



**PACTO MUNDIAL DE LAS NACIONES UNIDAS**

**COMUNICACIÓN DE PROGRESO  
BANCO NACIONAL DE BOLIVIA S.A.**

Noviembre 2009

# **CONTENIDO**

## **1. Quienes somos.**

**a. Nuestra Misión**

**b. Nuestra Visión**

**c. Nuestros Valores**

## **2. Mensaje del Gerente General: Declaración de apoyo permanente a los 10 principios del Pacto Mundial.**

## **3. Los 10 Principios del Pacto Mundial**

## **4. Comunicación de Progresos – Principios**



## 1. Quienes somos

Banco Nacional de Bolivia S.A. es la entidad financiera más antigua y de mayor tradición en Bolivia; establecida en 1872 como “...banco de emisión, descuentos, depósitos y préstamos...” acompañó, muchas veces de manera decisiva, el desarrollo histórico del país, creciendo de manera continua en cobertura e importancia.

Con sus 137 años de existencia ininterrumpida, el Banco Nacional de Bolivia S.A. es en la actualidad el segundo mayor banco del sistema financiero boliviano por volumen de activos (USD 1045 millones al cierre del año 2008) y es una de las entidades bancarias líderes del mercado por la prestación de una amplia gama de productos y servicios financieros en ahorros e inversiones, banca electrónica, créditos y préstamos, comercio exterior y, a partir del año 2007, de productos y servicios diseñados especialmente para atender el segmento de la pequeña y mediana empresa.

Banco Nacional de Bolivia S.A. es una sociedad anónima por acciones con cerca a 3000 accionistas en todo el territorio nacional. Cuenta con la licencia de funcionamiento emitida por la Autoridad de Supervisión del Sistema Financiero (ASFI) – previamente Superintendencia de Bancos y Entidades Financieras–, y está sujeta a la supervisión de dicha entidad. A la fecha tiene 42 oficinas en funcionamiento en 8 de los 9 departamentos de Bolivia y cuenta con cerca de 1200 funcionarios a tiempo completo.

### a. Nuestra Misión

“Generar valor para los clientes, accionistas, sociedad y para los empleados de la institución”

- **Para los clientes**, convirtiéndolos en socios estratégicos y satisfaciendo sus necesidades con productos de calidad, servicio oportuno, asistencia permanente y orientación profesional.
- **Para los accionistas**, velando por la solvencia, rentabilidad y valor del Banco.
- **Para la sociedad-comunidad**, contribuyendo activamente al desarrollo y progreso del país, a través programas y proyectos en beneficio de la sociedad.
- **Para los empleados**, ofreciéndoles oportunidades para su desarrollo y crecimiento en un ambiente adecuado de trabajo.

## **b. Nuestra Visión**

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

## **c. Nuestros Valores**

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

### ✓ **Integridad**

Actuamos bajo principios éticos y morales que rigen el accionar de los empleados y del Banco.

### ✓ **Transparencia**

Actuamos con claridad sin esconder ningún hecho

### ✓ **Vocación Comercial**

El cliente es el eje de nuestra estrategia, buscamos mejorar permanentemente la vinculación y su satisfacción con una amplia oferta de productos y servicios de alta calidad a través de diferentes canales.

### ✓ **Liderazgo**

Tenemos vocación de liderazgo en todos los mercados donde estamos presentes, contando con los mejores equipos de trabajo.

### ✓ **Responsabilidad**

Somos responsables por los actos, los recursos utilizados y por los resultados emergentes en el desempeño de las funciones desarrolladas.

### ✓ **Respeto a las personas**

Respetamos la dignidad y los derechos de los seres humanos como inalienables e inviolables.

## 2. Mensaje del Gerente General:

### Declaración de apoyo permanente al Pacto Mundial

Este es el segundo año en el que tenemos la satisfacción de presentar la Comunicación de Progreso del Banco Nacional de Bolivia S.A. sobre los avances en el apoyo e implementación de los diez principios del Pacto Mundial

El contexto mundial, caracterizado por una profunda crisis financiera de los países industrializados, en la que muchas entidades de intermediación financiera parecen haber perdido terreno en cuanto a la confianza del público, va a señalar, ahora más que nunca, que el camino seguido por las empresas que incorporan los principios de la sostenibilidad y el comportamiento responsable como parte integrante de su estrategia de negocios, hará la diferencia para conseguir el éxito en el futuro cercano.

