

# *Informe de Responsabilidad Social Empresarial 2015*

## DATOS DE CONTACTO

Banco Nacional de Bolivia S.A.

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

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

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

## RESPONSABLES

Patricio Garrett Mendieta

Carmen Zamora Ramírez

# Alcance

El presente Informe de Responsabilidad Social Empresarial (IRSE), reporta el desempeño del Banco Nacional de Bolivia S.A. en materia de responsabilidad social empresarial (RSE) en el período comprendido entre el 1º de enero y el 31 de diciembre de 2015. (G4.28) (G4.3)

El cumplimiento de los objetivos y de la política de RSE están descritos en la información que ha sido recopilada y plasmada en las páginas de este Informe, dando cuenta de los resultados alcanzados por el banco en la gestión económica, social y medioambiental durante el período reportado.

La información contenida en el IRSE 2015 ha sido seleccionada a partir de la identificación de los asuntos relevantes para los principales grupos de interés del banco; para ello se ha tomado como marco la normativa vigente (Resolución ASFI 1103/2015 y la Ley N° 393 de Servicios Financieros) y la estrategia del banco. (G4.22) (G4.23)

Este documento fue estructurado en base a la metodología de compilación, verificación y expresión del Global Reporting Initiative (GRI), versión 4.0, que es una herramienta reconocida internacionalmente para este tipo de reportes. En el proceso de elaboración del IRSE 2015 participaron las principales áreas del banco, aportando valiosa información desde su espacio de gestión.

Para garantizar la fidelidad de la información contenida en el presente Informe, el mismo ha tenido el encargo de seguridad limitada por la empresa consultora PriceWaterhouseCoopers S.R.L., dando credibilidad y transparencia a la información expresada en el mismo. (G4.33)

En la tabla resumen de indicadores del GRI que se encuentra insertada en sus páginas se hace referencia a los indicadores seleccionados por tema y el asunto relevante.



# Contenido

<b>I. Mensaje del Presidente</b> .....	<b>9</b>
<b>II. Perfil del Banco Nacional de Bolivia S.A.</b> .....	<b>15</b>
<i>BNB un banco comprometido</i> .....	<b>17</b>
<i>BNB en cifras, principales indicadores</i> .....	<b>18</b>
<i>Composición accionaria</i> .....	<b>18</b>
<i>Misión, visión y valores</i> .....	<b>19</b>
<i>Gobierno corporativo</i> .....	<b>20</b>
<i>Organigrama del BNB</i> .....	<b>26</b>
<i>Asociaciones y membresías</i> .....	<b>27</b>
<i>Premios y reconocimientos</i> .....	<b>28</b>
<b>III. BNB Responsabilidad Social Empresarial</b> .....	<b>31</b>
<i>Descripción de la incorporación de la RSE en la planificación estratégica de la entidad</i> .....	<b>33</b>
<i>Resultado de la implementación y mantenimiento del sistema de gestión de la RSE en el BNB</i> .....	<b>36</b>
<b>IV. Materialidad</b> .....	<b>41</b>
<i>Proceso para la determinación de la materialidad</i> .....	<b>43</b>
<i>Modelo de materialidad aplicado</i> .....	<b>46</b>
<b>VI. Descripción del cumplimiento de los objetivos y de la política de RSE</b> .....	<b>47</b>
<i>Desempeño social</i> .....	<b>49</b>
<i>Desempeño ambiental</i> .....	<b>111</b>
<i>Desempeño económico</i> .....	<b>119</b>
<b>V. Global Reporting Initiative – GRI</b> .....	<b>123</b>
<i>Acerca del GRI</i> .....	<b>125</b>
<i>Declaración del nivel de aplicación de la guía G4</i> .....	<b>126</b>
<i>Tabla de contenido del GRI</i> .....	<b>127</b>
<b>VII. Encargo de seguridad limitada</b> .....	<b>143</b>
<b>Red de sucursales y agencias</b> .....	<b>149</b>



La Responsabilidad Social Empresarial (RSE) está presente en el espíritu del BNB desde hace mucho tiempo. El banco asumió voluntariamente el compromiso de consolidarla y estructurarla formalmente a partir del año 2006, oportunidad en que se integró al accionar del banco los criterios y principios de la RSE.

El año 2015, en el marco de la normativa establecida por la Autoridad de Supervisión del Sistema Financiero (ASFI), se presentó el sexto Informe de RSE y la primera Calificación de Desempeño en RSE del BNB, correspondientes a la gestión 2014. Ambos documentos obtuvieron una alta ponderación.

En efecto, la Calificación de Desempeño de RSE, según la metodología aplicada, en una escala de "1" (equivalente a inicial) al "5+" (equivalente a óptimo), el Banco Nacional de Bolivia S.A. obtuvo una calificación global de "5" (óptimo), respecto a todos los temas evaluados en la gestión en materia de RSE.

En cuanto al Informe de Responsabilidad Social Empresarial (IRSE), el nivel autodeclarado del banco de A+, referido a la información desplegada en el mismo y a la metodología de elaboración, la

empresa PriceWaterhouseCoopers anotó en su informe como auditor independiente que nada llamó su atención, que les haga pensar que el IRSE 2014 no cumple con todos los aspectos significativos, y con los criterios de reporte de la Guía de Elaboración de Memorias de Sostenibilidad y el Suplemento Sectorial para Entidades Financieras.

Esos dos logros fortalecieron aún más el compromiso de la institución con sus diferentes grupos de interés, por ello en el presente Informe de Responsabilidad Social Empresarial (IRSE), se expone públicamente ante la sociedad y ante los grupos de interés del banco las acciones, los compromisos y los resultados de la gestión de la responsabilidad social empresarial del BNB en el año 2015.



**Pablo Bedoya Sáenz**

Vicepresidente Ejecutivo Banco Nacional de Bolivia S.A.







## I. Mensaje del Presidente





Es para mi un honor presentar para el público en general y ante los grupos de interés del banco en particular, el Informe de Responsabilidad Social Empresarial 2015 del Banco Nacional de Bolivia S.A. (BNB). Este Informe fue elaborado en base a la metodología de compilación, verificación y expresión del Global Reporting Initiative (GRI), versión 4.0.

A lo largo de sus 143 años de historia, el Banco Nacional de Bolivia S.A. se distinguió por su compromiso con el desarrollo económico del país, destacándose por un continuo

crecimiento y evolución que lo han situado como una institución bancaria sólida y de gran trayectoria.

El modelo de negocio del banco se caracteriza por la interrelación responsable con sus grupos de interés: accionistas, consumidores financieros, colaboradores, proveedores, el ente regulador y la sociedad en general, a través de un sistema de gestión de la Responsabilidad Social Empresarial (RSE) que actúa transversalmente en todas las áreas de la entidad, según el giro de su actividad y su

ámbito de influencia, y con un enfoque que comprende cuatro dimensiones referidas a la gestión organizacional, la gestión financiera, la gestión social y la gestión ambiental.

El BNB reconoce las mejores prácticas de gobierno corporativo como generadoras de valor para los accionistas y de confianza para los clientes y usuarios financieros, así como para otras partes interesadas. Por ello, conforme a la normativa aplicable y vigente, el banco aplica el Código de Gobierno Corporativo en aras de lograr la mejor toma de decisiones, procurando la transparencia, confiabilidad, seguridad, responsabilidad, ética y correcta administración del banco en todas sus operaciones y relaciones con sus distintos grupos de interés.

La gestión social del BNB se enmarca en un conjunto de disposiciones como son el Código de Ética, la Política y el Sistema de Gestión de Responsabilidad Social Empresarial (RSE), la Política de Recursos Humanos, la Ley de Servicios Financieros, la normativa de la Autoridad de Supervisión del Sistema Financiero (ASFI) y los diez principios del Pacto Global de las Naciones Unidas.

En materia de recursos humanos, el banco se empeña en ser un excelente lugar de trabajo para sus 2.235 colaboradores, de los cuales 54% son mujeres. A lo largo de su historia siempre hizo hincapié en el crecimiento profesional y el bienestar de sus

colaboradores, para lo cual el año 2015 se destinaron 81.889 horas de capacitación, un 24% más que en 2014; asimismo, se fortaleció el programa “Primero tu salud, tu vida y tu familia” con la aplicación de la campaña “Primero tu salud visual”, con el desarrollo del portal de promoción de la salud para la adopción de estilos de vida saludable y con la implementación de un consultorio virtual para la atención personalizada a cada colaborador del BNB.

El compromiso de trabajar por una mejor inclusión financiera de los bolivianos, ha llevado al BNB a obtener en la categoría de Inclusión Financiera el Premio BeyondBanking del Banco Interamericano de Desarrollo (BID), por la puesta en práctica de la línea de negocios Banca Joven BNB. El banco ha sido galardonado por el desarrollo de la mejor estrategia de bancarización e inclusión financiera de América Latina y el Caribe. A través de Banca Joven BNB, desde el año 2010, se han incorporado al mundo de las finanzas cerca de 300 mil jóvenes bolivianos entre los 18 a 35 años de edad.

La educación financiera de la población también ha sido un foco importante de trabajo para el BNB. Se implementó el Plan Nacional de Educación Financiera —aprobado por la ASFI— con el fortalecimiento del programa “Aprendiendo con el BNB”, que es una herramienta que llegó a unidades educativas públi-

cas y privadas, a clientes PyME y a la comunidad en general a través de diferentes canales para su difusión masiva. Adicionalmente, con el compromiso de acercar la educación financiera a los hogares de los bolivianos, el BNB concibió una herramienta móvil de educación, el bus BNB, un moderno vehículo construido en Bolivia con tecnología y ambientes adecuados para impartir de manera vivencial la educación financiera. El bus iniciará su recorrido por Bolivia en el año 2016.

