguiente información:</p> <p>a. Lista de estatutos, principios y otros documentos de carácter económico, ambiental y social desarrollados externamente y a los que la organización esté suscrita o respalde.</p>  | b) Transparencia | -  | -  | <p>El banco se ha adherido a instancias nacionales e internacionales de carácter económico, ambiental y social.</p>   | 48<br>167 |

|    |               |  |                                       |  |   |  |    |
|----|---------------|--|---------------------------------------|--|---|--|----|
| 13 | <b>102-13</b> | <p>La organización informante debe presentar la siguiente información:</p> <p>a. Lista de las principales afiliaciones a entidades del sector u otras asociaciones y las organizaciones de defensa de intereses a nivel nacional o internacional.</p>  | b) Transparencia                      | ODS Nº 16 (Paz, justicia e instituciones sólidas). | - | ASOBAN, FELABAN, AMCHAM BOLIVIA, PACTO GLOBAL  | 35 |
| 14 | <b>102-14</b> | <p>La organización informante debe presentar la siguiente información:</p> <p>a. Declaración del más alto responsable de la toma de decisiones de la organización (como el director general, el presidente o cargo equivalente) sobre la relevancia de la sostenibilidad para la organización y su estrategia para abordar la sostenibilidad.</p>                                      | a) Rendición de cuentas a la sociedad | -  | - | El Comité de RSE es la instancia del Directorio del BNB a partir de la cual aborda la sostenibilidad.  | 13 |
| 15 | <b>102-15</b> | <p>La organización informante debe presentar la siguiente información:</p> <p>a. Una descripción de los principales impactos, riesgos y oportunidades.</p>   | a) Rendición de cuentas a la sociedad | -  | - | <p>El banco realiza diagnósticos para establecer los lineamientos de RSE que le permiten:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Identificar los requisitos legales aplicables a la actividad del banco y aquellos que la entidad ha asumido de manera voluntaria.</li> <li>- Identificar las prácticas actuales de RSE.</li> <li>- Identificar y evaluar a las partes interesadas.</li> </ul> | 13 |
| 16 | <b>102-16</b> | <p>La organización informante debe presentar la siguiente información:</p> <p>a. Descripción de los valores, principios, estándares y normas de conducta de la organización.</p>   | b) Transparencia                      | ODS Nº 16 (Paz, justicia e instituciones sólidas). | - | El banco cuenta con un Código de Ética que rige la actuación de sus miembros.  | 23 |
| 17 | <b>102-17</b> | <p>La organización informante debe presentar la siguiente información:</p> <p>a. Descripción de los mecanismos internos y externos para:</p> <p>i. Solicitar asesoramiento sobre la conducta ética y jurídica y sobre la integridad de la organización.</p> <p>ii. Informar preocupaciones relacionadas con conductas no éticas o ilegales y con la integridad de la organización.</p> | c) Comportamiento ético               | ODS Nº 16 (Paz, justicia e instituciones sólidas). | - |  | 23 |
| 18 | <b>102-18</b> | <p>La organización informante debe presentar la siguiente información:</p> <p>a. La estructura de gobernanza de la organización, incluidos los comités del máximo órgano de gobierno.</p> <p>b. Los comités responsables de la toma de decisiones sobre temas económicos, ambientales y sociales.</p>  | b) Transparencia                      | -  | - |  | 23 |
| 19 | <b>102-19</b> | <p>La organización informante debe presentar la siguiente información:</p> <p>a. El proceso de delegación de autoridad para temas económicos, ambientales y sociales del máximo órgano de gobierno a los altos ejecutivos y otros empleados.</p>   | c) Comportamiento ético               | ODS Nº 5 (Igualdad de género).                     | - |  | 23 |
| 20 | <b>102-20</b> | <p>La organización informante debe presentar la siguiente información:</p> <p>a. Si la organización ha designado uno o varios cargos de nivel ejecutivo con responsabilidad en temas económicos, ambientales y sociales.</p> <p>b. Si quienes ocupan los cargos informan de forma directa al máximo órgano de gobierno.</p>  | c) Comportamiento ético               | ODS Nº 5 (Igualdad de género).                     | - | El banco cuenta con Comités Gerenciales, compuestos por niveles gerenciales y ejecutivos, son órganos que han sido conformados para principalmente gestionar, coordinar y aplicar los lineamientos operativos definidos por el Directorio.   | 23 |

|    |        |   |                         |  |   |          |
|----|--------|---|-------------------------|--|---|----------|
| 21 | 102-21 | <p>La organización informante debe presentar la siguiente información:</p> <p>a. Los procesos de consulta entre los grupos de interés y el máximo órgano de gobierno sobre temas económicos, ambientales y sociales.</p> <p>b. Si la consulta se delega, debe indicarse a quién se delega y cómo se facilitan los comentarios resultantes al máximo órgano de gobierno.</p>   | c) Comportamiento ético | ODS Nº 16 (Paz, justicia e instituciones sólidas).                                   | - | 62       |
| 22 | 102-22 | <p>La organización informante debe presentar la siguiente información:</p> <p>a. Composición del máximo órgano de gobierno y sus comités de acuerdo con las siguientes variables:</p> <p>i. Nivel ejecutivo o no ejecutivo.</p> <p>ii. Independencia.</p> <p>iii. Antigüedad en el órgano de gobierno.</p> <p>iv. Número de cargos significativos y compromisos de cada persona y naturaleza de los compromisos.</p> <p>v. Sexo.</p> <p>vi. Afiliación a grupos sociales infrarrepresentados.</p> <p>vii. Competencias relacionadas con temas económicos, ambientales y sociales.</p> <p>viii. Representación de los grupos de interés.</p> | c) Comportamiento ético | ODS Nº 5 (Igualdad de género).   | - | 23<br>69 |
| 23 | 102-23 | <p>La organización informante debe presentar la siguiente información:</p> <p>a. Si el presidente del máximo órgano de gobierno también es un ejecutivo de la organización.</p> <p>b. Si el presidente también es un ejecutivo, debe indicarse su función en la gestión de la organización y los motivos para esta disposición.</p>   | c) Comportamiento ético | ODS Nº 16 (Paz, justicia e instituciones sólidas).                                   | - | 23       |
| 24 | 102-24 | <p>La organización informante debe presentar la siguiente información:</p> <p>a. Los procesos de designación y selección del máximo órgano de gobierno y sus comités.</p> <p>b. Los criterios empleados para designar y seleccionar a los miembros del máximo órgano de gobierno e incluir si y cómo:</p> <p>i. Participan los grupos de interés (incluidos los accionistas).</p> <p>ii. Se tiene en cuenta la diversidad.</p> <p>iii. Se tiene en cuenta la independencia.</p> <p>iv. Se tienen en cuenta los conocimientos y la experiencia en temas económicos, ambientales y sociales.</p>  | b) Transparencia        | ODS Nº 5 (Igualdad de género).<br>ODS Nº 16 (Paz, justicia e instituciones sólidas). | - | 23       |
| 25 | 102-25 | <p>La organización informante debe presentar la siguiente información:</p> <p>a. Los procedimientos que sigue el máximo órgano de gobierno para asegurarse de evitar y gestionar los conflictos de intereses.</p> <p>b. Si los conflictos de intereses se revelan a los grupos de interés, incluidos, como mínimo:</p> <p>i. La afiliación a distintas juntas.</p> <p>ii. La participación accionaria cruzada con proveedores y otros grupos de interés.</p> <p>iii. La existencia de un accionista controlador.</p> <p>iv. Las publicaciones de la parte relacionada.</p>  | c) Comportamiento ético | ODS Nº 16 (Paz, justicia e instituciones sólidas).                                   | - | 23       |
| 26 | 102-26 | <p>La organización informante debe presentar la siguiente información:</p> <p>a. Las funciones que desempeñan los altos ejecutivos y el máximo órgano de gobierno en el desarrollo, la aprobación y la actualización del objetivo de la organización, las declaraciones de valores o misiones, las estrategias, las políticas y los objetivos relacionados con temas económicos, ambientales y sociales.</p>  | b) Transparencia        | ODS Nº 16 (Paz, justicia e instituciones sólidas).                                   | - | 23       |

|    |        |   |                                       |  |    |          |
|----|--------|---|---------------------------------------|--|----|----------|
| 27 | 102-27 | La organización informante debe presentar la siguiente información:<br>a. Las medidas adoptadas para desarrollar y potenciar el conocimiento colectivo del máximo órgano de gobierno en temas económicos, ambientales y sociales.   | b) Transparencia                      | -  | 1G | 50       |
| 28 | 102-28 | La organización informante debe presentar la siguiente información:<br>a. Los procesos para evaluar el desempeño del máximo órgano de gobierno con respecto a la gestión de temas económicos, ambientales y sociales.<br>b. Si dicha evaluación es independiente o no y su frecuencia.<br>c. Si dicha evaluación es una autoevaluación.<br>d. Las medidas tomadas en respuesta a la evaluación del desempeño del máximo órgano de gobierno con respecto a la gestión de temas económicos, ambientales y sociales, lo que incluye, como mínimo, los cambios en la composición del mismo y en las prácticas de la organización. | c) Comportamiento ético               | -  | -  | 23       |
| 29 | 102-29 | La organización informante debe presentar la siguiente información:<br>a. La función del máximo órgano de gobierno en la identificación y gestión de temas económicos, ambientales y sociales y sus impactos, riesgos y oportunidades (incluida su función en la aplicación de los procesos de debida diligencia).<br>b. Si la consulta al grupo de interés se usa para ayudar al máximo órgano de gobierno en la identificación y gestión de temas económicos, ambientales y sociales y sus impactos, riesgos y oportunidades.   | b) Transparencia                      | ODS Nº 16 (Paz, justicia e instituciones sólidas). | -  | 23<br>59 |
| 30 | 102-30 | La organización informante debe presentar la siguiente información:<br>a. La función del máximo órgano de gobierno en la evaluación de la eficacia de los procesos de gestión del riesgo de la organización en temas económicos, ambientales y sociales.  | b) Transparencia                      | -  | -  | 23       |
| 31 | 102-31 | La organización informante debe presentar la siguiente información:<br>a. La frecuencia con la que el máximo órgano de gobierno lleva a cabo la evaluación de temas económicos, ambientales y sociales y sus impactos, riesgos y oportunidades.   | b) Transparencia                      | -  | -  | 60       |
| 32 | 102-32 | La organización informante debe presentar la siguiente información:<br>a. El comité o cargo encargados de la evaluación y aprobación formal del informe de sostenibilidad de la organización y de garantizar que se traten todos los temas materiales.  | a) Rendición de cuentas a la sociedad | -  | -  | 23<br>63 |
| 33 | 102-33 | La organización informante debe presentar la siguiente información:<br>a. El proceso para comunicar preocupaciones críticas al máximo órgano de gobierno.   | b) Transparencia                      | -  | -  | 62<br>63 |
| 34 | 102-34 | La organización informante debe presentar la siguiente información:<br>a. La naturaleza y el número total de preocupaciones críticas notificadas al máximo órgano de gobierno.<br>b. Los mecanismos utilizados para abordar y solventar preocupaciones críticas.  | b) Transparencia                      | ODS Nº 16 (Paz, justicia e instituciones sólidas). | -  | 48       |