En particular, uno de los aspectos que más destaca en el periodo transcurrido desde la primera comunicación de progreso, ha sido la elaboración y puesta en marcha del Plan Estratégico de Responsabilidad Social Empresarial, el cual se empezó a esbozar entre septiembre de 2008 y enero de 2009. En el mencionado Plan se desarrollan los lineamientos que definen el acercamiento del BNB a los diferentes campos de la sostenibilidad y la Responsabilidad Social Empresarial; y se establecen programas específicos destinados a generar mejoras para los públicos de interés priorizados (Sociedad, Empleados y Clientes). Es así que desde mediados de 2009 se han trabajado tres programas principales:

1. Alianza entre Banco Nacional de Bolivia S.A. y la Fundación Special Olympics Bolivia a favor de las personas con discapacidad intelectual.
2. Apoyo a comunidades productivas mediante el proyecto Walisuma (Walisuma, en idioma aymara significa “lo mejor que tenemos”).
3. Capacitación en gestión de negocios para los clientes del segmento Pequeña y Mediana Empresa.

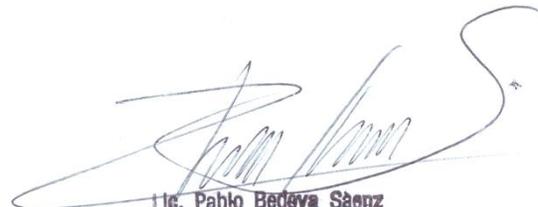
Observando en perspectiva los avances mencionados, sentimos que la decisión de adherirnos al Pacto Mundial ha sido un hito con un profundo impacto en el banco, convirtiéndose en uno de los aspectos primordiales que nos condujo hacia las esferas de la Sostenibilidad y la Responsabilidad Social Empresarial.

En estos 3 años desde que nos adherimos al Pacto Mundial hemos seguido avanzando en la integración de los principios del mencionado Pacto a nuestra cultura organizacional, y estamos conscientes de que debemos continuar con este objetivo de



largo plazo, llevando a cabo, de forma paulatina, actividades que cimenten nuestro compromiso con cada uno de los principios.

Es así que en esta segunda Comunicación de Progreso reiteramos el apoyo permanente del Banco Nacional de Bolivia S.A. a los diez principios del Pacto Mundial y seguimos con el compromiso de integrarlos en nuestra estrategia y actividad diaria.



Lic. Pablo Bedoya Sáenz  
Gerente General  
Banco Nacional de Bolivia S.A

### 3. Los 10 Principios del Pacto Mundial

El Pacto Mundial contiene 10 principios divididos en 4 áreas temáticas, y en el entendido que las empresas son entidades que tienen una gran capacidad de influencia en los ámbitos en los que se desenvuelven, requiere que estas, de manera voluntaria, demuestren su apoyo a los mismos y emprendan acciones que los afirmen y den a conocer.

#### DERECHOS HUMANOS

- Principio 1:** Las empresas deberán apoyar y respetar la protección de los derechos humanos.  
**Principio 2:** Las empresas deberán asegurarse de no ser cómplice en el abuso de los derechos humanos.

#### ESTÁNDARES LABORALES

- Principio 3:** Las empresas deben apoyar los principios de la libertad de asociación sindical y el derecho a la negociación colectiva.  
**Principio 4:** Las empresas deberán eliminar el trabajo forzoso y obligatorio.  
**Principio 5:** Las empresas deberán abolir cualquier forma de trabajo infantil.  
**Principio 6:** Las empresas deberán eliminar la discriminación en materia de empleo y ocupación.

#### MEDIO AMBIENTE

- Principio 7:** Las empresas deben apoyar el enfoque preventivo frente a los retos medio ambientales.  
**Principio 8:** Las empresas deberán promover mayor responsabilidad medioambiental.  
**Principio 9:** Las empresas deberán alentar el desarrollo y la difusión de tecnologías respetuosas del medio ambiente

#### ANTICORRUPCIÓN

- Principio 10:** Las empresas deberán trabajar contra la corrupción en todas sus formas, incluidas extorsión y criminalidad.



#### 4. Comunicación de Progresos - Principios

<b>DERECHOS HUMANOS</b>	
<b>PRINCIPIO 1:</b>	LAS EMPRESAS DEBEN APOYAR Y RESPETAR LA PROTECCIÓN DE LOS DERECHOS HUMANOS.
<b>Compromiso:</b>	
Banco Nacional de Bolivia S.A., como parte relevante de su responsabilidad social, apoya y respeta la Declaración Universal de los Derechos Humanos de la Naciones Unidas, guiando sus actividades en base a sus valores y principios éticos.	