En relación a los clientes, el BNB efectuó un trabajo comprometido para garantizar la atención eficiente y con calidez, orientada a la retención, fidelización y captación de nuevos clientes y usuarios financieros.

El compromiso que tiene el banco con la sociedad se traduce en los programas de acción social dirigidos a las poblaciones en situación de vulnerabilidad. Es así que el banco estableció una importante alianza con la ONG Visión Mundial, que es una organización internacional con presencia en 46 municipios y 1.400 comunidades de Bolivia, y que trabaja en el país hace más de 30 años desarrollando programas y proyectos enfocados en la niñez más vulnerable en áreas rurales y urbanas. Junto a Visión Mundial el banco desarrolló el programa “BNB Agua – Valoramos la vida”, que tiene el objetivo de dotar de agua potable a familias de comunidades que no cuentan con el líquido elemento para vivir y

desarrollarse en mejores condiciones. El programa ha cumplido sus metas para la gestión y, muy importante, el éxito se ha dado de la mano de los colaboradores del BNB, personas responsables y comprometidas que han donado su tiempo a través del programa de voluntariado corporativo del banco.

En lo que respecta al terreno ambiental, el banco tiene un firme compromiso de reducir su huella ambiental y de fortalecer las acciones orientadas a mitigarla a través de la concientización y la acción de sus colaboradores, en el marco del programa “Desafío Ahorra y Regala” – DAR; con el apoyo a la campaña “La Hora del Planeta”; y con la ejecución del programa “BNB Huella de Carbono”.

El BNB es una institución consciente de que los retos que tiene hacia adelante son importantes y tiene la plena confianza de poder afrontarlos positivamente, cumpliendo con su misión y visión, con el apoyo de funcionarios comprometidos y capaces, clientes satisfechos, sirviendo a la comunidad y cuidando al medio ambiente.

Por otro lado informar que los estados financieros del banco correspondientes a la gestión 2015 reflejan un desempeño económico sólido, caracterizado por el crecimiento saludable del negocio. En efecto, el volumen de los activos del banco al finalizar el año sobrepasaron los US\$ 2.924 millones, representan-

do un crecimiento de 7% (US\$ 197 millones) respecto al año 2014. La cartera de créditos representó el 57% del activo, constituyéndose en la cuenta más importante del balance, frente al 52% de 2014, es decir, cinco puntos porcentuales más que antes. La utilidad neta del banco fue de US\$ 32.2 millones, inferior en 3.2% en relación al año 2014.

Con el presente Informe de Responsabilidad Social Empresarial 2015, el BNB pondera la importancia de aplicar prácticas socialmente

responsables en la administración del negocio y ratifica su compromiso con brindar información transparente sobre su accionar a sus grupos de interés.

Finalmente, deseo valorar el hecho que el presente Informe de Responsabilidad Social Empresarial 2015 del Banco Nacional de Bolivia S.A. (BNB) ha sido sujeto a un encargo de seguridad limitada por parte de la empresa especialista independiente PriceWaterhouse-Coopers. (G4.1) (G4.2)



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



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





## BNB un banco comprometido

El Banco Nacional de Bolivia S.A. nació como un "...Banco de emisión, descuentos, depósitos y préstamos..." mediante Decreto del 1º de septiembre de 1871, con doble domicilio legal en Cobija, ciudad portuaria ubicada en el antiguo litoral boliviano y en Valparaíso, Chile. El señor Mariano Perú, destacado hombre de empresa de su época, con prestigiosos antecedentes, fue el gestor de esta obra.

Desde su fundación, el Banco Nacional de Bolivia S.A. coadyuvó al desarrollo del país en diferentes fases de su historia. Inició sus actividades en plena época del auge del guano y del salitre, materias primas que fueron preponderantes para el crecimiento económico del país, y adicionalmente, sirvieron para el ejercicio de la soberanía nacional en aquellos territorios que posteriormente fueron arrebatados en la Guerra del Pacífico.

Hoy, luego de 143 años, el Banco Nacional de Bolivia S.A. es uno de los bancos privados más grandes y modernos de Bolivia, cuenta con una importante red de sucursales y agencias, mediante la cual ofrece una amplia gama de productos y servicios bancarios, contando además con un plantel ejecutivo de reconocida capacidad. Desde el punto de vista de la preferencia del público, reflejado en términos de captaciones y colocaciones, el Banco Nacional de Bolivia S.A. ha consolidado su posición entre los primeros bancos del sistema.

Cuenta con 371 puntos de atención financiera integrados por la oficina nacional, las sucursales, agencias fijas, oficinas externas, ventanillas de atención, cajeros automáticos y puntos promocionales.

La propuesta comercial del Banco Nacional de Bolivia S.A. está compuesta por cuatro bancas que

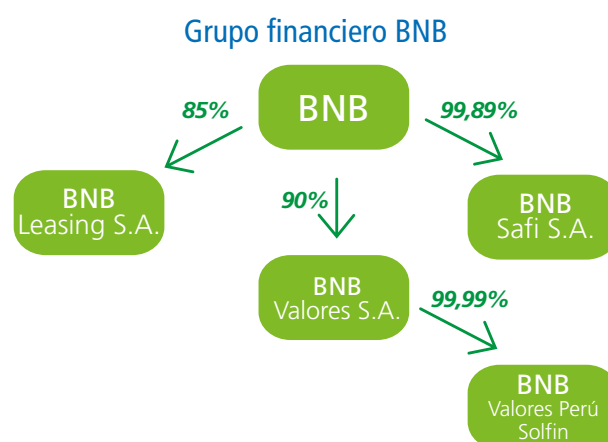
ponen a disposición del usuario financiero diversos productos y servicios:

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

El año 2002 nació el Grupo Financiero BNB, con la finalidad de ofrecer a sus clientes un servicio financiero integral y especializado a su alcance, consistente en la oferta de productos y servicios financieros destinados a satisfacer las demandas y requerimientos que tengan. El Grupo Financiero BNB está actualmente conformado por (G4.7):

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

La participación accionaria del BNB en cada una de las filiales se refleja a continuación (G4.17):



Fuente: Elaboración propia en base a registros internos.

## BNB en cifras, principales indicadores

(G4.9) (G4.3)

Los principales indicadores del banco son los siguientes:

Indicador	
Número de empleados	2.235
	31/12/2015
Cantidad de:	
Cuentas corrientes	22.324
Cajas de ahorro	668.357
Depósitos a plazo fijo	3.486
Créditos empresariales	889
Créditos PyME	2.335
Créditos microempresa	15.975
Créditos de vivienda	12.021
Créditos personales	38.471
	Expresado en miles de US\$
Patrimonio	205.520
Activos	2.923.687
Obligaciones con el público	2.471.081
Utilidades netas 2015	32.228

Fuente: Elaboración propia en base a registros internos.

## Composición accionaria

La composición accionaria del banco para la gestión 2015 es la siguiente:

Nombre	Porcentaje	Cantidad de acciones
Corporación de Inversiones B&S S.A.	50,04	52.907.639
Compañía Industrial y Comercial de Orouro C.I.C.O. S.A.	5,91	6.245.250
Sociedad Anónima Comercial Ind. S.A. "Saci"	5,91	6.244.336
Milton Ademar Careaga Alurralde	4,87	5.255.021
Boliviana de Bienes Raíces BBR S.A.	3,80	4.016.244
Robert Meyer Agnew	3,59	3.800.032
Sociedad Industrial Molinera S.A.	2,38	2.515.768
Celso Alvarado Amez	1,84	1.950.026
Molinera del Oriente S.A.	1,37	1.446.485
Rolando Kempff Bacigalupo	1,25	1.320.421
Otros accionistas	18,94	20.024.941
TOTAL	100,00	105.726.143

Fuente: Elaboración propia en base a registros internos.

# Misión, visión y valores

## Misión BNB

### “Generar valor”

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

## Visión BNB

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

## Valores BNB

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

## Gobierno corporativo

(G4.34) (G4.35) (G4.42) (G4.45) (G4.46) (G4.56) (G4.57) (G4.58)

La gestión de las buenas prácticas de Gobierno Corporativo obedece a un modelo organizativo que rige a la sociedad, basado en principios y normas que regulan la estructura y funcionalidad del banco, que permiten promover acciones eficientes, transparentes, justas y honradas, en el marco del respeto a las leyes y a las personas, y que, al mismo tiempo, garantizan la coherencia con la visión, misión, valores y la ética empresarial que caracterizan al BNB.

Para fortalecer y consolidar un buen gobierno corporativo e implantar altos estándares de conducta, el banco ha desarrollado códigos y reglamentos que constituyen instrumentos para enmarcar el trabajo en la transparencia, ética, justicia y veracidad. El banco tiene los siguientes códigos y reglamentos:

- **Código de Gobierno Corporativo.** Se constituye en el marco normativo de la toma de decisiones para formalizar las prácticas del buen Gobierno Corporativo dentro de la sociedad, implementando lineamientos y principios para garantizar la transparencia, confiabilidad, seguridad, responsabilidad y correcta administración de la empresa en todas las operaciones y relaciones entre accionistas, directores, la administración y demás funcio-

narios, así como con clientes, proveedores y demás grupos de interés.