|    |        |  |                                     |   |    |  |
|----|--------|--|-------------------------------------|---|----|--|
| 35 | 102-35 | <p>La organización informante debe presentar la siguiente información:</p> <p>a. Las políticas de remuneración para el máximo órgano de gobierno y los altos ejecutivos en lo que atañe a los siguientes los tipos de remuneración:</p> <p>i. El sueldo fijo y el sueldo variable, incluidos el sueldo en función del desempeño, el sueldo en función de la participación en las utilidades, las bonificaciones y las acciones diferidas o conferidas.</p> <p>ii. Las bonificaciones de contratación o los pagos de incentivos de contratación.</p> <p>iii. Las indemnizaciones por despido.</p> <p>iv. Los reembolsos.</p> <p>v. Los beneficios por jubilación, incluida la diferencia entre los planes de beneficios y las tasas de contribución del máximo órgano de gobierno, los altos ejecutivos y todos los demás empleados.</p> <p>b. La relación existente entre los criterios de desempeño de las políticas de remuneración y los objetivos del máximo órgano de gobierno y de los altos ejecutivos en temas económicos, ambientales y sociales.</p> | e) Cumplimiento de leyes y normas   | ODS Nº 8 (Trabajo decente y crecimiento económico). | 3B | 80   |
| 36 | 102-36 | <p>La organización informante debe presentar la siguiente información:</p> <p>a. El proceso para determinar la remuneración.</p> <p>b. Si, en la determinación de la remuneración, participan consultores especializados y si son independientes a la dirección.</p> <p>c. Cualquier otra relación que los consultores especializados tengan con la organización.</p>  | e) Cumplimiento de leyes y normas   | ODS Nº 8 (Trabajo decente y crecimiento económico). | -  | 80   |
| 37 | 102-37 | <p>La organización informante debe presentar la siguiente información:</p> <p>a. Cómo se solicita la opinión de los grupos de interés y cómo se tiene en cuenta en lo que atañe a la remuneración.</p> <p>b. Si procede, los resultados de los votos sobre las propuestas y políticas de remuneración.</p>   | b) Transparencia                    | ODS Nº 8 (Trabajo decente y crecimiento económico). | -  | 88   |
| 38 | 102-38 | Ratio de la compensación total anual de la persona mejor pagada de la organización en cada país con operaciones significativas frente a la mediana de la compensación total anual de todos los empleados (excluida la persona mejor pagada) del mismo país.  | c) Comportamiento ético             | ODS Nº 8 (Trabajo decente y crecimiento económico). | -  | 80   |
| 39 | 102-39 | <p>La organización informante debe presentar la siguiente información:</p> <p>a. Ratio del incremento porcentual de la compensación total anual de la persona mejor pagada de la organización en cada país con operaciones significativas frente a la mediana del incremento porcentual de la compensación total anual de todos los empleados (excluida la persona mejor pagada) del mismo país.</p>   | c) Comportamiento ético             | ODS Nº 8 (Trabajo decente y crecimiento económico). | 2B | El funcionario mejor pagado del banco no ha tenido incremento salarial en 2021. Índice |
| 40 | 102-40 | <p>La organización informante debe presentar la siguiente información:</p> <p>a. Lista de los grupos de interés con los que está implicada la organización.</p>  | d) Respeto a las partes interesadas | ODS Nº 16 (Paz, justicia e instituciones sólidas).  | -  | 48   |
| 41 | 102-41 | <p>La organización informante debe presentar la siguiente información:</p> <p>a. Porcentaje del total de empleados cubiertos en los acuerdos de negociación colectiva.</p>   | b) Transparencia                    | ODS Nº 8 (Trabajo decente y crecimiento económico). | -  | 88   |

|    |               |  |                                       |  |    |  |                      |
|----|---------------|--|---------------------------------------|--|----|--|----------------------|
| 42 | <b>102-42</b> | La organización informante debe presentar la siguiente información:<br>a. La base para identificar y seleccionar a los grupos de interés participantes.  | d) Respeto a las partes interesadas   | -  | -  | Los lineamientos estratégicos de RSE del banco establecen la identificación y priorización de los grupos de interés.   | 40<br>51             |
| 43 | <b>102-43</b> | La organización informante debe presentar la siguiente información:<br>a. El enfoque de la organización con respecto a la participación de los grupos de interés, incluida la frecuencia de la participación por tipo y por grupo de interés y la indicación de si alguna participación ha tenido lugar específicamente como parte del proceso de preparación del informe.   | d) Respeto a las partes interesadas   | -  | 2S |  | 23<br>61<br>62       |
| 44 | <b>102-44</b> | La organización informante debe presentar la siguiente información:<br>a. Los temas y preocupaciones que han sido señalados a través de la participación de los grupos de interés e incluir:<br>i. Cómo ha respondido la organización a estos temas y preocupaciones, incluso mediante la elaboración de informes.<br>ii. Los grupos de interés que han señalado cada uno de los temas y las preocupaciones clave. | d) Respeto a las partes interesadas   | ODS Nº 10 (Reducción de desigualdades).            | 2S | El banco cuenta con canales para atender las inquietudes de sus principales grupos de interés y una norma específica para ello..                             | 23<br>59<br>60<br>61 |
| 45 | <b>102-45</b> | La organización informante debe presentar la siguiente información:<br>a. Lista de las entidades que forman parte de los estados financieros consolidados o documentos equivalentes de la organización.<br>b. Si alguna de las entidades que forman parte de los estados financieros consolidados o documentos equivalentes de la organización no aparece en el informe.   | d) Respeto a las partes interesadas   | ODS Nº 16 (Paz, justicia e instituciones sólidas). | -  | Los estados financieros corresponden únicamente al banco.  | 19                   |
| 46 | <b>102-46</b> | La organización informante debe presentar la siguiente información:<br>a. Explicación del proceso para definir los contenidos del informe y las coberturas de los temas.<br>b. Explicación de cómo ha aplicado la organización los principios para definir los contenidos del informe.   | d) Respeto a las partes interesadas   | -  | -  |  | 59<br>63             |
| 47 | <b>102-47</b> | La organización informante debe presentar la siguiente información:<br>a. Lista de los temas materiales identificados en el proceso de definición de los contenidos del informe.   | d) Respeto a las partes interesadas   | -  | -  |  | 59<br>60             |
| 48 | <b>102-48</b> | La organización informante debe presentar la siguiente información:<br>a. El efecto de cualquier re-expresión de información de informes anteriores y los motivos para dicha re-expresión.   | d) Respeto a las partes interesadas   | -  | -  | En el Informe 2021 no se han suscitado cambios en relación a los informes anteriores.  | 13                   |
| 49 | <b>102-49</b> | La organización informante debe presentar la siguiente información:<br>a. Cambios significativos con respecto a los períodos objeto del informe anteriores en la lista de temas materiales y coberturas de los temas.  | d) Respeto a las partes interesadas   | -  | -  | No se han reportado cambios en cuanto a los Estándares GRI. No se han suscitado cambios en la normativa ASFI vigente para la elaboración de informes de RSE. | 13                   |
| 50 | <b>102-50</b> | La organización informante debe presentar la siguiente información:<br>a. Período objeto del informe para la información proporcionada.  | a) Rendición de cuentas a la sociedad | -  | -  | Del 01 de enero de 2021 al 31 de diciembre de 2021   | 7                    |
| 51 | <b>102-51</b> | La organización informante debe presentar la siguiente información:<br>a. Si procede, la fecha del informe más reciente.   | a) Rendición de cuentas a la sociedad | -  | -  | Informe de RSE 2020, que se encuentra disponible en el portal Web del banco.   | 7                    |

|    |               |  |                                       |   |   |   |            |
|----|---------------|--|---------------------------------------|---|---|---|------------|
| 52 | <b>102-52</b> | La organización informante debe presentar la siguiente información:<br>a. El ciclo de elaboración de informes.   | a) Rendición de cuentas a la sociedad | - | - | El ciclo de elaboración de los informes del BNB es anual, adicionalmente la normativa de la ASFI 428/2016, requiere que éste sea presentado hasta el 30 de junio de la siguiente gestión.   | 7          |
| 53 | <b>102-53</b> | La organización informante debe presentar la siguiente información:<br>a. El punto de contacto para preguntas sobre el informe o sus contenidos.   | a) Rendición de cuentas a la sociedad | - | - | El contacto para preguntas sobre el Informe es: Banco Nacional de Bolivia S.A.<br>Tel: (591-2) 2332323 – Fax int. 1850. Casilla N° 360, La Paz-Bolivia.<br>Email: info@bnb.com.bo, bnbrse@bnb.com.bo<br>Web: http://www.bnb.com.bo<br>RESPONSABLES<br>Patricio Garrett Mendieta<br>Carmen Zamora Ramirez. | 2          |
| 54 | <b>102-54</b> | Presentar la declaración de la organización de que ha elaborado el Informe de conformidad con los estándares GRI, usando alguna de las siguientes fórmulas:<br>i. “Este informe se ha elaborado de conformidad con los estándares GRI: opción Esencial”.<br>ii. “Este informe se ha elaborado de conformidad con los Estándares GRI: opción Exhaustiva”.   | a) Rendición de cuentas a la sociedad | - | - | El Comité de RSE del banco aprobó la elaboración del presente Informe de conformidad con los estándares GRI: opción Esencial.   | 9<br>175   |
| 55 | <b>102-55</b> | La organización informante debe presentar la siguiente información:<br>a. El índice de contenidos GRI, que especifica todos los estándares GRI utilizados y enumera todos los contenidos incluidos en el informe.<br>b. Para cada contenido, el índice de contenidos debe incluir:<br>i. El número del contenido (contenidos cubiertos por los estándares GRI).<br>ii. Los números de página o URL en los que se encuentra el contenido, ya sea en el informe o en otros materiales publicados.<br>iii. Si procede, los motivos para la omisión, en caso de que no sea posible aportar el contenido necesario.   | a) Rendición de cuentas a la sociedad | - | - |   | 175<br>177 |
| 56 | <b>102-56</b> | La organización informante debe presentar la siguiente información:<br>a. Descripción de la política y las prácticas actuales de la organización acerca de cómo solicitar la verificación externa del informe.<br>b. Si el informe se ha verificado externamente:<br>i. Referencia al informe de verificación externa, las declaraciones o las opiniones. Si no se incluye en el informe de verificación que acompaña al informe de sostenibilidad, una descripción de lo que se ha verificado y lo que no y sobre la base de qué. También se debe indicar los estándares de verificación utilizados, el nivel de verificación obtenido y cualquier limitación del proceso de verificación.<br>ii. La relación entre la organización y el proveedor de la verificación.<br>iii. Si y cómo están implicados el máximo órgano de gobierno o los altos ejecutivos en la solicitud de verificación externa del informe de sostenibilidad de la organización. | b) Transparencia                      | - | - | El Informe de RSE de la gestión 2021 ha sido verificado por la empresa AESA Ratings S.R.L.  | 7<br>201   |
| 57 | <b>103-1</b>  | Indicar la cobertura dentro de la organización de cada aspecto material.   | d) Respeto a las partes interesadas   | - | - |   | 59<br>60   |