Sistemas, Políticas, Normas y Procesos	Acciones	Desempeño y Resultados
Código de Ética	Difusión del código de ética del BNB.	El Banco Nacional de Bolivia S.A. tiene un Código de Ética en el que se establecen los valores y principios de la organización y se determinan las reglas generales de conducta para todos sus integrantes, generando un trato equitativo y uniforme. El Código de Ética se entrega al 100% de los colaboradores al momento de su contratación, situación que se documenta a través de la suscripción de un acuse de recepción el cual se archiva en el file personal del funcionario. Adicionalmente el Código de Ética está publicado en la Intranet del banco.
Política de Recursos Humanos	El BNB tiene una política clara de gestión de RR.HH. que determina los procesos y sistemas de: reclutamiento, capacitación, motivación, evaluación del desempeño y administración.	El talento humano se constituye en el activo clave y verdadero capital de la institución, siendo su adecuada gestión un factor estratégico para el logro de los resultados, individuales y de equipo, dentro del marco de la filosofía, tradición, cultura y necesidades del banco.

Política de Recursos Humanos	Políticas de Administración del Personal: Afiliación al Seguro Médico	<p>Todo empleado contratado como dependiente del banco, desde el primer día de trabajo tiene derecho a estar asegurado y a asegurar a sus dependientes en la Caja de Salud de la Banca Privada (CSBP).</p> <p>Al 30 de septiembre de 2008 el 100% del personal del BNB estaba afiliado al seguro médico provisto por la CSBP.</p> <p>Al 30 de septiembre de 2009 el 100% del personal del BNB continúa afiliado al seguro médico provisto por la CSBP.</p>
Política de Recursos Humanos	Política Salarial, salario mínimo pagado	<p>El salario mínimo de planilla remunerado por el BNB al 30 de septiembre de 2008 era 2.5 veces mayor que el salario mínimo nacional indicado por ley, asegurando una remuneración digna para los empleados.</p> <p>Al 30 de septiembre de 2009 el salario mínimo de planilla mantiene la proporción de 2.5 veces más que el salario mínimo nacional, aún si se considera que este último tuvo un incremento del 12% en el periodo transcurrido.</p>
Política de Recursos Humanos	Política Salarial y Compensaciones adicionales	<p>El 100% del personal del BNB percibe al año 12 sueldos mensuales, más un aguinaldo y dos primas, equivalentes cada a un sueldo mensual. El aguinaldo no tiene descuentos ni deducciones.</p> <p>Al 30 de septiembre de 2008 el 70.31% del personal recibió una bonificación mensual para alimentación.</p> <p>Al 30 de septiembre de 2009 el 67.50% del personal recibe la misma bonificación mensual para alimentación.</p> <p>Al 30 de septiembre de 2008 el 70.31 % del personal recibe uniformes de trabajo a cargo del banco.</p> <p>Al 30 de septiembre de 2009 el 67.50% del personal recibe uniformes de trabajo por cuenta del banco.</p>

Reglamento Interno	Distribución del reglamento interno del BNB.	<p>El reglamento interno es el documento que establece las normas generales de conducta de todo funcionario al interior de la organización.</p> <p>El 100% de los empleados de Banco Nacional de Bolivia S.A. tienen acceso al reglamento interno, el cual se entrega a todo empleado nuevo al momento de su incorporación, situación que se documenta a través de la suscripción de un acuse de recepción el cual consta en el archivo de cada funcionario. Adicionalmente el Reglamento Interno se encuentra disponible en la Intranet del banco.</p>
Política de Recursos Humanos	Sistema de Capacitación	<p>A septiembre de 2008 el BNB proporcionó en promedio 11.75 horas de capacitación y entrenamiento laboral para cada uno de sus empleados.</p> <p>A septiembre de 2009 el promedio de horas de capacitación por empleado ascendió a 20.00.</p>
Recursos Humanos	Implementación del primer Estudio de Clima Laboral	<p>El año 2007 se llevó a cabo el primer estudio de clima laboral en el BNB; en él participaron 819 de los 852 empleados, y su principal objetivo fue evaluar el nivel de satisfacción de los colaboradores del BNB. El grado de satisfacción de los colaboradores con la organización alcanzó un 73.58% de acuerdo a la escala utilizada.</p> <p>Para el año 2008 se decidió participar del programa “Great Place to Work” y los principales resultados obtenidos fueron:</p> <p>El 70% del personal considera al BNB como un excelente lugar para trabajar y se siente orgulloso de trabajar en el BNB.</p> <p>Para la gestión 2009 se volverá a participar en el programa.</p>

**ESTÁNDARES LABORALES****PRINCIPIO 3:** APOYAR LOS PRINCIPIOS DE LA LIBERTAD DE ASOCIACIÓN Y EL DERECHO A LA NEGOCIACIÓN COLECTIVA.**Compromiso:**

El Banco Nacional de Bolivia respeta y promueve el derecho inalienable de la asociación en sindicatos y reconoce el derecho a la negociación colectiva.