- **Código de Ética.** Establece los valores, principios y normas de conducta, que deben guiar a los funcionarios. Están basados en la equidad, verdad, transparencia, responsabilidad e integridad, y cuyo enfoque es mejorar la calidad de las tareas desempeñadas, un adecuado clima en el ambiente laboral y una óptima atención al cliente.

En cuanto a los reglamentos que aportan al cumplimiento de buenas prácticas de Gobierno Corporativo, el banco cuenta con:

- **Reglamento de Gobierno Corporativo.** Establece los medios para evaluar el acatamiento de las prácticas para un buen Gobierno Corporativo y sancionar el incumplimiento de éstas por parte de los directores, síndicos, la administración y demás funcionarios.
- **Reglamento de Directorio.** Regula los principios de actuación y funcionamiento del Directorio, conforme a la normativa legal y a la implementación del Gobierno Corporativo dentro de la sociedad, orientando sus funciones al desarrollo y crecimiento de la misma.



También define la periodicidad de las reuniones y su convocatoria, así como los requisitos para la toma de decisiones y la evaluación de su desempeño.

- **Reglamento de Resolución de Conflictos.** Establece los procedimientos a seguir en caso de suscitarse un conflicto de interés entre los directores, síndicos, la administración y demás funcionarios, y las vías para su resolución.
- **Reglamento de Revelación de Información.** Establece las vías mediante las cuales se revela la información pública a los órganos societarios, a la administración, a los funcionarios de la empresa y a los demás grupos de interés.
- **Reglamento Electoral.** Establece el procedimiento para la elección de los directores y síndicos de la sociedad, e implementa al Comité Electoral como el órgano encargado de recibir las postulaciones y supervisar el proceso de elección. De la misma manera, determina los requisitos e impedimentos para las postulaciones a los cargos mencionados.

### Reglamentos de Comités

- **El Reglamento de Comité de Gobierno Corporativo.** Establece los mecanismos para supervisar el correcto desempeño de los fun-

cionarios, determina los miembros que lo conforman, las responsabilidades del comité como ser el velar por el cumplimiento de las buenas prácticas de Gobierno Corporativo, la evaluación del desempeño de los funcionarios y sancionar el incumplimiento de lo normado por el Código de Gobierno Corporativo, así como los mecanismos y requisitos para la toma de decisiones.

- **Reglamento de Comité de Resolución de Conflictos.** Establece los procedimientos en caso de suscitarse un conflicto de interés dentro de la sociedad, determina los miembros que lo conforman, las responsabilidades del comité, los pasos que se deben seguir en caso de suscitarse un conflicto de interés, así como los mecanismos y requisitos para la toma de decisiones.
- **Reglamento de Comité de Revelación de Información.** Establece los mecanismos para supervisar el manejo transparente y la remisión de la información a los interesados, determina los miembros que lo conforman, la frecuencia de las reuniones y requisitos para la toma de decisiones, así como las responsabilidades del comité como ser el revelar información, resguardar información confidencial y emitir informes.

De acuerdo a los documentos societarios del Banco Nacional de Bolivia S.A., el máximo órga-



no deliberativo y de gobierno de la sociedad está constituido por la Junta General de Accionistas, la cual puede tener carácter de ordinaria o extraordinaria. El modelo organizativo del banco se encuentra dividido en dos grandes áreas de responsabilidad.

**a. Estructura directiva.** Está compuesta por el Directorio, los comités de Directorio y los comités gerenciales. (G4.38) (G4.39) (G4.44)

- **Directorio:** Conforme establece el Estatuto de la Sociedad, la dirección de la administración del banco está a cargo del Directorio, el cual tiene la función de representar los intereses de los accionistas, estableciendo políticas dirigidas a mejorar la administración y a buscar el mejor interés de la sociedad.

El Directorio, como máximo órgano administrativo, también se encarga de supervisar y brindar asesoramiento a la alta gerencia, establecer políticas que coadyuven a la correcta administración del negocio y definir los lineamientos relativos a la política y estrategia de responsabilidad social del banco; además, efectúa el seguimiento de las acciones, mecanismos y procedimientos adoptados por la organización.

Los miembros del Directorio son designados por la Junta General Ordinaria de Accionistas por un período de un año con posibilidad de reelección, debiendo tomar posesión durante la primera reunión de Directorio dentro de un plazo no mayor a 10 días desde su elección. Conforme a lo cual, en fecha 28 de enero de 2015, en el domicilio legal del Banco Nacional de Bolivia S.A., ubicado en la calle España N° 90, de la ciudad de Sucre, contando con la presencia de los principales accionistas, se celebró la Junta de Accionistas en la cual se procedió con la elección

de los miembros del Directorio y de los síndicos para la gestión 2015-2016; posteriormente, en la primera sesión de Directorio se efectuaron las siguientes designaciones (G4.3) (G4.40):

## Miembros del Directorio

### DIRECTORES TITULARES

Ignacio Bedoya Sáenz  
Presidente

Gonzalo Argandoña Fernández de Córdova  
Primer Vicepresidente

Flavio Escóbar Llanos  
Segundo Vicepresidente

Jorge Galindo Canedo  
Secretario

Luis Alberto Castañeda Fernández  
Vocal

Mario Solares Sánchez  
Vocal Suplente

Gustavo Ugarte Urquidí  
Vocal Suplente

Rolando Kempff Bacigalupo  
Síndico Titular

Carlos de la Rocha Cardozo  
Síndico Suplente

- **Comités de Directorio:** Son órganos internos especializados, que tienen la función de asesorar y apoyar al Directorio en su gestión. Sus miembros son designados por el Directorio y están integrados por miembros de la alta gerencia y directores.



El BNB cuenta con los siguientes comités de Directorio:

- Comité de Gobierno Corporativo, que tiene como objetivo supervisar el cumplimiento de las buenas prácticas de Gobierno Corporativo y la elaboración del informe anual de Gobierno Corporativo.
- Comité Electoral, que recibe las postulaciones y supervisa el proceso de elección de directores y síndicos.
- Comité de Resolución de Conflictos, que recibe denuncias acerca de conflictos de interés y emite recomendaciones para evitar otros posibles conflictos.
- Comité de Revelación de Información, que resguarda la información confidencial y revela la pública a los grupos de interés.

Además funcionan los siguientes comités:

- Comité de Auditoría.
- Comité de Cumplimiento y Riesgo de Legitimación de Ganancias Ilícitas y Financiamiento al Terrorismo.
- Comité de Créditos de Directorio.
- Comité de Seguridad Física.
- Comité de Tecnología de la Información.
- Comité de Gestión Integral de Riesgos.

- **Comités gerenciales:** Su principal función es gestionar, coordinar y aplicar los lineamientos operativos definidos por el Directorio. Están compuestos por niveles gerenciales y ejecutivos. Actualmente son nueve:

- Comité de Activos y Pasivos.
- Comité de Ética.
- Comité Nacional Comercial.
- 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 Nacional de Responsabilidad Social Empresarial
- Comité de Inversiones FOGAVIS (nuevo).

**b. Estructura operativa:** La alta gerencia está conformada por los principales ejecutivos del banco, los cuales fueron elegidos por su experiencia, preparación e idoneidad, para hacerse responsables de las actividades de operaciones y administración del banco, por medio de la ejecución de políticas, procedimientos, procesos y controles que permitan cumplir con las metas y objetivos institucionales. (G4.36)

## Personal Ejecutivo Oficina Nacional

### Vicepresidentes

Pablo Marcelo Bedoya Sáenz  
Vicepresidente Ejecutivo

Edgar Antonio Valda Careaga  
Vicepresidente Operaciones y Finanzas

Walter Gonzalo Abastoflor Sauma  
Vicepresidente Gestión de Riesgos

Sergio Aniceto Armando Pascual Ávila  
Vicepresidente Negocios

Luis Patricio Garrett Mendieta  
Vicepresidente Relaciones Internacionales y  
Desarrollo

### Gerentes de División

Freddy Gonzalo Colodro López  
Gerente de División Operaciones

Carlos Eduardo Mojica Ribera  
Gerente de División Sistemas

Iván Benjamín Pérez Jiménez  
Gerente de División de Auditoría

Jorge Mauricio Orías Vargas  
Gerente de División Legal

René Jorge Calvo Sainz  
Gerente de División Procesos Centrales

Belisario Fosca Salazar  
Gerente de División Recursos Humanos

Jhonny Andrés Ugarte Del Pozo  
Gerente de División Banca MyPE

### Gerentes de Área

Néstor Alejandro Calbimonte Gutiérrez  
Gerente de Tesorería

Gary Orlando Cárdenas Plaza  
Gerente de Infraestructura Tecnológica e Información