| <b>El enfoque de gestión y sus componentes - Requerimientos para la presentación de información</b> |       |  |                                       |   |   |   |        |
|---|-------|--|---------------------------------------|---|---|---|--------|
| 58  | 103-2 | <p>a. Una explicación de cómo la organización gestiona el tema.</p> <p>b. Una declaración del propósito del enfoque de gestión.</p> <p>c. Una descripción de lo siguiente, si el enfoque de gestión incluye ese componente:</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>Políticas.</li> <li>Compromisos.</li> <li>Objetivos y metas.</li> <li>Responsabilidades.</li> <li>Recursos.</li> <li>Mecanismos formales de queja y/o reclamo.</li> <li>Acciones específicas, como procesos, proyectos, programas e iniciativas.</li> </ol>   | e) Cumplimiento de leyes y normas     | ODS Nº 10 (Reducción de desigualdades).             | - | El banco establece indicadores y metas relacionados a temas materiales contenidos en el cumplimiento de la Función Social y los reporta en el Balance Social de la gestión correspondiente. | Índice |
| <b>Estándares económicos</b>  |       |  |                                       |   |   |   |        |
| 59  | 201-1 | <p>La organización informante debe presentar la siguiente información:</p> <p>a. El valor económico generado y distribuido (VEGD) de forma acumulada, incluidos los componentes básicos para las operaciones globales de la organización que figuran a continuación. Si los datos se presentan sobre la base de efectivo (caja), se debe informar de la justificación de esta decisión, además de los siguientes componentes básicos:</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>Valor económico directo generado: ingresos.</li> <li>Valor económico distribuido: costes operacionales, salarios y beneficios de los empleados, pagos a proveedores de capital, pagos al gobierno (por país) e inversiones en la comunidad.</li> <li>Valor económico retenido: "el valor económico directo generado" menos "el valor económico distribuido".</li> </ol> <p>b. Cuando sea significativo, se informa del VEGD por separado a nivel nacional, regional o de mercado y de los criterios utilizados para definir la significación.</p> | a) Rendición de cuentas a la sociedad | ODS Nº 8 (Trabajo decente y crecimiento económico). | - |   | 162    |
| 60  | 201-2 | <p>La organización informante debe presentar la siguiente información:</p> <p>a. Los riesgos y oportunidades derivados del cambio climático que tienen potencial para generar cambios sustanciales en las operaciones, los ingresos o los gastos. Esta debe incluir:</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>Una descripción del riesgo o de la oportunidad y su clasificación como físico, regulatorio o de cualquier otro tipo.</li> <li>Una descripción del impacto relacionado con el riesgo o la oportunidad.</li> <li>Las implicaciones financieras del riesgo o la oportunidad antes de tomar medidas.</li> <li>Los métodos utilizados para gestionar el riesgo o la oportunidad.</li> <li>Los costes de las acciones tomadas para gestionar el riesgo o la oportunidad.</li> </ol>  | d) Respeto a las partes interesadas   |   | - | El Banco Nacional de Bolivia ha avanzado en la evaluación de los riesgos del cambio climático.  | Índice |

|    |       |   |                                       |   |    |  |          |
|----|-------|---|---------------------------------------|---|----|--|----------|
| 61 | 201-3 | <p>La organización informante debe presentar la siguiente información:</p> <p>a. Si los recursos generales de la organización hacen frente a las obligaciones del plan de pensiones, el valor estimado de dichas obligaciones.</p> <p>b. Si existe un fondo distinto para pagar las obligaciones del plan de pensiones:</p> <p>i. Hasta qué punto se estima que las obligaciones del programa quedarán cubiertas por los activos que se han reservado para ello.</p> <p>ii. La base para llevar a cabo la estimación.</p> <p>iii. Cuándo se hizo la estimación.</p> <p>c. Si el fondo destinado a pagar las obligaciones del plan de pensiones no es suficiente, se debe explicar la estrategia que ha utilizado el empleador para conseguir una cobertura total y el plazo, si existe, en el que el empleador espera lograr la cobertura total.</p> <p>d. El porcentaje del salario con el que contribuye el empleado o el empleador.</p> <p>e. El nivel de participación en los planes de retiro, como la participación en programas obligatorios o voluntarios, programas regionales o nacionales o programas con un impacto financiero.</p> | a) Rendición de cuentas a la sociedad | ODS Nº 8 (Trabajo decente y crecimiento económico). | -  | El banco cumple la legislación vigente en cuanto a los regímenes laborales, patronales y previsionales de los funcionarios dependientes (tiempo completo y tiempo parcial) y subcontratados. | 80<br>82 |
| 62 | 201-4 | <p>La organización informante debe presentar la siguiente información:</p> <p>a. El valor monetario total de la asistencia financiera que recibe la organización de cualquier gobierno durante el período objeto del informe, incluidos:</p> <p>i. Desgravaciones fiscales y créditos fiscales.</p> <p>ii. Subsidios.</p> <p>iii. Subvenciones para inversiones, subvenciones para investigación y desarrollo y otros tipos de subvenciones relevantes.</p> <p>iv. Premios.</p> <p>v. Exención del pago de regalías.</p> <p>vi. Asistencia financiera de las agencias de crédito a la exportación (ECA).</p> <p>vii. Incentivos financieros.</p> <p>viii. Otros beneficios financieros proporcionados o que puedan ser proporcionados por algún gobierno para alguna operación.</p> <p>b. La información incluida en la 201-4-a por país.</p> <p>c. Si algún gobierno está presente en la estructura accionarial y en qué grado lo está.</p>  | c) Comportamiento ético               | ODS Nº 8 (Trabajo decente y crecimiento económico). | -  | El Banco Nacional de Bolivia S.A. no recibe asistencias por parte del gobierno.  | Índice   |
| 63 | 202-1 | <p>La organización informante debe presentar la siguiente información:</p> <p>a. Cuando una proporción significativa de los empleados recibe su salario en función de las reglas sobre salarios mínimos, se debe informar del ratio del salario de categoría inicial por sexo en las ubicaciones con operaciones significativas y el salario mínimo.</p> <p>b. Cuando una proporción significativa de los trabajadores (excluidos los empleados) que llevan a cabo las actividades de la organización recibe su salario en función de las reglas sobre salarios mínimos, se describen las medidas tomadas para determinar si a estos trabajadores se les paga por encima del salario mínimo.</p> <p>c. Si el salario mínimo local no existe o es variable en las ubicaciones con operaciones significativas por sexo. En caso de que sea posible usar diferentes mínimos como referencia, se debe informar del salario mínimo que se utiliza.</p> <p>d. La definición utilizada para "las ubicaciones con operaciones significativas".</p>  | e) Cumplimiento de leyes y normas     | ODS Nº 1 (Fin de pobreza).                          | 3B |  | 82       |

|  |       |   |                  |  |    |        |
|--|-------|---|------------------|--|----|--------|
| 64   | 202-2 | La organización informante debe presentar la siguiente información:<br>a. El porcentaje de altos ejecutivos de las ubicaciones con operaciones significativas contratados en la comunidad local.<br>b. La definición de “altos ejecutivos”.<br>c. La definición geográfica de la organización para “local”.<br>d. La definición utilizada para “las ubicaciones con operaciones significativas”.  | b) Transparencia | ODS Nº 8 (Trabajo decente y crecimiento económico).  | -  | 61     |
| <b>Impactos económicos indirectos significativos</b>                     |       |   |                  |  |    |        |
| 65   | 203-2 | La organización informante debe presentar la siguiente información:<br>a. Ejemplos de impactos económicos indirectos significativos (positivos y negativos) identificados por la organización.<br>b. La importancia de los impactos económicos indirectos en el contexto de <i>benchmarks</i> externos y de las prioridades de los grupos de interés, como los estándares, protocolos y agendas políticas nacionales e internacionales.                         | b) Transparencia | ODS Nº 1 (Fin de pobreza).<br>ODS Nº 17 (Alianzas para lograr los objetivos).                          | -  | Índice |
| 66   | 204-1 | La organización informante debe presentar la siguiente información:<br>a. El porcentaje del presupuesto de adquisiciones de ubicaciones con operaciones significativas que se emplea en proveedores de la localidad de la operación (como el porcentaje de productos y servicios que se compra a nivel local).<br>b. La definición geográfica de la organización para “local”.<br>c. La definición utilizada para “ubicaciones con operaciones significativas”. | b) Transparencia | ODS Nº 8 (Trabajo decente y crecimiento económico).<br>ODS Nº 17 (Alianzas para lograr los objetivos). | 1P | 148    |
| <b>Operaciones evaluadas para riesgos relacionados con la corrupción</b> |       |   |                  |  |    |        |
| 67   | 205-1 | La organización informante debe presentar la siguiente información:<br>a. El número total y el porcentaje de operaciones evaluadas en relación con los riesgos relacionados con la corrupción.<br>b. Los riesgos significativos relacionados con la corrupción e identificados mediante la evaluación del riesgo.   | b) Transparencia | ODS Nº 16 (Paz, justicia e instituciones sólidas).   | -  | 32     |
| <b>Estándares ambientales</b>  |       |   |                  |  |    |        |
| 68   | 301-1 | La organización informante debe presentar la siguiente información:<br>a. El peso o el volumen total de los materiales usados para producir y envasar los principales productos y servicios de la organización durante el período objeto del informe, por:<br>i. Materiales no renovables utilizados.<br>ii. Materiales renovables utilizados.  | b) Transparencia | ODS Nº 8 (Trabajo decente y crecimiento económico).  | -  | 155    |
| 69   | 301-2 | La organización informante debe presentar la siguiente información:<br>a. El porcentaje de insumos reciclados utilizados para fabricar los principales productos y servicios de la organización.  | b) Transparencia | ODS Nº 8 (Trabajo decente y crecimiento económico).  | -  | 151    |
| 70   | 301-3 | La organización informante debe presentar la siguiente información:<br>a. El porcentaje de productos y materiales de envasado recuperados para cada categoría de producto.<br>b. Cómo se han recabado los datos destinados a este contenido.  | b) Transparencia | ODS Nº 8 (Trabajo decente y crecimiento económico).  | 2A | 151    |