<b>Sistemas, Políticas, Normas y Procesos</b>	<b>Acciones</b>	<b>Desempeño</b>
Reglamento Interno	Reconocimiento al derecho de sindicalización	El banco reconoce y garantiza el derecho de sindicalización y organización de sus trabajadores, como medio de defensa, representación, asistencia, educación y cultura. De igual manera el banco reconoce la vigencia plena del fuero sindical. Al 30 de septiembre de 2008 el personal sindicalizado alcanzaba un 35.72% de total de funcionarios. Al 30 de septiembre de 2009 el personal sindicalizado llega al 33.95 % del total.
Política de Recursos Humanos	Políticas de Administración del Personal: Relaciones laborales	Es política de la organización mantener comunicación permanente con los representantes del personal y el sindicato, dentro del marco de la Ley y el respeto a los derechos de los trabajadores.
Negociación colectiva	Negociaciones con los representantes del sindicato	Cada año los representantes del sindicato de trabajadores del BNB se reúnen con el plantel ejecutivo del banco para evaluar la situación del personal sindicalizado y establecer las condiciones generales para el año venidero.

**ESTÁNDARES LABORALES****PRINCIPIO 6:** ELIMINAR LA DISCRIMINACIÓN EN MATERIA DE EMPLEO Y OCUPACIÓN.**Compromiso:**

El Banco Nacional de Bolivia S.A. no mantiene tipo alguno de prácticas discriminatorias en lo que respecta al empleo y la ocupación.

<b>Sistemas, Políticas, Normas y Programas</b>	<b>Acciones</b>	<b>Desempeño</b>
Política de Recursos Humanos	Aplicación del sistema de reclutamiento	Uno de los subsistemas a cargo de la Subgerencia Nacional de Recursos Humanos está relacionado con el reclutamiento y selección de personal, cuyo objetivo es dotar al BNB de recursos humanos con idoneidad profesional e integridad personal, eliminando todo tipo de discriminación.  1063 contrataciones fueron realizadas bajo el sistema de reclutamiento entre enero de 2005 y septiembre de 2008.  Entre octubre de 2008 y septiembre de 2009 se realizaron 259 contrataciones gracias al crecimiento de la organización.

## LUCHA CONTRA LA CORRUPCIÓN

**PRINCIPIO 10:** LAS EMPRESAS DEBERÁN TRABAJAR CONTRA LA CORRUPCIÓN EN TODAS SUS FORMAS, INCLUIDAS EXTORSIÓN Y CRIMINALIDAD.

### Compromiso:

El Banco Nacional de Bolivia S.A. desarrolla sus actividades en el marco del comportamiento ético dictado por sus valores y principios y rechaza toda forma de corrupción, de igual manera trabaja activamente para evitar ser usado para fines ilícitos.

Sistemas, Políticas, Normas y Procesos	Acciones	Desempeño y Resultados
Código de Ética	El Código de Ética del BNB incluye un acápite relacionado a los Pagos y Ventajas Inapropiados	Es política del BNB no utilizar fondos ni recursos de la institución para fines que no sean éticos, y no implicarse en la práctica de la compra de privilegios o beneficios especiales, mediante cualquier pago inapropiado. El BNB no ha sido objeto de demandas u observaciones por participación en problemas de corrupción pública o privada.
Unidad de Cumplimiento	Creación y mantenimiento de la Unidad de Cumplimiento desde el año 2001	La misión de la Unidad de Cumplimiento del BNB es la detección, monitoreo y prevención de actividades relacionadas al Lavado de Dinero, para evitar que el banco sea utilizado como un medio para la legitimación de ganancias por actividades ilícitas. Al 30 de septiembre de 2008 el BNB tuvo cero (0) observaciones de parte de la Unidad de Investigaciones Financieras (UIF), entidad dependiente de la Autoridad de Supervisión del Sistema Financiero (ASFI), por temas de corrupción o lavado de dinero A septiembre de 2009 el número de observaciones de parte de la UIF al BNB se ha mantenido en cero (0)

Unidad de Cumplimiento	Implementación sistema ESPIA el año 2006	<p>El BNB adquirió e implementó un sistema de apoyo para las tareas de la Unidad de Cumplimiento; dicho sistema cuenta con un módulo de monitoreo de transacciones y módulo de listas confidenciales con más de 15 listas a la fecha, incluidas las listas de la OFAC.</p> <p>Desde mediados del año 2009 se ha iniciado la revisión y modificación de las normas y políticas de Prevención de Lavado de Dinero, Conozca su cliente, Relación con bancos corresponsales y otras relacionadas, con el objeto de adecuarlas a los más altos estándares internacionales sobre la temática.</p>
------------------------	--	---