Pedro Gonzalo Díaz Villamil Gómez  
Gerente de Servicio al Cliente

Sergio Doering Moreno  
Gerente de Inteligencia de Control de Riesgos

Noelia Cecilia García Villarroel  
Gerente de Control de Gestión Financiera

Jesús Harold Hornez Carpio  
Gerente de Marketing y Comunicación

Edgar Humberto Morales Cabrera  
Gerente de Operaciones

Fernando Álvaro Morató Heredia  
Gerente de Contratos y Garantías

Rodrigo Daniel Órdenes Gonzales  
Gerente de Área Internacional y de Canales

Antonio Delfín Plata Maldonado  
Gerente de Desarrollo

Katya Reyes Noya  
Gerente de Control de Calidad



María Claudia Salazar Galindo  
Gerente de Inteligencia y Gestión de  
Negocios

Nicolás Urioste Orías  
Gerente de Banca Masiva

Víctor Manuel Valencia Ibiert  
Gerente de Cumplimiento

Erlan Franck Mario Vargas Eduardo  
Gerente de Gestión de Datos

José Luis Zalles Espinoza  
Gerente de Organización y Métodos

#### **Gerentes de Sucursal**

La Paz  
Roberto Fidel Zenteno Mendoza

Santa Cruz  
Mauricio Álvaro Felipe Espinoza Wieler

Cochabamba  
Jorge Reinaldo Ortuño Thames

Sucre  
Enrique José Urquidi Prudencio

Oruro  
Jaime Germán Azuga Dalence

Potosí  
Ivana Guadalupe Zuleta Calderón

Tarija  
Luis Augusto Calvo Gutiérrez

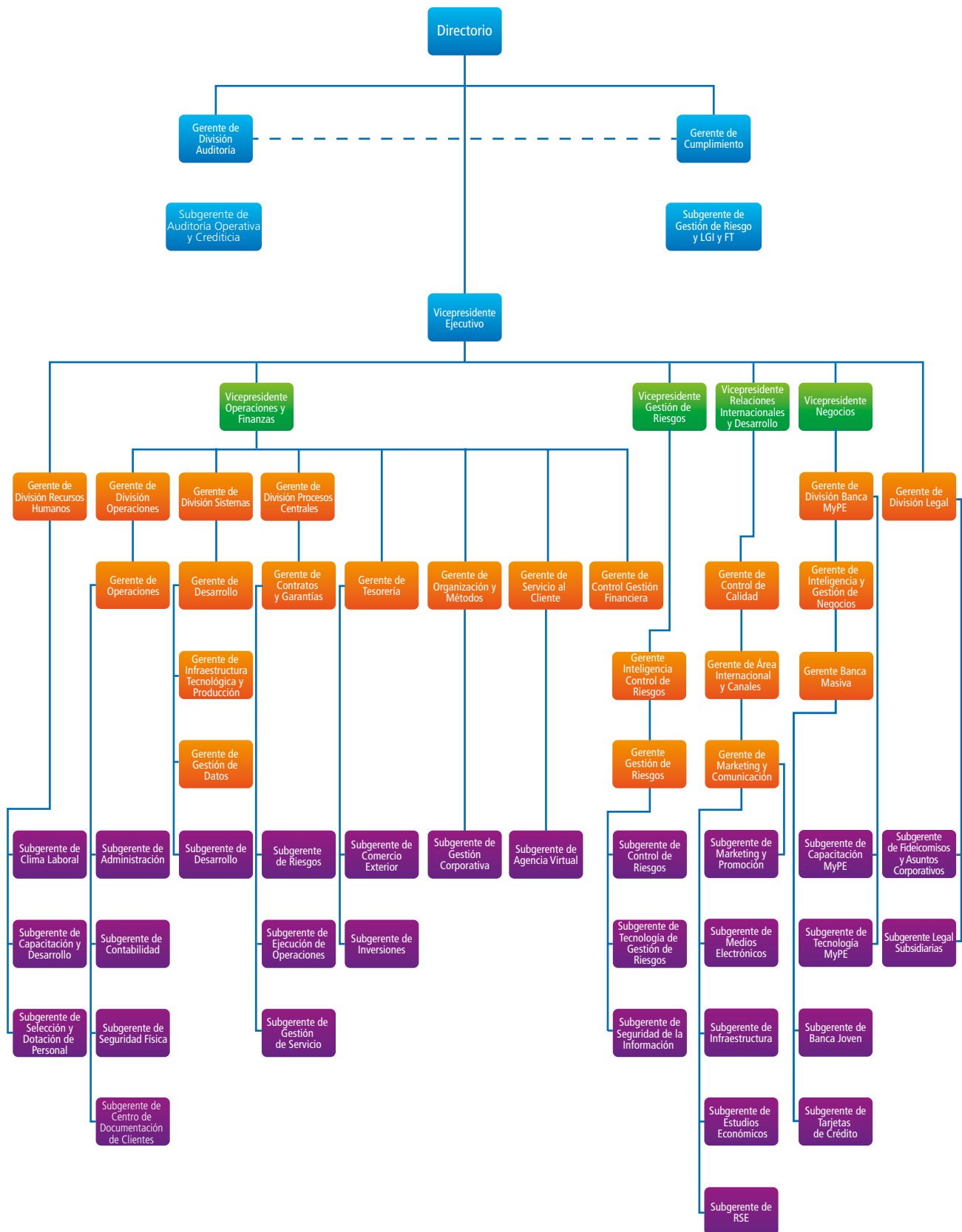
Beni  
Javier Oscar Cirbián Gutiérrez

El Alto  
Luis Rolando Rafael Achá Lemaitre

Pando  
Lorgio Alberto Giacoman Mercado



# Organigrama del BNB



Fuente: Elaboración propia en base a registros internos.

# Asociaciones y membresías

(G4.16) (FS.12)

El BNB es miembro activo de las siguientes instituciones:

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

Actualmente el Vicepresidente de Operaciones y Finanzas del Banco Nacional de Bolivia, Antonio Valda Careaga, es el Presidente del Directorio de la Asociación de Bancos Privados de Bolivia (ASOBAN), quien fue elegido por segundo período consecutivo.

Por otra parte, la Asamblea Anual Ordinaria de Gobernadores de la Federación Latinoamericana de Bancos (FELABAN), lo nombró primer vocal de la Junta Directiva de esa organización gremial.



Esta es nuestra **Comunicación sobre el Progreso** en la aplicación de los principios del **Pacto Mundial de las Naciones Unidas**.

Agradecemos cualquier comentario sobre su contenido.

## Premios y reconocimientos

Durante la gestión 2015 el Banco Nacional de Bolivia S.A. y varios de sus ejecutivos han recibido importantes distinciones y reconocimientos:

- BNB, mejor banco 2014. Semanario Nueva Economía. Primer lugar como la mejor entidad financiera del país, calificación realizada a través del ranking CAMEL y la preferencia de clientes individuales y corporativos. Febrero de 2015.
- Reconocimiento otorgado por la Autoridad de Fiscalización y Control Social del Juego (AJ), por su constancia y cumplimiento de la norma que rige a las promociones empresariales, situando al banco entre las cinco principales empresas del país en realizar la mayor cantidad de promociones empresariales autorizadas por la Autoridad de Juego, en la gestión 2014. Febrero de 2015.
- Premio internacional “beyondBanking” del Banco Interamericano de Desarrollo (BID), obtenido en la categoría “accessBanking” (inclusión financiera). El premio reconoce a “Banca Joven BNB” como la mejor iniciativa de inclusión financiera de la región, elegida entre cientos de propuestas y proyectos de entidades financieras de toda América Latina y el Caribe. Marzo de 2015.
- Felicitación de la Autoridad de Supervisión del Sistema Financiero (ASFI) por la obtención del premio “beyondBanking” del Banco Interamericano de Desarrollo (BID).
- BNB Embajador de la Niñez Boliviana, otorgado por Visión Mundial, ONG. La Paz, abril de 2015.
- Ranking de los 250 mejores bancos del continente 2015. Banco Nacional de Bolivia S.A., tercero en Bolivia, puesto 142 en América Latina. Estatuilla otorgada por América Economía. 2015.
- Reconocimiento “Amigo del Gran Poder”, por el apoyo a la defensa de la cultura y el folclore. Otorgado por el periódico Gran Poder. Mayo de 2015.
- Reconocimiento como Auspiciador Oficial de la Feria La Paz Expone. Julio de 2015.
- Empleador Líder 2014-2015. Human Value y El Deber. Reconocimiento por la gestión de los recursos humanos al interior de la institución, en la categoría Grandes Empresas. Agosto de 2015.
- Reconocimiento por su apoyo y constante cooperación a lo largo de sus cinco décadas. Otorgado por el Grupo Industrial La Cascada. La Paz, septiembre de 2015.
- Institución financiera con mejor reputación corporativa del país. El Banco Nacional de Bolivia S.A. se destacó por ser la única entidad financiera en el ranking de las diez empresas con mayor reputación de Bolivia. Distinción otorgada el mes de noviembre por el Monitor Empresarial de Reputación Corporativa (MERCOR) de España, en alianza con el Grupo Nueva Economía, en el marco de evaluación y premiación a las empresas con mejor reputación corporativa de Bolivia. Noviembre de 2015.
- Reconocimiento a Pablo Bedoya, Vicepresidente Ejecutivo del BNB S.A., por el tercer puesto entre los 100 líderes con mejor reputación en Bolivia en el año 2015. Grupo Nueva Economía. Noviembre de 2015.
- Reconocimiento a Antonio Valda, Vicepresidente de Operaciones y Finanzas, por estar entre los 100 líderes con mejor reputación en Bolivia en el año 2015. Grupo Nueva Economía. Noviembre de 2015.
- Reconocimiento por estar entre las 100 empresas con mejor reputación en Bolivia en el año 2015, otorgado por el Grupo Nueva Economía. Noviembre de 2015.
- Reconocimiento al BNB por originalidad y función social, otorgado por FEXPOBENI. Trinidad, noviembre de 2015.