|    |              |  |                  |   |   |  |     |
|----|--------------|--|------------------|---|---|--|-----|
| 71 | <b>302-1</b> | <p>La organización informante debe presentar la siguiente información:</p> <p>a. El consumo total de combustibles procedentes de fuentes no renovables dentro de la organización en julios o múltiplos, incluidos los tipos de combustibles utilizados.</p> <p>b. El consumo total de combustibles procedentes de fuentes renovables dentro de la organización en julios o múltiplos, incluidos los tipos de combustibles utilizados.</p> <p>c. En julios, vatios-hora o múltiplos, el total del:</p> <p>i. Consumo de electricidad.</p> <p>ii. Consumo de calefacción.</p> <p>iii. Consumo de refrigeración.</p> <p>iv. Consumo de vapor.</p> <p>d. En julios, vatios-hora o múltiplos, el total de:</p> <p>i. La electricidad vendida.</p> <p>ii. La calefacción vendida.</p> <p>iii. La refrigeración vendida.</p> <p>iv. El vapor vendido.</p> <p>e. El consumo total de energía dentro de la organización, en julios o múltiplos.</p> <p>f. Los estándares, las metodologías, los supuestos o las herramientas de cálculo utilizados.</p> <p>g. La fuente de los factores de conversión utilizados.</p> | b) Transparencia | ODS Nº 13 (Acción por el clima).                    | - | El banco mide su Huella de Carbono anualmente, en todas sus instalaciones, a nivel nacional.                               | 156 |
| 72 | <b>302-2</b> | <p>La organización informante debe presentar la siguiente información:</p> <p>a. El consumo energético fuera de la organización, en julios o múltiplos.</p> <p>b. Los estándares, las metodologías, las suposiciones o las herramientas de cálculo utilizados.</p> <p>c. La fuente de los factores de conversión utilizados.</p>   | b) Transparencia | ODS Nº 13 (Acción por el clima).                    | - | Informe Huella de Carbono 2022.  | 159 |
| 73 | <b>302-3</b> | <p>La organización informante debe presentar la siguiente información:</p> <p>a. El ratio de intensidad energética de la organización.</p> <p>b. Los parámetros (denominador) específicos que se hayan seleccionado para calcular el ratio.</p> <p>c. Los tipos de energía incluidos en el ratio de intensidad (combustible, electricidad, calefacción, refrigeración, vapor o todos).</p> <p>d. Si el ratio abarca el consumo energético dentro de la organización, fuera de ella o ambos.</p>  | b) Transparencia | ODS Nº 13 (Acción por el clima).                    | - | Informe Huella de Carbono 2022.  | 155 |
| 74 | <b>302-4</b> | <p>La organización informante debe presentar la siguiente información:</p> <p>a. La reducción de consumo energético lograda como resultado directo de las iniciativas de conservación y eficiencia, en julios o múltiplos.</p> <p>b. Los tipos de energía incluidos en dicha reducción (combustible, electricidad, calefacción, refrigeración, vapor o todos).</p> <p>c. La base del cálculo de la reducción del consumo energético, como el año base o la línea base, incluida la justificación de la selección.</p> <p>d. Los estándares, las metodologías, las suposiciones o las herramientas de cálculo utilizados.</p>   | b) Transparencia | ODS Nº 8 (Trabajo decente y crecimiento económico). | - |  | 151 |
| 75 | <b>302-5</b> | <p>La organización informante debe presentar la siguiente información:</p> <p>a. Las reducciones de los requerimientos energéticos de los productos y servicios vendidos logradas durante el período objeto del informe, en julios o múltiplos.</p> <p>b. La base del cálculo de la reducción del consumo energético, como el año base o la línea base, incluida la justificación de la selección.</p> <p>c. Los estándares, las metodologías, las suposiciones o las herramientas de cálculo utilizados.</p>  | b) Transparencia | ODS Nº 8 (Trabajo decente y crecimiento económico). | - | El banco cuenta con un programa de reducción energética en base a la innovación y transformación digital de sus servicios. | 151 |

|                                     |       |   |                  |  |    |  |  |
|-------------------------------------|-------|---|------------------|--|----|--|--|
| 76                                  | 303-1 | <p>La organización informante debe presentar la siguiente información:</p> <p>a. El volumen total de agua extraída, desglosado por las siguientes fuentes:</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>Aguas superficiales, incluida el agua de humedales, ríos, lagos y océanos.</li> <li>Aguas subterráneas.</li> <li>Agua de lluvia recogida y almacenada directamente por la organización.</li> <li>Aguas residuales de otra organización.</li> <li>Suministros municipales de agua u otros servicios hídricos públicos o privados.</li> </ol> <p>b. Los estándares, las metodologías y las suposiciones utilizados.</p>   | b) Transparencia | ODS N° 6<br>(Agua limpia y saneamiento). | -  | 157  |  |
| 77                                  | 303-2 | <p>La organización informante debe presentar la siguiente información:</p> <p>a. El número total de fuentes de agua significativamente afectadas por la extracción por tipo:</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>El tamaño de la fuente de agua.</li> <li>Si dicha fuente forma parte de un área protegida a nivel nacional o internacional.</li> <li>El valor para la biodiversidad (como la diversidad y el endemismo de las especies y el número total de especies protegidas).</li> <li>El valor o la importancia de la fuente de agua para las comunidades locales y los pueblos indígenas.</li> </ol> <p>b. Los estándares, las metodologías y las suposiciones utilizados.</p>  | b) Transparencia | -  | -  | El banco no utiliza fuentes de agua significativas que puedan ser afectadas por la extracción de agua.<br>Índice |  |
| <b>Agua reciclada y reutilizada</b> |       |   |                  |  |    |  |  |
| 78                                  | 303-3 | <p>La organización informante debe presentar la siguiente información:</p> <p>a. El volumen total de agua reciclada y reutilizada por parte de la organización.</p> <p>b. El volumen total de agua reciclada y reutilizada expresado como porcentaje de extracción total de agua tal y como se indica en el contenido 303-1.</p> <p>c. Los estándares, las metodologías y los supuestos utilizados.</p>   | b) Transparencia |  | 1A | El banco no recicla o reutiliza agua en sus instalaciones.<br>151  |  |
| 79                                  | 305-1 | <p>La organización informante debe presentar la siguiente información:</p> <p>a. El valor bruto de emisiones directas de GEI (alcance 1) en toneladas métricas de CO<sub>2</sub> equivalente.</p> <p>b. Los gases incluidos en el cálculo: CO<sub>2</sub>, CH<sub>4</sub>, N<sub>2</sub>O, HFC, PFC, SF<sub>6</sub>, NF<sub>3</sub> o todos.</p> <p>c. Las emisiones biogénicas de CO<sub>2</sub> en toneladas métricas de CO<sub>2</sub> equivalente.</p> <p>d. El año base para el cálculo, si procede, e incluir:</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>La justificación de la selección.</li> <li>Las emisiones en el año base.</li> <li>El contexto de cualquier cambio significativo en las emisiones que haya dado lugar a nuevos cálculos de las emisiones en el año base.</li> </ol> <p>e. La fuente de los factores de emisión y las tasas del potencial de calentamiento global (PCG) utilizadas o una referencia a la fuente del PCG.</p> <p>f. El enfoque de consolidación para las emisiones: participación accionaria, control financiero o control operacional.</p> <p>g. Los estándares, las metodologías, las suposiciones y/o las herramientas de cálculo utilizados.</p> | b) Transparencia | ODS N° 13<br>(Acción por el clima).      | -  | Informe Huella de Carbono 2022.<br>153   |  |

|    |       |   |                  |                                     |   |                                 |     |
|----|-------|---|------------------|-------------------------------------|---|---------------------------------|-----|
| 80 | 305-2 | <p>La organización informante debe presentar la siguiente información:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>a. El valor bruto —en función de la ubicación— de emisiones indirectas de GEI al generar energía (alcance 2) en toneladas métricas de CO<sub>2</sub> equivalente.</li> <li>b. Si procede, el valor bruto —en función del mercado— de emisiones indirectas de GEI al generar energía (alcance 2) en toneladas métricas de CO<sub>2</sub> equivalente.</li> <li>c. Si están disponibles, los gases incluidos en el cálculo: CO<sub>2</sub>, CH<sub>4</sub>, N<sub>2</sub>O, HFC, PFC, SF<sub>6</sub>, NF<sub>3</sub> o todos.</li> <li>d. El año base para el cálculo, si procede, e incluir: <ul style="list-style-type: none"> <li>i. La justificación de la selección.</li> <li>ii. Las emisiones en el año base.</li> <li>iii. El contexto de cualquier cambio significativo en las emisiones que haya dado lugar a nuevos cálculos de las emisiones en el año base.</li> </ul> </li> <li>e. La fuente de los factores de emisión y las tasas del potencial de calentamiento global (PCG) utilizadas o una referencia a la fuente del PCG.</li> <li>f. El enfoque de consolidación para las emisiones: participación accionarial, control financiero o control operacional.</li> <li>g. Los estándares, las metodologías, las suposiciones o las herramientas de cálculo utilizados.</li> </ul> | b) Transparencia | ODS Nº 13<br>(Acción por el clima). | - | Informe Huella de Carbono 2022. | 153 |
| 81 | 305-3 | <p>La organización informante debe presentar la siguiente información:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>a. El valor bruto de otras emisiones indirectas de GEI (alcance 3) en toneladas métricas de CO<sub>2</sub> equivalente.</li> <li>b. Si están disponibles, los gases incluidos en el cálculo: CO<sub>2</sub>, CH<sub>4</sub>, N<sub>2</sub>O, HFC, PFC, SF<sub>6</sub>, NF<sub>3</sub> o todos.</li> <li>c. Las emisiones biogénicas de CO<sub>2</sub> en toneladas métricas de CO<sub>2</sub> equivalente.</li> <li>d. Las categorías y actividades relativas a otras emisiones indirectas de GEI (alcance 3) incluidas en el cálculo.</li> <li>e. El año base para el cálculo, si procede, e incluir: <ul style="list-style-type: none"> <li>i. La justificación de la selección.</li> <li>ii. Las emisiones en el año base.</li> <li>iii. El contexto de cualquier cambio significativo en las emisiones que haya dado lugar a nuevos cálculos de las emisiones en el año base.</li> </ul> </li> <li>f. La fuente de los factores de emisión y las tasas del potencial de calentamiento global (PCG) utilizadas o una referencia a la fuente del PCG.</li> <li>g. Los estándares, las metodologías, las suposiciones o las herramientas de cálculo utilizados.</li> </ul>   | b) Transparencia | ODS Nº 13<br>(Acción por el clima). | - | Informe Huella de Carbono 2022. | 153 |
| 82 | 305-4 | <p>La organización informante debe presentar la siguiente información:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>a. El ratio de intensidad de las emisiones de GEI de la organización.</li> <li>b. Los parámetros (denominador) específicos que se hayan seleccionado para calcular el ratio.</li> <li>c. Los tipos de emisiones de GEI incluidos en el ratio de intensidad: directas (alcance 1), indirectas al generar energía (alcance 2) y otras indirectas (alcance 3).</li> <li>d. Los gases incluidos en el cálculo: CO<sub>2</sub>, CH<sub>4</sub>, N<sub>2</sub>O, HFC, PFC, SF<sub>6</sub>, NF<sub>3</sub> o todos.</li> </ul>   | b) Transparencia | ODS Nº 13<br>(Acción por el clima). | - | Informe Huella de Carbono 2022. | 155 |