- Marca más poderosa del Beni, Potosí, Chuquisaca, Cochabamba, Oruro, La Paz, Tarija, Santa Cruz, en la categoría Mejor Banco de Bolivia. Certificación otorgada por el Semanario Bolivian Business, en alianza técnica con la Universidad Privada Domingo Savio. Diciembre de 2015.
- Marca más poderosa de Beni, Cochabamba, La Paz, Santa Cruz, en la categoría Banco para ahorrar. Certificación otorgada por el Semanario Bolivian Business, en alianza técnica con la Universidad Privada Domingo Savio. Diciembre de 2015.
- Marca más poderosa de Beni, Cochabamba, La Paz, Santa Cruz, en la categoría Banco para prestarse. Certificación otorgada por el Semanario Bolivian Business, en alianza técnica con la Universidad Privada Domingo Savio. Diciembre de 2015.
- Marca más poderosa de Santa Cruz, Tarija, La Paz, Cochabamba, Chuquisaca, Potosí, Beni, en la categoría Banco con mejor tarjeta de crédito. Certificación otorgada por el Semanario Bolivian Business, en alianza técnica con la Universidad Privada Domingo Savio. Diciembre de 2015.
- Declaración de huésped del Municipio de Coroico al Sr. Patricio Garrett, Vicepresidente de Relaciones Internacionales y Desarrollo del BNB, por su valioso aporte al desarrollo del municipio con motivo de las obras de construcción de sistemas de agua de la alianza BNB y Visión Mundial Bolivia. 2015.
- Reconocimiento de la población de Cruz Loma y de las comunidades de San Gerónimo, Machacamarca, Minachi y Capellanía al Sr. Patricio Garrett, Vicepresidente de Relaciones Internacionales y Desarrollo del BNB, por el apoyo a la niñez y la cooperación al proyecto de construcción del sistema de agua potable. Alianza BNB – Visión Mundial Bolivia.







### **III. BNB Responsabilidad Social Empresarial**





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

El año 2006 la alta dirección del BNB asumió voluntariamente el reto de incorporar a la RSE como componente esencial de la estrategia de la organización, oportunidad en la que el banco se adhirió al Pacto Global de las Naciones Unidas y elaboró su primera “Memoria de Responsabilidad Social Empresarial”, publicada en 2007.

Para consolidar la RSE como estrategia de la institución, el BNB desarrolló un proceso para la elaboración del “Plan Estratégico de RSE”; es así que en mayo de 2008 con el apoyo y asesoramiento de la Corporación Boliviana de Responsabilidad Social Empresarial —Fundación COBORSE— se impartió un primer taller dirigido a los miembros del Directorio y ejecutivos del banco, para definir las líneas estratégicas generales que orientarían la elaboración de su plan estratégico a partir del alcance de la aplicación de la RSE como estrategia de gestión institucional.

Se contemplaron seis fases para el diseño del Plan Estratégico de RSE: Fase I. Programación; Fase II. Inducción masiva de RSE para el personal; Fase III. Diagnóstico de RSE; Fase IV. Estrategia; Fase V. Capacitación y socialización del plan; Fase VI. Seguimiento, y se concluyó este proceso en marzo de 2009, con la aprobación de un Plan Estratégico de Responsabilidad Social Empresarial por parte del Directorio, en sesión de 24 de abril de 2009.

Durante el proceso de elaboración del Plan se identificaron a los grupos de interés del banco, se definieron los grupos prioritarios y se trazaron

los lineamientos para la actuación, fundamentados en las recomendaciones de la Fundación COBORSE, en las recomendaciones iniciales del Directorio, en la opinión de los funcionarios recolectada mediante encuestas y entrevistas, en los resultados del diagnóstico del estado de la RSE en la entidad, así como también en el análisis de fortalezas y debilidades, acciones que permitieron la presentación de un Plan Estratégico de RSE con la identidad del BNB.

Con la creación de un cargo ejecutivo de RSE y la contratación de un experto en la materia, el año 2010 se le dio mayor impulso a la ejecución del Plan, formalizando e institucionalizando su implementación. A partir del fortalecimiento del área de RSE se trabajaron planes anuales, monitoreados y supervisados por las actualmente denominadas Vicepresidencia Ejecutiva y Vicepresidencia de Relaciones Internacionales y Desarrollo, hecho que refleja la importancia que la entidad le otorga a la RSE.

Los proyectos y programas establecidos en los planes anuales se enmarcaron en las líneas estratégicas definidas. Es importante destacar que a partir de la gestión 2008 a la fecha, los planes estratégicos del BNB contemplan a la RSE como parte de la estrategia global de la organización.

Con el objetivo de promover y difundir los resultados de la gestión de RSE, paralelamente a la ejecución de los programas, se desarrolló una estrategia comunicacional que permitió la creación y el

establecimiento de canales de comunicación permanentes, orientados a los diferentes públicos del BNB, como Informes/Memorias de RSE, boletines de RSE, correo BNBRSE Informa, Intranet, red de televisores internos, cuñas de radio, publicaciones continuas en prensa, entrevistas en televisión, etc.

Las experiencias vividas y los resultados alcanzados en materia de RSE demandaron cambios importantes en el área, es así que 2012 fue un año de fortalecimiento de la gestión de RSE. Se realizaron cambios de relevancia en la estructura organizacional, traducidos en promover el cargo de ejecutivo de RSE a una "Subgerencia de RSE", empoderando con esto la estructura y los programas vigentes hasta esa fecha.

Por otra parte, con el objetivo de integrar las materias fundamentales de la RSE en la estrategia del banco, el Directorio aprobó 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 y la formalización del funcionamiento del Comité Nacional de RSE, en el que participan los principales ejecutivos del banco.

El año 2013, la Autoridad de Supervisión del Sistema Financiero emitió la Resolución ASFI 220/2013, a través de la cual puso en vigencia el "Reglamento de Responsabilidad Social Empresarial para las Entidades de Intermediación Financiera", cuyo contenido estableció el marco de actuación, los lineamientos mínimos de RSE que deben observar las entidades de intermediación financiera, y las etapas que deben considerar éstas para la gestión de la RSE, entre otros.

Asimismo, en agosto de 2013 se promulgó la nueva Ley N° 393 de Servicios Financieros (LSF) en sustitución de la Ley de Bancos y Entidades Financieras, que también regula importantes aspectos en materia de RSE.

Hasta la emisión de la mencionada normativa, la aplicación de los principios y estrategias de RSE dependía estrictamente de una decisión voluntaria de la organización, y se constituía en una ventaja para aquellas entidades que abordaban esta materia como parte de su modelo de negocio.

Para enmarcar las acciones de RSE que se venían desarrollando desde el año 2006 en la nueva normativa, el BNB efectuó varias acciones, que serán detalladas más adelante.

Por otra parte, en diciembre de 2015 la Autoridad de Supervisión del Sistema Financiero (ASFI) emitió la Resolución 1103/2015, que aprueba y pone en vigencia modificaciones al "Reglamento de Responsabilidad Social Empresarial para las Entidades de Intermediación Financiera", cuyos principales alcances se señalan a continuación:

- Modifica la denominación a "Reglamento de Responsabilidad Social Empresarial".
- En aspectos generales se incorpora la definición de "Calificación de desempeño de Responsabilidad Social Empresarial" y se elimina la definición de Balance Social.
- Se establecen lineamientos mínimos de RSE, referidos a la rendición de cuentas ante la sociedad, transparencia y comportamiento ético.
- Determina indicadores para la Calificación de Desempeño de RSE, para que las empresas especializadas las apliquen en su metodología.

- Incluye dentro de los aspectos contemplados en la política de RSE el respeto por las personas adultas mayores (Ley 369), la determinación de políticas contra el racismo y la discriminación (Ley 045), y el derecho de las mujeres a no sufrir violencia (Ley 348).
- Incorpora una sección que norma aspectos referidos a la responsabilidad del Directorio u órgano equivalente, el registro contable, aportes a fines sociales como actividad de RSE, infracciones y régimen de sanciones.
- En anexos 1 y 2 se incluye la obligación de proporcionar información con respecto a la incorporación de la RSE en la planificación estratégica de la entidad, y se norman indicadores generales de RSE, respectivamente.



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

La publicación de la Política de RSE en mayo de 2012 marcó un hito fundamental en la gestión de la responsabilidad social empresarial del banco. Ésta se constituyó en un importante instrumento de trabajo, que recogía y formalizaba la experiencia de casi seis años de trayectoria en la implementación de esta materia, y establecía el marco de actuación para la integración de las materias fundamentales de la RSE en la estrategia del negocio, conformando un sistema de gestión que aseguraba su aplicación transversal, monitoreo, mantenimiento, mejora continua y sostenibilidad en el tiempo.

## 1. Marco de actuación

(G4.50)

### Alcance de la RSE

Para el BNB la RSE 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".

### Grupos de interés

Se denomina grupo de interés al conjunto de personas o partes interesadas y/o afectadas por la actividad de una organización. Las organizaciones comprometidas con la sostenibilidad necesitan anticiparse e involucrar a sus grupos de interés con el objetivo de identificar, comprender y responder a los intereses y preocupaciones de estos grupos, y así elaborar una estrategia que permita atender a las demandas identificadas.

Para avanzar en la gestión transversal de la RSE el BNB cuenta con un marco de actuación que le permite gestionar su relación con todos los grupos de interés a través de la promoción y aplicación de buenas prácticas en las áreas de actuación establecidas por el banco; asimismo, a través de un sistema de gestión propio, el BNB ha priorizado a los grupos de interés, ha identificado los asuntos de relevancia concernientes a dichos grupos y las áreas potenciales de actuación, y ha establecido un procedimiento de gestión de mejora continua, desarrollando proyectos y programas específicos para los grupos de interés prioritarios.