|    |       |   |                  |                                     |   |  |        |
|----|-------|---|------------------|-------------------------------------|---|--|--------|
| 83 | 305-5 | <p>La organización informante debe presentar la siguiente información:</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>La reducción de las emisiones de GEI como consecuencia directa de las iniciativas de reducción en toneladas métricas de CO<sub>2</sub> equivalente.</li> <li>Los gases incluidos en el cálculo: CO<sub>2</sub>, CH<sub>4</sub>, N<sub>2</sub>O, HFC, PFC, SF<sub>6</sub>, NF<sub>3</sub> o todos.</li> <li>El año base o la línea base, incluida la justificación de la selección.</li> <li>Los alcances en los que se produjeron reducciones: directas (alcance 1), indirectas al generar energía (alcance 2) u otras indirectas (alcance 3).</li> <li>Los estándares, las metodologías, las suposiciones o las herramientas de cálculo utilizados.</li> </ol> | b) Transparencia | ODS Nº 13<br>(Acción por el clima). | - | Informe Huella de Carbono 2022.  | 153    |
| 84 | 305-6 | <p>La organización informante debe presentar la siguiente información:</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>La producción, las importaciones y las exportaciones de SAO en toneladas métricas de CFC-11 (triclorofluorometano) equivalente.</li> <li>Las sustancias incluidas en el cálculo.</li> <li>La fuente de los factores de emisión utilizados.</li> <li>Los estándares, las metodologías, las suposiciones o las herramientas de cálculo utilizados.</li> </ol>   | b) Transparencia | ODS Nº 13<br>(Acción por el clima). | - | El banco, debido a que su principal actividad es la intermediación financiera, no realiza producción, importación, exportación de SAO en TN. | Índice |
| 85 | 305-7 | <p>La organización informante debe presentar la siguiente información:</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>Las emisiones significativas al aire, en kilogramos o múltiplos, para cada uno de los siguientes: <ol style="list-style-type: none"> <li>NOX.</li> <li>SOX.</li> <li>Contaminantes orgánicos persistentes (COP).</li> <li>Compuestos orgánicos volátiles (COV).</li> <li>Contaminantes del aire peligrosos (HAP).</li> <li>Partículas (PM).</li> <li>Otras categorías de emisiones al aire identificadas en regulaciones relevantes.</li> </ol> </li> <li>La fuente relativa a los factores de emisión utilizados.</li> <li>Los estándares, las metodologías, las suposiciones o las herramientas de cálculo utilizados.</li> </ol>                             | b) Transparencia | ODS Nº 13<br>(Acción por el clima). | - | El banco, debido a que su principal actividad es la intermediación financiera, no realiza emisiones significativas de contaminantes.         | Índice |
| 86 | 306-2 | <p><b>Residuos por tipo y método de eliminación</b></p> <p>La organización informante debe presentar la siguiente información:</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>El peso total de los residuos peligrosos, desglosado de acuerdo con los siguientes métodos de eliminación cuando proceda: <ol style="list-style-type: none"> <li>Reutilización.</li> <li>Reciclaje.</li> <li>Compostaje.</li> <li>Recuperación, incluida la recuperación energética.</li> <li>Incineración (quema de masa).</li> <li>Inyección en pozos profundos.</li> <li>Vertedero.</li> <li>Almacenamiento en el sitio.</li> <li>Otros (que debe especificar la organización).</li> </ol> </li> </ol>   | b) Transparencia | ODS Nº 13<br>(Acción por el clima). | - | El banco tiene convenio con la empresa REEicla para el reciclaje de equipos electrónicos y electrónicos a nivel nacional.                    | Índice |

|                            |       |   |                                     |  |   |   |
|----------------------------|-------|---|-------------------------------------|--|---|---|
| 87                         | 307-1 | <p>La organización informante debe presentar la siguiente información:</p> <p>a. Las multas y las sanciones no monetarias significativas por el incumplimiento de las leyes o normativas en materia de medioambiente e indicar:</p> <p>i. El valor monetario total de las multas significativas.</p> <p>ii. El número total de sanciones no monetarias.</p> <p>iii. Los casos sometidos a mecanismos de resolución de litigios.</p> <p>b. Si la organización no ha identificado incumplimientos de las leyes o normativas en materia de medioambiente, basta con señalar este hecho en una declaración breve.</p>   | e) Cumplimiento de leyes y normas   | -  | El banco no ha sido objeto de multas por concepto de incumplimiento en leyes y regulaciones medioambientales. | Índice  |
| <b>Estándares sociales</b> |       |   |                                     |  |   |   |
| 88                         | 401-1 | <p>La organización informante debe presentar la siguiente información:</p> <p>a. El número total y la tasa de nuevas contrataciones de empleados durante el período objeto del informe, por grupo de edad, sexo y región.</p> <p>b. El número total y la tasa de rotación de personal durante el período objeto del informe, por grupo de edad, sexo y región.</p>  | d) Respeto a las partes interesadas | <p>ODS N° 5 (Igualdad de género).</p> <p>ODS N° 10 (Reducción de desigualdades).</p> | 2T  | <p>El banco ha realizado nuevas contrataciones durante el 2022</p> <p>69<br/>73</p> |
| 89                         | 401-2 | <p>La organización informante debe presentar la siguiente información:</p> <p>a. Los beneficios estándar para los empleados a jornada completa de la organización, pero que no se dan a los empleados a tiempo parcial o temporales, en función de las instalaciones con operaciones significativas. Estos incluyen, como mínimo:</p> <p>i. Seguro de vida.</p> <p>ii. Asistencia sanitaria.</p> <p>iii. Cobertura por incapacidad e invalidez.</p> <p>iv. Permiso parental.</p> <p>v. Provisiones por jubilación.</p> <p>vi. Participación accionaria.</p> <p>vii. Otros.</p> <p>b. La definición utilizada para "instalaciones con operaciones significativas".</p>   | d) Respeto a las partes interesadas | ODS N° 5 (Igualdad de género).   | -   | <p>El banco no contrata funcionarios a tiempo parcial.</p> <p>82</p>                |
| 90                         | 401-3 | <p>La organización informante debe presentar la siguiente información:</p> <p>a. El número total de empleados que han tenido derecho a permiso parental, por sexo.</p> <p>b. El número total de empleados que se han acogido al permiso parental, por sexo.</p> <p>c. El número total de empleados que han regresado al trabajo en el período objeto del informe después de terminar el permiso parental, por sexo.</p> <p>d. El número total de empleados que han regresado al trabajo después de terminar el permiso parental y que seguían siendo empleados 12 meses después de regresar al trabajo, por sexo.</p> <p>e. Las tasas de regreso al trabajo y de retención de empleados que se acogieron al permiso parental, por sexo.</p> | d) Respeto a las partes interesadas | ODS N° 5 (Igualdad de género).   | -   | 86  |

|    |       |   |                                     |   |    |   |
|----|-------|---|-------------------------------------|---|----|---|
| 91 | 403-1 | <p>La organización informante debe presentar la siguiente información:</p> <p>a. El nivel al que los comités formales trabajador-empresa de salud y seguridad funcionan dentro de la organización.</p> <p>b. El porcentaje de trabajadores cuyo trabajo o lugar de trabajo sea objeto de control por parte de la organización y que estén representados por comités formales trabajador-empresa de salud y seguridad.</p>   | e) Cumplimiento de leyes y normas   | ODS N° 3 (Salud y bienestar).                       | -  | 88  |
| 92 | 403-2 | <p>La organización informante debe presentar la siguiente información:</p> <p>a. Los tipos de accidentes, la tasa de frecuencia de accidentes (TFA), la tasa de incidencia de enfermedades profesionales (TIEP), la tasa de días perdidos (TDP), la tasa de absentismo laboral (TAL) y las muertes por accidente laboral o enfermedad profesional para todos los empleados, desglosados por:</p> <p>i. Región.</p> <p>ii. Sexo.</p> <p>b. Los tipos de accidentes, la tasa de frecuencia de accidentes (TFA) y las muertes por accidente laboral o enfermedad profesional para todos los trabajadores (excluidos los empleados) cuyo trabajo o lugar de trabajo sea objeto de control por parte de la organización, desglosados por:</p> <p>i. Región.</p> <p>ii. Sexo.</p> <p>c. El sistema de reglas aplicado al registro y la presentación de información de estadísticas de accidentes.</p> | e) Cumplimiento de leyes y normas   | ODS N° 3 (Salud y bienestar).                       | -  | 88<br>89  |
| 93 | 403-3 | <p>La organización informante debe presentar la siguiente información:</p> <p>a. Si hay algún trabajador cuyo trabajo o lugar de trabajo sea controlado por la organización y esté implicado en actividades laborales con alta incidencia o alto riesgo de determinadas enfermedades.</p>   | e) Cumplimiento de leyes y normas   | ODS N° 3 (Salud y bienestar).                       | -  | Índice<br>El banco no ofrece trabajos o lugares de trabajos controlados por la organización que impliquen actividades laborales con alta incidencia o alto riesgo de determinadas enfermedades. |
| 94 | 403-4 | <p>La organización informante debe presentar la siguiente información:</p> <p>a. Si los acuerdos formales (locales o globales) con sindicatos abarcan la salud y la seguridad.</p> <p>b. En tal caso, hasta qué punto, expresado a modo de porcentaje, se abordan ciertos temas de salud y seguridad en dichos acuerdos.</p>  | e) Cumplimiento de leyes y normas   | ODS N° 8 (Trabajo decente y crecimiento económico). | -  | 82  |
| 95 | 404-1 | <p>La organización informante debe presentar la siguiente información:</p> <p>a. La media de horas de formación que los empleados de la organización hayan tenido durante el período objeto del informe, por:</p> <p>i. Sexo.</p> <p>ii. Categoría laboral.</p>   | d) Respeto a las partes interesadas | ODS N° 4 (Educación de calidad).                    | 1C | 73<br>82  |
| 96 | 404-2 | <p>La organización informante debe presentar la siguiente información:</p> <p>a. El tipo y el alcance de los programas implementados y la asistencia proporcionada para mejorar las aptitudes de los empleados.</p> <p>b. Los programas de ayuda a la transición proporcionados para facilitar la empleabilidad continuada y la gestión del final de las carreras profesionales por jubilación o despido.</p>   | d) Respeto a las partes interesadas | ODS N° 4 (Educación de calidad).                    | 2C | 69<br>73<br>82<br>El banco cuenta con programas para mejorar las aptitudes integrales de los funcionarios.  |