Es así que los grupos de interés del BNB están constituidos por los individuos y grupos específicos de personas a los que las decisiones y acciones del banco les afectan, y que a su vez tienen influencia en el actuar del BNB. (G4.24) (G4.25)

El BNB ha identificado a los siguientes grupos de interés dentro de la esfera de su influencia:

- Colaboradores (funcionarios).
- Clientes.
- Accionistas.
- Proveedores.
- Comunidad.
- Medios de comunicación.
- Organizaciones de la sociedad civil.
- Instituciones financieras.
- Entidades reguladoras.

### Grupos de interés prioritarios

En el marco del giro del negocio del banco, éste gestiona su relación con todos los grupos de interés a través de la promoción y aplicación de buenas prácticas.

nas prácticas en las diferentes materias de RSE, pero le da especial atención con proyectos y programas específicos a grupos de interés prioritarios.

Es así que los grupos de interés prioritarios definidos por el banco son los accionistas, colaboradores, clientes y la comunidad.

## Áreas de actuación

(G4.15)

En el marco de la Política de RSE, la gestión transversal de la responsabilidad social empresarial del BNB implica el tratamiento de las siguientes materias:

- 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.

## 2. Sistema de gestión

Para el desarrollo del Sistema de Gestión de Responsabilidad Social Empresarial del BNB se incorporaron lineamientos políticos, procesos y una estructura organizacional que hacen posible una gestión continua, desarrollo permanente y monitoreo cons-

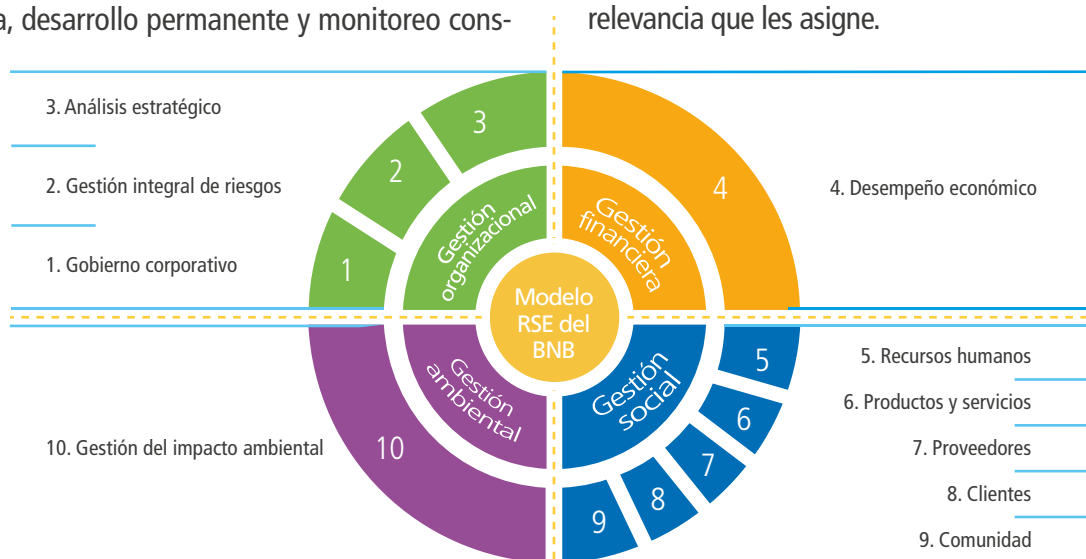
tante; estas acciones permiten la mejora continua de la gestión de RSE en el banco.

El diseño del Sistema de Gestión de RSE del BNB se basa en la ISO 26000 y la Global Reporting Initiative (GRI), en los lineamientos establecidos en la Ley N° 393 de Servicios Financieros y el Reglamento de RSE emitido mediante circular ASFI 170/2013, así como también en las modificaciones a la normativa contenidas en la resolución ASFI 1103/2015.

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

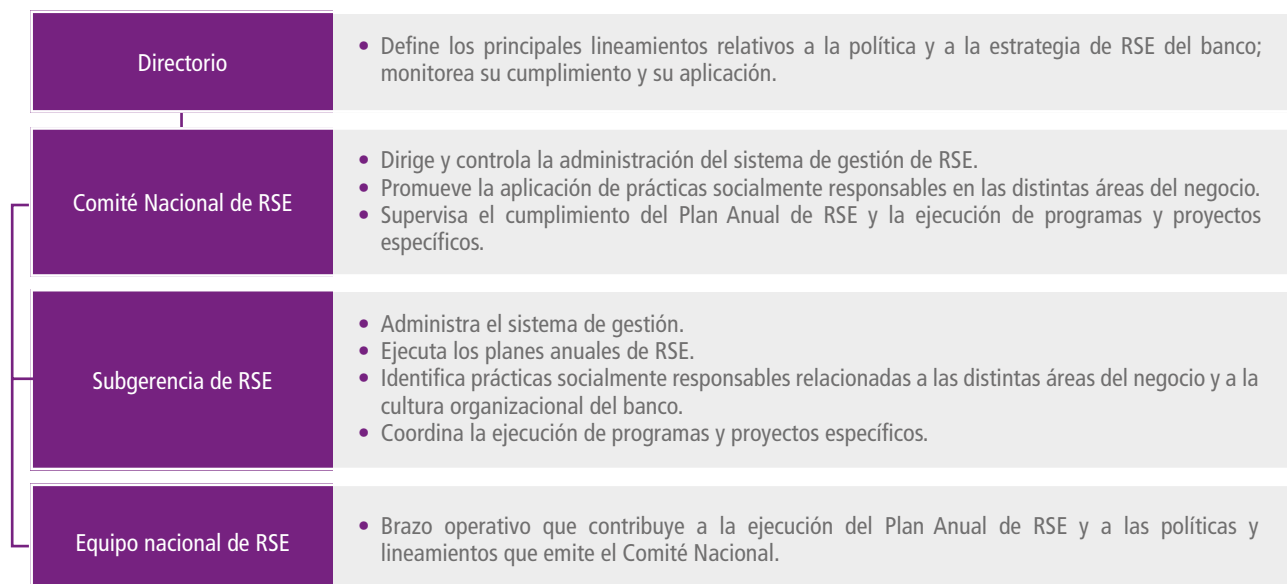
Cada área temática es medida y monitoreada a través de indicadores de gestión, en su mayoría extraídos de metodología aceptada internacionalmente y de los lineamientos normativos vigentes.

A través de estos indicadores el banco puede identificar las necesidades y expectativas de sus grupos de interés, y 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, de acuerdo al orden de prioridades que el banco defina y el nivel de relevancia que les asigne.



Para garantizar la buena administración del Sistema de Gestión de la Responsabilidad Social

Empresarial, el banco ha definido la siguiente estructura orgánica:



Fuente: Política de RSE del BNB.

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

#### Calificación de Desempeño de RSE

La evaluación del cumplimiento de los lineamientos de Responsabilidad Social Empresarial establecidos en la Resolución ASFI 1103/2015, fue realizada a través de la Calificación de Desempeño de RSE, herramienta que incorpora indicadores consignados en el anexo 2 de la normativa mencionada y la aplicación de metodología aceptada internacionalmente.

Asimismo, esta evaluación contempla aspectos relacionados a la medición de las prácticas y el modelo de gestión del banco en materia de RSE, el compromiso asumido por la entidad, la incorporación de la RSE en la estrategia del banco y los resultados de la gestión.

La consultora PriceWaterhouseCoopers fue la encargada de evaluar el nivel de madurez de los lineamientos de Responsabilidad Social Empresarial y emitir la Calificación de Desempeño de RSE. El alcance del trabajo de la consultora consistió en analizar la estrategia de RSE y su nivel de madurez respecto a los lineamientos normativos de Responsabilidad Social Empresarial vigentes, y a los principios del Global Reporting Initiative en su versión 4.0, para ello la consultora aplicó una herramienta de calificación compuesta por 106 indicadores, incluidos los indicadores establecidos en la resolución ASFI 1103/2015.

Esa herramienta mide el nivel de madurez de la gestión de RSE de la entidad en cuatro dimensiones (gestión organizacional, gestión económica, gestión social, gestión ambiental) y 10 áreas temáticas (Análisis Estratégico, Gestión Integral de Riesgos, Gobierno Corporativo, Desempeño Económico, Recursos Humanos, Productos y Servicios, Proveedores, Clientes, Comunidad, Gestión del Impacto Ambiental).

Finalizado el proceso de calificación de la gestión 2015, PriceWaterhouseCoopers S.R.L. emitió un informe con la calificación.

Los resultados alcanzados comprometen al BNB a seguir impulsando la aplicación de prácticas

socialmente responsables en los ámbitos social, económico y medioambiental, lo cual, además del cumplimiento normativo, responde a un compromiso voluntario asumido por la entidad y sus principales ejecutivos, de implementar la RSE como parte del modelo del negocio.

# BNB RSE

El espíritu del banco



# Calificación de desempeño de RSE

PriceWaterhouseCoopers en base a los lineamientos establecidos a nivel internacional, otorgó al **Banco Nacional de Bolivia S.A.** la calificación óptima de **5** por su desempeño en RSE, un resultado que nos enorgullece y nos compromete a continuar trabajando por nuestra sociedad.

## 2014







## IV. Materialidad



## Proceso para la determinación de la materialidad

El proceso para la definición de la materialidad, adoptado por el banco como paso inicial para migrar de la metodología GRI 3.0 a la versión 4.0, consistió básicamente en el análisis de las percepciones de los diferentes grupos de interés y la identificación de los aspectos relevantes y estratégicos que gestiona el banco. Con este cometido se elaboró

una matriz que refleja los aspectos estratégicos que valoran los grupos de interés, así como también las acciones desarrolladas por el banco, en respuesta a las demandas identificadas con cada grupo de interés. A continuación se presentan las prioridades internas como las expectativas de los grupos de interés.