|   |              |   |                                   |   |    |  |
|---|--------------|---|-----------------------------------|---|----|--|
| 97  | <b>404-3</b> | <p>La organización informante debe presentar la siguiente información:</p> <p>a. El porcentaje del total de empleados por sexo y por categoría laboral que han recibido una evaluación periódica del desempeño y desarrollo profesional durante el período objeto del informe.</p>  | e) Cumplimiento de leyes y normas | <p>ODS N° 5 (Igualdad de género).</p> <p>ODS N° 10 (Reducción de desigualdades).</p>            | 3C | 69   |
| 98  | <b>405-1</b> | <p>La organización informante debe presentar la siguiente información:</p> <p>a. El porcentaje de personas en los órganos de gobierno de la organización para cada una de las siguientes categorías de diversidad:</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>Sexo.</li> <li>Grupo de edad: menores de 30 años, entre 30 y 50 años, mayores de 50 años.</li> <li>Otros indicadores de diversidad, cuando proceda (como grupos minoritarios o grupos vulnerables).</li> </ol> <p>b. El porcentaje de empleados por categoría laboral para cada una de las siguientes categorías de diversidad:</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>Sexo.</li> <li>Grupo de edad: menores de 30 años, entre 30 y 50 años, mayores de 50 años.</li> <li>Otros indicadores de diversidad, cuando proceda (como grupos minoritarios o grupos vulnerables).</li> </ol> | b) Transparencia                  | ODS N° 5 (Igualdad de género).  | 1D | 69   |
| 99  | <b>405-2</b> | <p>La organización informante debe presentar la siguiente información:</p> <p>a. El ratio del salario base y de la remuneración de mujeres frente a hombres para cada categoría laboral, por ubicación con operaciones significativas.</p> <p>b. La definición utilizada para “ubicación con operaciones significativas”.</p>   | e) Cumplimiento de leyes y normas | <p>ODS N° 5 (Igualdad de género).</p> <p>ODS N° 10 (Reducción de desigualdades).</p>            | 2D | 69   |
| <b>Casos de discriminación y acciones correctivas emprendidas</b> |              |   |                                   |   |    |  |
| 100   | <b>406-1</b> | <p>La organización informante debe presentar la siguiente información:</p> <p>a. El número total de casos de discriminación durante el período objeto del informe.</p> <p>b. El estatus de los casos y las acciones emprendidas en lo que atañe a lo siguiente:</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>Caso evaluado por la organización.</li> <li>Aplicación de planes de reparación en curso.</li> <li>Planes de reparación cuyos resultados hayan sido implementados a través de procesos de revisión y gestión internos rutinarios.</li> <li>Caso que ya no está sujeto a acciones.</li> </ol>  | e) Cumplimiento de leyes y normas | <p>ODS N° 5 (Igualdad de género).</p> <p>ODS N° 16 (Paz, justicia e instituciones sólidas).</p> | -  | <p>El banco cuenta con una política de gestión de personal, mediante la cual selecciona y contrata personal, bajo criterios que promueven la diversidad y la igualdad de oportunidades laborales, garantizando la no discriminación por razón de sexo, orientación sexual, raza, religión, origen, estado civil o cualquier otra condición social.</p> <p>Índice</p> |
| 101   | <b>407-1</b> | <p>La organización informante debe presentar la siguiente información:</p> <p>a. Las operaciones y los proveedores en los que los derechos de los trabajadores a ejercer la libertad de asociación y la negociación colectiva puedan infringirse o corran riesgo significativo en cuanto a alguno de los siguientes puntos:</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>El tipo de operación (como una planta de fabricación) y el proveedor.</li> <li>Los países o las áreas geográficas con operaciones y proveedores que se considere que están en riesgo.</li> </ol> <p>b. Las medidas adoptadas por la organización en el período objeto del informe y dirigidas a apoyar el derecho a ejercer la libertad de asociación y negociación colectiva.</p>   | e) Cumplimiento de leyes y normas | -   | -  | 147  |

|     |              |   |                                     |   |          |           |
|-----|--------------|---|-------------------------------------|---|----------|-----------|
| 102 | <b>412-2</b> | <p>La organización informante debe presentar la siguiente información:</p> <p>a. El número total de horas —durante el período objeto del informe— dedicadas a la formación en políticas o procedimientos sobre derechos humanos y aspectos de los derechos humanos relevantes para las operaciones.</p> <p>b. El porcentaje de empleados que —durante el período objeto del informe— reciben formación en políticas o procedimientos sobre derechos humanos y aspectos de los derechos humanos relevantes para las operaciones.</p>   | f) Respeto a los derechos humanos   | ODS Nº 4 (Educación de calidad).  | -        | 69<br>73  |
| 103 | <b>412-3</b> | <p>La organización informante debe presentar la siguiente información:</p> <p>a. El número total y el porcentaje de acuerdos y contratos de inversión significativos con cláusulas sobre derechos humanos o sometidos a evaluación de derechos humanos.</p> <p>b. La definición de “acuerdos de inversión significativos”.</p>  | f) Respeto a los derechos humanos   | ODS Nº 10 (Reducción de desigualdades).                                       | 2H       | 33<br>167 |
| 104 | <b>413-1</b> | <p>La organización informante debe presentar la siguiente información:</p> <p>a. El porcentaje de operaciones con programas de participación de las comunidades locales, evaluación de impactos y/o programas de desarrollo, incluidos:</p> <p>i. Evaluaciones del impacto social, incluidas las evaluaciones de impacto del género en función de los procesos participativos.</p> <p>ii. Evaluaciones del impacto ambiental y vigilancia en curso.</p> <p>iii. Contenido público sobre los resultados de las evaluaciones del impacto ambiental y social.</p> <p>iv. Programas de desarrollo comunitario locales basados en las necesidades de las comunidades locales.</p> <p>v. Planes de participación de los grupos de interés en función del mapeo de los grupos de interés.</p> <p>vi. Comités y procesos de consulta con las comunidades locales, que incluyan a grupos vulnerables.</p> <p>vii. Consejos de trabajo, comités de salud y seguridad en el trabajo y otros organismos de representación de los trabajadores para tratar los impactos.</p> <p>viii. Procesos formales de queja y/o reclamación en las comunidades locales.</p> | d) Respeto a las partes interesadas | ODS Nº 1 (Fin de pobreza).<br>ODS Nº 17 (Alianzas para lograr los objetivos). | 1H<br>3H | 139       |
| 105 | <b>413-2</b> | <p>La organización informante debe presentar la siguiente información:</p> <p>a. Las operaciones con impactos negativos significativos —reales o potenciales— en las comunidades locales, e incluir:</p> <p>i. La ubicación de las operaciones.</p> <p>ii. Las operaciones con impactos negativos significativos reales o potenciales.</p>  | d) Respeto a las partes interesadas | -   | 1H       | 139       |
| 106 | <b>414-1</b> | <p>La organización informante debe presentar la siguiente información:</p> <p>a. El porcentaje de nuevos proveedores evaluados y seleccionados de acuerdo con los criterios sociales.</p>   | f) Respeto a los derechos humanos   | ODS Nº 8 (Trabajo decente y crecimiento económico).                           | 1P       | 147       |

|     |       |   |                                       |   |   |  |        |
|-----|-------|---|---------------------------------------|---|---|--|--------|
| 107 | 414-2 | <p>La organización informante debe presentar la siguiente información:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>a. El número de proveedores evaluados en relación con los impactos sociales.</li> <li>b. El número de proveedores identificados como proveedores con impactos sociales negativos significativos potenciales y reales.</li> <li>c. Los impactos sociales negativos significativos —potenciales y reales— identificados en la cadena de suministro.</li> <li>d. El porcentaje de proveedores identificados como proveedores con impactos sociales negativos significativos —potenciales y reales— con los que se hayan acordado mejoras como consecuencia de una evaluación.</li> <li>e. El porcentaje de proveedores identificados como proveedores con impactos sociales negativos significativos —potenciales y reales— con los que se haya puesto fin a la relación como consecuencia de la evaluación; incluir el motivo.</li> </ul> | f) Respeto a los derechos humanos     | - | - | El banco no realizó la evaluación de impactos sociales, de proveedores en la cadena de suministros.  | Índice |
| 108 | 417-1 | <p>La organización informante debe presentar la siguiente información:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>a. Si los procedimientos de la organización obligan a aportar los siguientes tipos de datos sobre la información y el etiquetado de productos y servicios: <ul style="list-style-type: none"> <li>i. El origen de los componentes del producto o servicio.</li> <li>ii. El contenido, especialmente en relación con las sustancias que podrían generar un impacto ambiental o social.</li> <li>iii. El uso seguro del producto o servicio.</li> <li>iv. La eliminación del producto y los impactos ambientales y sociales.</li> <li>v. Otros (explicar).</li> </ul> </li> <li>b. El porcentaje de categorías significativas de productos o servicios cubiertas y evaluadas en relación con el cumplimiento de dichos procedimientos.</li> </ul>   | b) Transparencia                      | - | - | El banco no realiza el etiquetado de productos y/o servicios, debido a que sus actividades son de intermediación financiera.                                       | Índice |
| 109 | 417-2 | <p>La organización informante debe presentar la siguiente información:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>a. El número total de casos de incumplimiento de las normativas o códigos voluntarios relativos a la información y el etiquetado de productos y servicios, por: <ul style="list-style-type: none"> <li>i. Casos de incumplimiento de las normativas que den lugar a multas o sanciones.</li> <li>ii. Casos de incumplimiento de las normativas que den lugar a advertencias.</li> <li>iii. Casos de incumplimiento de códigos voluntarios.</li> </ul> </li> <li>b. Si la organización no ha identificado incumplimientos de las normativas o códigos voluntarios, basta con señalar este hecho en una declaración breve.</li> </ul>   | e) Cumplimiento de las leyes y normas | - | - | El banco no ha presentado incumplimientos en las normativas o códigos voluntarios relativos, que den lugar a multas o advertencias por el etiquetado de productos. | Índice |