### Principales expectativas identificadas y compromisos asumidos con los grupos de interés

(G4.19) (G4.20) (G4.21)

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>● Bienestar.</li> <li>● Desarrollo profesional y humano.</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>● Solvencia.</li> <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>● Confianza.</li> <li>● Educación financiera.</li> </ul>	<p>Satisfacer sus necesidades con productos de calidad, servicio oportuno, asistencia permanente y orientación profesional.</p> <p>Impartir educación financiera a la población y a segmentos y sectores particulares de la sociedad.</p>

<b>Proveedores</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>● Cumplimiento contractual.</li> <li>● Pago puntual.</li> <li>● Relaciones comerciales de largo plazo.</li> </ul>	Cumplimiento contractual.
<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>● 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 en base a registros internos.*

Con el objetivo de escuchar a los diferentes grupos de interés del Banco Nacional de Bolivia S.A. y recoger sus demandas e intereses, se han utilizado

diferentes herramientas de consulta y canales de comunicación, que se detallan en el siguiente cuadro:



## Canales de información y diálogo

(G4.26) (G4.37) (G4.43) (G4.49)

Permanente	
Según se requiera	
Trimestral	
Anual	

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

Fuente: Elaboración propia en base a registros internos.

## Modelo de materialidad aplicado

La definición de la materialidad obedece a un modelo aplicado por el banco, basado en la guía del GRI 4.0, que permite que los contenidos elegidos para el IRSE se enmarquen en la misión y política de RSE del banco y en las expectativas de los grupos de interés, según lo siguiente:

- 1 Se identificaron los aspectos relevantes, se realizó un análisis de los contenidos de las memorias e informes de RSE anteriores, y un análisis de los canales de comunicación con los grupos de interés, y las expectativas recogidas a través de estos canales.
- 2 Se priorizaron los temas materiales para ser incorporados en el IRSE 2015, a través de la selección de los aspectos más importantes reflejados en la matriz. En esta fase participaron diferentes áreas del banco involucradas con cada grupo de interés. El resultado de esta fase dio como resultado la consolidación de la matriz de materialidad.
- 3 Se validaron los asuntos de relevancia identificados e incorporados al IRSE 2015, y se elaboró un

primer borrador del IRSE para que sea evaluado y validado internamente por la Vicepresidencia de Operaciones y Finanzas, la de Relaciones Internacionales y Desarrollo, y el Comité de RSE.

La validación externa y encargo de seguridad limitada se efectuó por la consultora PWC, quien se encargó de:

- Certificar la veracidad de la información publicada en el IRSE 2015.
  - Verificar el cumplimiento de los procesos y principios establecidos en la metodología GRI 4.0.
- 4 Se revisó la información contemplada en el IRSE 2015. En esta fase se incluyó la revisión y validación de la matriz de materialidad, a través de la aplicación de diferentes metodologías y canales orientados a obtener opiniones y expectativas, para desarrollar las estrategias de mejora a fin de seguir avanzando y progresando en la gestión de Responsabilidad Social Empresarial del BNB.



## V. Descripción del cumplimiento de los objetivos y de la política de RSE







**Desempeño Social**



# 1. Colaboradores

(G4.10)

Para el BNB sus funcionarios constituyen el activo principal; gracias a la combinación de su talento, conocimientos y habilidades, contribuyen al cumplimiento de la misión y le permiten alcanzar su visión empresarial.

## Respeto a los derechos humanos

El banco tiene un fuerte compromiso con sus colaboradores. Enmarca sus acciones en el respeto a los derechos humanos y laborales, en el cuidado de la salud y el bienestar, la seguridad y el desarrollo profesional

y personal. Los colaboradores cumplen un importantísimo rol en el éxito empresarial de la entidad.

El banco brinda igualdad de oportunidades a todos sus funcionarios, ocupaciones seguras y saludables, procurando un clima laboral óptimo para el desempeño de sus funciones.

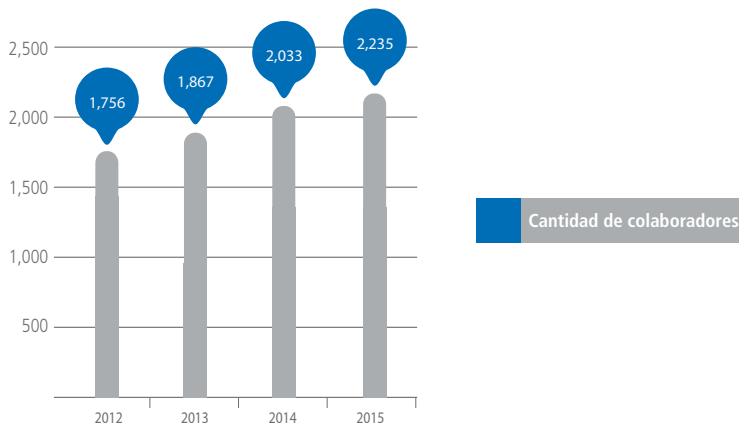
En el año 2007 el banco ratificó su compromiso con los derechos humanos y se adhirió con el Pacto Global de las Naciones Unidas, que establece:

## Principios del Pacto Global de las Naciones Unidas

Categoría	Principio
Derechos humanos	<p><b>Principio 1:</b> Las empresas deben apoyar y respetar la protección de los derechos humanos fundamentales reconocidos internacionalmente, dentro de su ámbito de influencia.</p> <p><b>Principio 2:</b> Las empresas deben asegurar de que sus empleados no son víctimas de la vulneración de los derechos humanos.</p>
Trabajo	<p><b>Principio 3:</b> Las empresas deben apoyar la libertad de asociación y el reconocimiento efectivo del derecho a la negociación colectiva.</p> <p><b>Principio 4:</b> Las empresas deben apoyar la eliminación de toda forma de trabajo forzoso o realizado bajo coacción.</p> <p><b>Principio 5:</b> Las empresas deben apoyar la eliminación del trabajo infantil.</p> <p><b>Principio 6:</b> Las empresas deben apoyar la abolición de las prácticas de discriminación en el empleo y la ocupación.</p>
Medio ambiente	<p><b>Principio 7:</b> Las empresas deben mantener un enfoque preventivo que favorezca el medio ambiente.</p> <p><b>Principio 8:</b> Las empresas deben fomentar las iniciativas que promuevan una mayor responsabilidad ambiental.</p> <p><b>Principio 9:</b> Las empresas deben fomentar el desarrollo y la difusión de las tecnologías ambientales con el medio ambiente.</p>
Lucha contra la corrupción	<p><b>Principio 10:</b> Las empresas deben trabajar contra la corrupción en todas sus formas, incluidas la extorsión y el soborno.</p>

Fuente: Pacto Global de Naciones Unidas.

## Generación de empleo y crecimiento



Fuente: Elaboración propia en base a registros internos.

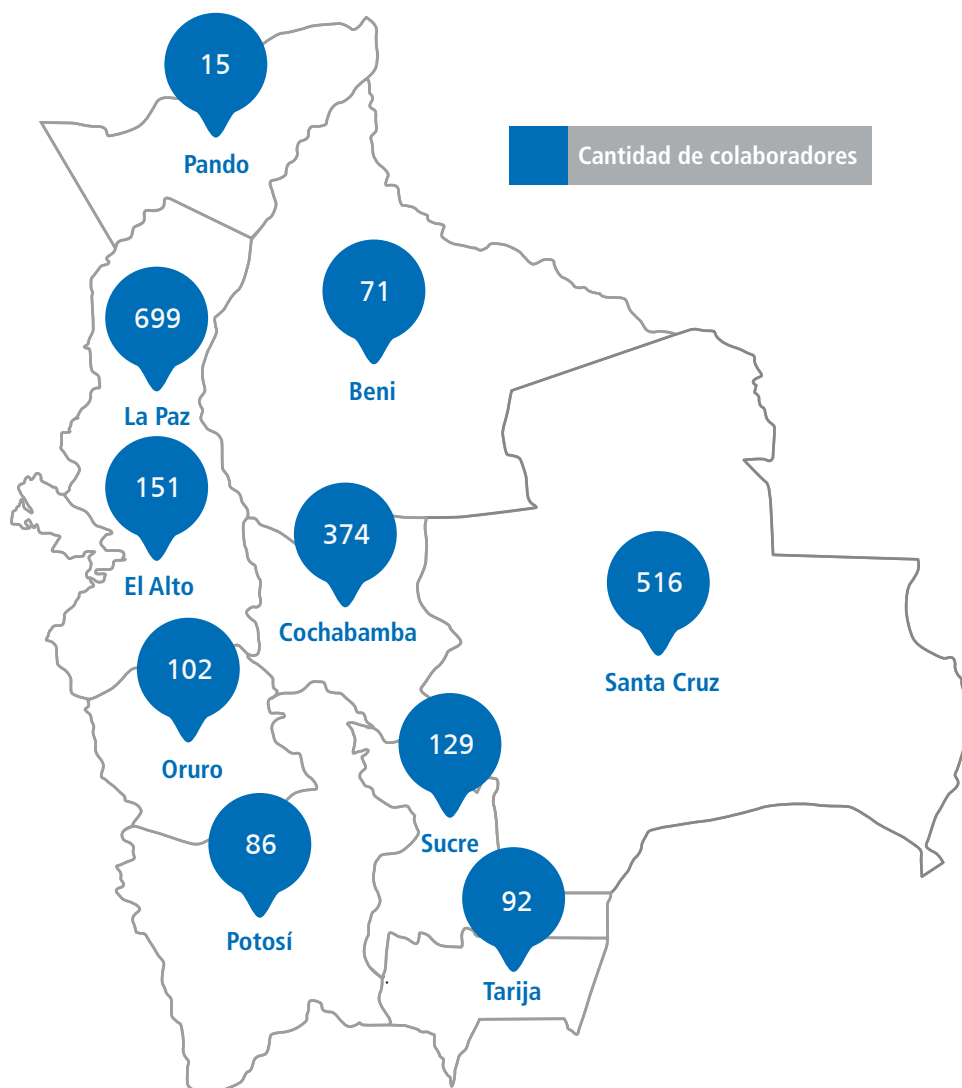
## Composición de los órganos de gobierno y plantilla, desglosado por género y grupo de edad

(G4-LA.12)

Nivel jerárquico	Cantidad empleados por nivel jerárquico	Cantidad empleados por género		Cantidad empleados por edad		
		Masculino	Femenino	Menor de 30	Entre 30 y 50	Mayor de 50
Personal ejecutivo	181	116	65	3	146	32
Mandos medios	735	363	372	185	526	24
Personal operativo y de servicio	1.319	544	775	849	443	27
Totales	2.235	1.023	1.212	1.037	1.115	83

Fuente: Elaboración propia en base a registros internos.