| <b>Reclamaciones fundamentadas relativas a violaciones de la privacidad del cliente y pérdida de datos del cliente</b> |              |  |                                       |   |    |  |
|--|--------------|--|---------------------------------------|---|----|--|
| 110  | <b>418-1</b> | <p>La organización informante debe presentar la siguiente información:</p> <p>a. El número total de reclamaciones fundamentadas relativas a violaciones de la privacidad del cliente, clasificadas por:</p> <p>i. Reclamaciones recibidas por terceras partes y corroboradas por la organización.</p> <p>ii. Reclamaciones de autoridades regulatorias.</p> <p>b. El número total de casos identificados de filtraciones, robos o pérdidas de datos de clientes.</p> <p>c. Si la organización no ha identificado ninguna reclamación fundamentada, basta con señalar este hecho en una declaración breve.</p>  | e) Cumplimiento de las leyes y normas | - | -  | <p>El banco cuenta con mecanismos para proteger el secreto bancario y cumple la normativa vigente al respecto.</p> <p>Índice</p>   |
| 111  | <b>419-1</b> | <p>La organización informante debe presentar la siguiente información:</p> <p>a. Las multas y las sanciones no monetarias significativas por el incumplimiento de leyes o normativas en materia social o económica en cuanto a lo siguiente:</p> <p>i. El valor monetario total de las multas significativas.</p> <p>ii. El número total de sanciones no monetarias.</p> <p>iii. Los casos sometidos a mecanismos de resolución de litigios.</p> <p>b. Si la organización no ha identificado incumplimientos de leyes o normativas, basta con señalar este hecho en una declaración breve.</p> <p>c. El contexto en el que se incurrió en multas y sanciones no monetarias significativas.</p> | e) Cumplimiento de leyes y normas     | - | 1N | <p>El banco cuenta con mecanismos para gestionar (registro, control y monitoreo) de las sanciones pecuniarias pagadas y de las sanciones no monetarias por incumplimiento de la legislación y normativa.</p> <p>Índice</p> |
| <b>Suplemento específico del sector de servicios financieros</b>   |              |  |                                       |   |    |  |
| 112  | <b>FS1</b>   | Políticas con aspectos medioambientales y sociales específicos aplicadas a las líneas de negocio.  | Específico sector financiero          | - | 1E | 128  |
| 113  | <b>FS2</b>   | Procedimientos para la evaluación y el control de riesgos sociales y medioambientales en las líneas de negocio.  | Específico sector financiero          | - | -  | 30   |
| 114  | <b>FS3</b>   | Procesos para monitorizar la implementación por parte de los clientes de los requisitos sociales y medioambientales incluidos en contratos o transacciones.  | Específico sector financiero          | - | -  | 128  |
| 115  | <b>FS4</b>   | Procesos para mejorar la competencia de los empleados para implementar las políticas y procedimientos medioambientales y sociales aplicados a las líneas de negocio.   | Específico sector financiero          | - | -  | 73<br>82   |
| 116  | <b>FS5</b>   | Interacciones con clientes/sociedades participadas/socios empresariales en relación a los riesgos y oportunidades medioambientales y sociales.   | Específico sector financiero          | - | -  | 97   |
| 117  | <b>FS6</b>   | Porcentaje de la cartera para las líneas de negocio según la región, la dimensión (ej.: microempresas/PyME/grandes) y el sector de actividad.  | Específico sector financiero          | - | -  | 97<br>99<br>100<br>105   |
| 118  | <b>FS7</b>   | Valor monetario de los productos y servicios diseñados para proporcionar un beneficio social específico para cada línea de negocio desglosado según su propósito.  | Específico sector financiero          | - | 2E | 97   |
| 119  | <b>FS8</b>   | Valor monetario de los productos y servicios diseñados para proporcionar un beneficio medioambiental específico para cada línea de negocio desglosado según su propósito.  | Específico sector financiero          | - | -  | <p>El banco no cuenta con los mecanismos de información para generar el detalle requerido por el indicador.</p> <p>Índice</p>  |

|  |             |  |                                     |   |    |  |            |
|--|-------------|--|-------------------------------------|---|----|--|------------|
| 120                                    | <b>FS9</b>  | Cobertura y frecuencia de auditorías para evaluar la implementación de las políticas medioambientales y sociales y los procedimientos de evaluación de riesgos.          | Específico sector financiero        | -   | -  | La Gerencia de Auditoría Interna revisa las donaciones realizadas durante la gestión, en el marco de la normativa vigente.                                       | Índice     |
| 121                                    | <b>FS10</b> | Porcentaje y número de compañías dentro de la cartera de la entidad con las que la organización informante ha interactuado en temas medioambientales y sociales.         | Específico sector financiero        | -   | -  |  | 139        |
| 122                                    | <b>FS11</b> | Porcentaje de activos sujetos a controles medioambientales o sociales tanto positivos como negativos.  | Específico sector financiero        | -   | -  | El banco no cuantifica los controles medioambientales o sociales.  | Índice     |
| 123                                    | <b>FS12</b> | Políticas de voto en asuntos medioambientales o sociales en participaciones sobre las cuales la organización informante posee derecho de voto o recomendación de voto.   | Específico sector financiero        | -   | -  |  | 139        |
| 124                                    | <b>FS13</b> | Puntos de acceso por tipo en áreas de escasa densidad de población o desfavorecidas económicamente.  | Específico sector financiero        | -   | -  | Durante la gestión 2022 no se han realizado cierres ni aperturas de agencias   | Índice     |
| 125                                    | <b>FS14</b> | Iniciativas para mejorar el acceso a servicios financieros a personas desfavorecidas.  | Específico sector financiero        | -   | -  |  | 122<br>130 |
| 126                                    | <b>FS15</b> | Descripción de políticas para el correcto diseño y oferta de servicios y productos financieros.  | Específico sector financiero        | -   | 3E |  | 128        |
| 127                                    | <b>FS16</b> | Iniciativas para mejorar la alfabetización y educación financiera según el tipo de beneficiario.   | Específico sector financiero        | ODS N° 4 (Educación de calidad).                | 4E | El banco cuenta con el programa de educación financiera "Aprendiendo con el BNB" y el programa en línea "DESCUBRE lo simple de las finanzas" a través de ASOBAN. | 130        |
| <b>Requerimientos específicos ASFI</b> |             |  |                                     |   |    |  |            |
| 128                                    | <b>1H</b>   | Contribuciones o aportes a fines sociales, culturales, gremiales y benéficos (por programas o proyectos, gasto o inversión sobre las utilidades logradas en la gestión). | d) Respeto a las partes interesadas | ODS N° 17 (Alianzas para lograr los objetivos). | 1H |  | 139        |
| 129                                    | <b>1S</b>   | Mecanismos y procedimientos de retención y fidelización de clientes.   | d) Respeto a las partes interesadas | -   | 1S |  | 114<br>125 |

# 11

---

Verificación  
externa



# Carta de verificación externa

(102-56)



La Paz, 12 de junio de 2023

Señores

**Directores y Accionistas**

**Banco Nacional de Bolivia S.A.**

De nuestra consideración:

Tras haber evaluado el Informe Anual de RSE 2022 del Banco Nacional de Bolivia S.A. y el contenido de éste, el Comité de calificación de AESA Ratings emitió la siguiente opinión:

**Opinión:** El Banco Nacional de Bolivia S.A. cuenta con un Informe Anual de RSE con corte al 31/12/2022, el mismo cumple en forma y contenido con indicadores ASFI, indicadores GRI y Objetivos de Desarrollo Sostenible, recopilando todos estos aspectos en el índice del informe, sin ninguna observación.

Es cuanto tenemos a bien certificar

AESA Ratings S.A.

The block contains a handwritten signature in black ink, which appears to be a stylized, cursive signature. Below the signature, the text "AESA Ratings S.A." is printed in a bold, black, sans-serif font.



BNB

.24

BNB | Grupo Nacional de Bancos

---

# Red de sucursales y agencia



# Red de sucursales y agencias

## Domicilio legal

Calle España Nº 90.  
Sucre, Estado Plurinacional de Bolivia.

## Oficina Nacional

Av. Los Sauces Nº 189, La Florida, Zona Sur.  
Teléfonos: (591-2) 2332323 - Fax interno Nº 1850.  
Casilla Nº 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 Mega Center  
  
Agencia Miraflores  
Agencia MyPE Gran Poder  
Agencia MyPE Villa Fátima  
  
Agencia Obrajes  
Agencia Pérez Velasco  
Agencia San Miguel  
Agencia Torres del Poeta  
  
Agencia La Florida  
Oficina externa/Autobanco Achumani  
Oficina Externa/BNB Express La Suiza  
  
Oficina externa/Caja Externa CBN  
Oficina externa/Caja Externa Terrasur  
Oficina Externa/Caja Externa UNIVALLE  
  
Oficina externa/Autobanco La Florida

Av. Camacho Nº 1296, esq. Colón, Zona Central.  
Av. 20 de Octubre Nº 2095, esq. Aspiazu, Zona Sopocachi.  
Av. García Lanza Nº 1484, esq. Calle 13, Zona Achumani.  
Calle Tumusla Nº 705, esq. Av. Buenos Aires, Zona 14 de Septiembre.  
Avenida Rafael Pabón, Distrito 44, Manzana Megacenter La Paz S.A. Nº 2546, Predio 1, Local C-14, Zona Irapavi.  
Av. Héroes del Pacífico Nº 1384, casi esq. EE.UU., Zona Miraflores.  
Calle Sebastián Segurola Nº 1050, Zona Gran Poder.  
Av. Tejada Sorzano Nº 414, entre Av. Saavedra y calle Emilio Lara, Zona Villa Fátima.  
Av. 14 de Septiembre, esq. Calle 17, Zona Obrajes.  
Av. Montes Nº 744, esq. José María Serrano, Zona Central.  
Av. Montenegro Nº 1420, Edif. San Miguel Arcángel, Zona San Miguel.  
Avenida Arce Nº 2519, Plaza Isabel la Católica, "Condominio Torres del Poeta" - PB, Zona San Jorge.  
Av. Arequipa Nº 8277, La Florida, Zona Sur.  
Av. García Lanza Nº 1484, esq. Calle 13, Zona Achumani.  
Av. "B", Las Lomas, entre calles 9 y 10 s/n, en el centro comercial La Suiza, Zona Huantaquí.  
Av. Montes Nº 400, interior edificio CBN, Zona Norte.  
Calle Belisario Salinas Nº 525, Zona Sopocachi.  
Av. Argentina Nº 2083 - Interior Universidad Privada del Valle - Univalle, Zona Miraflores.  
Av. Arequipa Nº 8277 La Florida, Zona Sur

**Sucursal Santa Cruz**

|   |  |
|---|--|
| Oficina Principal                         | Calle René Moreno Nº 258, Zona Central.  |
| Agencia 7 Calles                          | Calle Isabel la Católica Nº 149, entre calles Suárez de Figueroa y Camiri, Zona Casco Viejo.   |
| Agencia Aroma                             | Calle Aroma Nº 712, entre calle Celso Castedo y Av. Uruguay (Primer Anillo), Zona Barrio Los Pozos.  |
| Agencia La Ramada                         | Av. Grigotá Nº 333, Zona Mercado La Ramada.  |
| Agencia Montero                           | Calle Warnes, esq. Sucre, ciudad de Montero.   |
| Agencia Mutualista                        | Av. Mutualista esq. calle Cuyabos, Zona Noreste.   |
| Agencia MyPE La Guardia                   | Carretera antigua Santa Cruz-Cochabamba, entre calles 6 de Agosto y Nacian Urquidi, Zona Sur.  |
| Agencia MyPE Pampa de la Isla             | Av. Virgen de Cotoca, pasando Av. El Trillo y surtidor La Pascana, frente a Semillas Mónica, Zona Pampa de la Isla.                            |
| Agencia MyPE Plan 3000                    | Av. Prolongación Che Guevara, esq. Calle 1, Paralela Av. Cañada Pailita, Zona Plan 3000.   |
| Agencia Patio Design                      | Avenida Busch esquina Tercer Anillo Interno Uv-33, Mz-45, interior Centro Comercial Lifestyle Center Patio Design, planta baja, Zona Noroeste. |
| Agencia Norte                             | Av. Cristo Redentor, casi Cuarto Anillo, Lado Este (Antigua Av. Banzer - Carretera al Norte), Zona Norte.                                      |
| Agencia Sur                               | Calle Diego de Mendoza, esq. Av. Velarde, frente Plaza Blacutt Héroes del Chaco, Zona Sur.   |
| Agencia UPSA                              | Av. Transversal 1, entre prolongación Paraguá y Cuarto Anillo, Zona Parque Industrial.   |
| Agencia Urubó                             | Av. Primera esq. Puente Urubó 91, Plaza Comercial Urubó, Zona Noroeste.  |
| Agencia Ventura Mall                      | Av. San Martín esq. Cuarto Anillo, Centro Comercial Ventura Mall, locales 15 y 16 del nivel 2, Zona Equipetrol Norte.                          |
| Oficina externa/Autobanco Mutualista      | Av. Mutualista, esq. calle Cuyabos, Zona Noreste.  |
| Oficina externa/Autobanco Norte           | Av. Cristo Redentor, esq. Cuarto Anillo, Zona Norte.   |
| Oficina externa/Autobanco René Moreno     | Calle René Moreno Nº 258, Zona Central.  |
| Oficina externa/Autobanco Sur             | Calle Diego de Mendoza esq. Av. Velarde, frente Plaza Blacutt Héroes del Chaco, Zona Sur.  |
| Oficina externa/Autobanco UPSA            | Av. Transversal 1, entre prolongación Paraguá y Cuarto Anillo, Zona Parque Industrial.   |
| Oficina externa/Autobanco URUBO           | Av. Primera esq. Puente Urubó 91, plaza comercial Urubó, Zona Noroeste   |
| 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 Nº 133, entre calles René Moreno y Defensores del Acre, Zona Central.   |
| Oficina externa/BNB Express El Carmen     | Km. 9 Av. Doble Vía La Guardia, esq. Av. Mapaizo, localidad El Carmen, Zona El Bajío.  |
| Oficina externa/BNB Express Paurito       | Av. Santa Cruz de la Sierra, esq. Germán Busch, Plaza Principal de Paurito, Zona Central.  |
| Oficina externa/BNB Express UTEPSA        | Av. Noel Kempff Mercado Nº 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.  |
| Punto Promocional/BNB IMCRUZ              | Av. Cristóbal de Mendoza Nº 164, Segundo Anillo, instalaciones de IMCRUZ.  |
| Punto Promocional/BNB TOYOSA              | Av. Cristo Redentor 777 entre Tercer y Cuarto Anillo.  |

**Sucursal Cochabamba**

Oficina Principal

Agencia América

Agencia Blanco Galindo

Agencia Constitución

Agencia La Cancha

Agencia MyPE Colcapirhua

Agencia Norte

Agencia Quillacollo

Agencia Simón López

Oficina externa/Autobanco Constitución

Oficina externa/BNB Express Taquiña

Oficina externa/BNB Express Tiquipaya

Oficina externa/Caja Externa UNIVALLE América

Oficina externa/BNB Express Vinto Chico

Calle Nataniel Aguirre Nº E-198, esq. Jordán, Zona Central.

Av. América, esq. Bernardo Monteagudo, Edificio Terrado (planta baja), Zona Tupuraya.

Av. Blanco Galindo Nº 1123, entre Av. Campero y pasaje Walter Rocha, Zona Hipódromo.

Plazuela Constitución, esq. 16 de Julio, Zona Noreste.

Calle Esteban Arze Nº 1383, entre calles Totorá y Tarata, Zona Sud.

Av. Blanco Galindo Km 9, esq. Reducto, Zona Reducto Sur, provincia de Quillacollo, localidad Colcapirhua.

Av. América Nº 480, esq. calle M. Torrico, planta baja del edificio Altos Casah, Zona Queru Queru.

Calle Villazón, entre calles Lanza y Héroes del Chaco, lado comando policial de Quillacollo, ciudad Quillacollo.

Av. Simón López Nº 563, casi esquina Los Ceibos, Zona Cala Cala.

Plazuela Constitución, esq. 16 de Julio, Zona Noreste.

Final Av. Centenario, interior Cervecería Taquiña, Zona Taquiña.

Final calle Profesora Guillermina Martínez, interior UNIVALLE, localidad Tiquipaya.

Av. América Nº 165 entre Av. Libertador Bolívar y calle Tupak Amaru, Zona Cala Cala.

Av. Simón I. Patiño Km.1 (Universidad Adventista de Bolivia).

**Sucursal Sucre**

Oficina Principal

Agencia Barrio Petrolero

Agencia MyPE Mercado Campesino

Agencia Supermercado SAS

Calle España Nº 90, Zona Central.

Av. Las Américas Nº 433, entre calles Panamá y Honduras, Barrio Petrolero.

Av. Jaime Mendoza Nº 2150 entre Av. Germán Busch y Av. del Maestro.

Calle J.J. Pérez Nº 331, Supermercado SAS, Zona Central.

**Sucursal Oruro**

Oficina Principal

Agencia Mercado Bolívar

Agencia MyPE Sur

Oficina externa/BNB Express ENALBO

Oficina externa/BNB Express Huanuni

Oficina externa/BNB Express Huari

Calle La Plata Nº 6160, entre calles Sucre y Bolívar, Zona Central.

Calle Sargento Tejerina Nº 1560, entre calles Bolívar y Adolfo Mier, Zona Este.

Avenida España Nº 1990, entre Av. Dehene y José María Achá (acera sur), Zona Sur.

Av. 24 de Junio Km. 3 ½, carretera a Vinto.

Calle Camacho Nº 79, casi Pasaje Frontón, Zona Central, localidad de Huanuni.

Av. 1º de Mayo esq. calle Federico Bolts, Cervecería Boliviana Nacional S.A. – Planta Huari, Zona Central.

**Sucursal Potosí**

Oficina Principal

Agencia Murillo

Agencia MyPE Mercado Uyuni

Agencia Uyuni

Calle Junín Nº 4, entre calles Matos y Bolívar, Zona Central.

Av. P. D. Murillo Nº 93, entre calles M. Arellano y M. García, Zona Ciudad Satélite.

Av. Pando Nº 410, esq. Av. Cívica, Zona San Roque.

Av. Potosí s/n, entre Av. Arce y calle Sucre, Zona Inmaculada Concepción.

**Sucursal Tarija**

Oficina Principal

Agencia Bermejo

Agencia MyPE Mercado Campesino

Agencia Sur

Calle Sucre N° 735, entre calles Ingavi y Bolívar, Zona Central.

Av. Barrientos Ortuño N° 672, esq. calle Cochabamba, ciudad de Bermejo.

Av. Panamericana Oeste N° 1564, entre calles Luis Campero y Timoteo Raña, Zona Mercado Campesino.

Av. La Paz N° 446, entre calles Belgrano y Delfín Pino, Zona Villa Fátima.

**Sucursal Beni**

Oficina Principal

Agencia Pompeya

Agencia Riberalta

Plaza Mariscal José Ballivián, acera norte N° 46, Zona Central.

Calle 1° de Mayo, entre calles Isiboro y Securé, Zona Pompeya.

Av. Dr. Juan de Dios Martínez, entre Medardo Chávez y Alberto Natush, Zona Central, ciudad de Riberalta.

**Sucursal El Alto**

Oficina Principal

Agencia 16 de Julio

Agencia 6 de Marzo

Agencia Mercado Nueva Alianza

Agencia Río Seco

Agencia Villa Adela

Oficina externa/BNB Autobanco Ciudad Satélite

Oficina externa/BNB Express Achocalla

Oficina externa/Caja Externa CBN El Alto

Avenida Satélite N° 338, entre calles Hermano Morales y José Caballero, Zona de Ciudad Satélite.

Av. Alfonso Ugarte N° 133, Zona 16 de Julio.

Avenida 6 de Marzo N° 112, Zona Villa Bolívar "A".

Av. Panamericana N° 107, esq. Viscarra, urbanización Nueva Alianza, Zona Villa Bolívar "D".

Avenida Juan Pablo II, local M, Mezzanine del Centro Comercial Multicine, zona Río Seco.

Av. Bolivia N° 14, esq. Ladislao Cabrera, Manzano O, Lote N° 1, Zona Villa Bolívar Municipal.

Avenida Satélite N° 338, entre calles Hermano Morales y José Caballero, Zona Ciudad Satélite.

Av. La Paz N° 61, camino principal, ex localidad Pacajes, localidad Achocalla.

Avenida 6 de Marzo S/N, Zona Villa Bolívar "D", predios Cervecería Boliviana Nacional, El Alto.

**Sucursal Pando**

Oficina Principal

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

**BNB** | *150*  
*años*