## Composición de la plantilla por ubicación geográfica



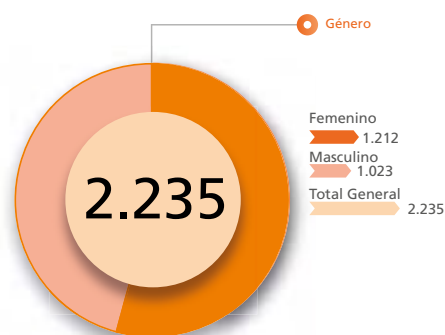
Fuente: Elaboración propia en base a registros internos.

## Distribución del personal por grupo etario (G4-LA.1)



Fuente: Elaboración propia en base a registros internos.

## Distribución del personal por género



Fuente: Elaboración propia en base a registros internos.

## Contrataciones y rotación media del personal

### Rotación media de empleados desglosados por grupo etario, género y sucursal

Sucursal	Índice de contratación	Rotación de personal
<b>Al 31 de diciembre de 2015</b>		
Oficina Nacional	15%	11%
La Paz	34%	19%
Santa Cruz	22%	15%
Cochabamba	20%	14%
Sucre	26%	13%
Oruro	29%	24%
Potosí	35%	17%
Tarija	22%	22%
Beni	37%	44%
El Alto	34%	19%
Pando	20%	13%
<b>Total</b>	<b>25%</b>	<b>17%</b>

		Índice de contratación	Rotación de personal
		<b>Al 31 de diciembre de 2015</b>	
Género	Femenino	24%	17%
	Masculino	27%	16%
Rango de edad	Menor de 30	41%	21%
	Entre 30 y 50	14%	14%
	Mayor de 50	3%	10%

Fuente: Elaboración propia en base a registros internos.

Nota. Para el cálculo del índice de contratación y del de rotación se aplicaron las siguientes fórmulas:

Índice de contratación: Total de contrataciones durante la gestión reportada por sucursal / total del personal al cierre de la gestión reportada.

Índice de rotación: Total de desvinculaciones durante la gestión reportada por sucursal / total del personal al cierre de la gestión reportada.

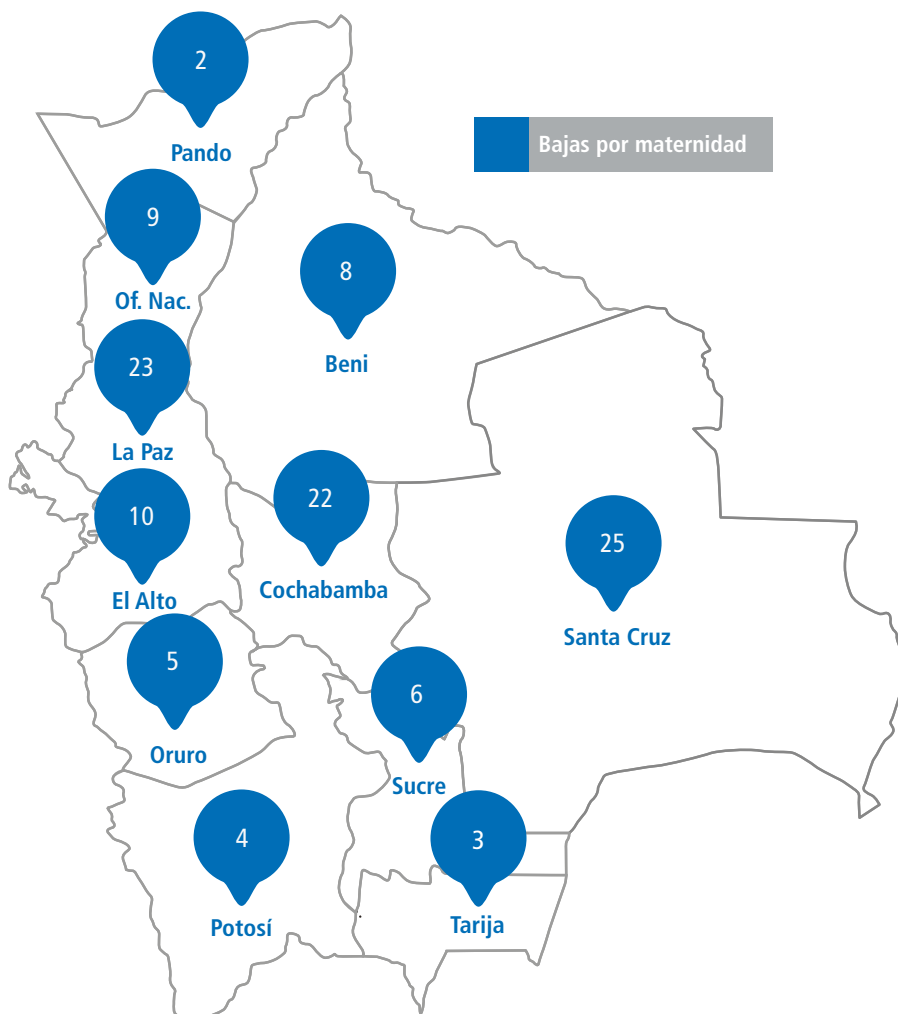
## Niveles de reincorporación al trabajo y de retención tras la baja por maternidad

(G4-LA.3)

Conforme a lo establecido en la normativa vigente, en los casos de maternidad se expidieron los certificados pre-natal y post-natal, ambos por cuarenta y cinco (45) días como máximo, a las

mujeres en estado de gestación. Durante el año 2015 fueron 117 funcionarias quienes se acogieron a la baja por maternidad, conforme el siguiente detalle a nivel nacional:

### Distribución geográfica de bajas por maternidad



Del total de funcionarias que disfrutaron de este beneficio, el 97% se reincorporaron al trabajo

después de finalizar su baja por maternidad, tal como se aprecia en el siguiente cuadro:

	Cantidad	%
Total	117	100,00%
No se reincorporaron	4	3,42%
Sí se reincorporaron	113	96,58%

Fuente: Elaboración propia en base a registros internos.  
Nota: En los cuatro casos la desvinculación fue voluntaria.

Durante la gestión correspondiente al año 2015, de las 117 funcionarias que tuvieron el beneficio de baja por maternidad, 113 se reincorporaron

al trabajo; sin embargo, durante los siguientes 12 meses posteriores a dicha baja, de esas 113 funcionarias, 12 se retiraron.

Sucursal	Personal que optó por retirarse
Oficina Nacional	
La Paz	3
Santa Cruz	6
Cochabamba	1
Sucre	
Oruro	
Potosí	
Tarija	
Beni	2
El Alto	3
Pando	1
Total general	16

Fuente: Elaboración propia en base a registros internos.  
Nota: En los 16 casos la desvinculación fue voluntaria.

Considerando los datos expuestos, el nivel de reincorporación y de retención de las funcionarias

que volvieron al trabajo después de finalizar la baja por maternidad, para la gestión 2015 fue del 86%.

	Cantidad	%
Total personas baja maternidad	117	100,00%
Personal que optó por el retiro	16	13,68%
Personal que permaneció	101	86,32%



**UNA EXPERIENCIA  
QUE CAMBIARÁ TU VIDA**

DESCARGA GRATIS EN:



Disponible en el  
**App Store**



DISPONIBLE EN  
**Google play**

## Remuneración

La política de remuneración del banco está alineada a la estrategia del negocio y a la normativa vigente, y se constituye en un elemento fundamental para la generación de valor y la retención del talento. Las remuneraciones tienen directa relación con las funciones que desempeñan los colaboradores en la organización y sus niveles de responsabilidad.

La remuneración está conformada por el salario básico, el bono de antigüedad y otros beneficios de diferentes características. El aguinaldo es pagado a los funcionarios de planta en el mes de diciembre de cada año. El Decreto Supremo 1802 "Esfuerzo por Bolivia gestión 2013", también aplicable para la gestión 2015, determinó la obligación de pagar un doble aguinaldo a funcionarios con cargos no ejecutivos. El BNB, además de cumplir a cabalidad el mandato del decreto, extendió este beneficio a todos sus funcionarios por tercer año consecutivo, con independencia del cargo que ocupaban.

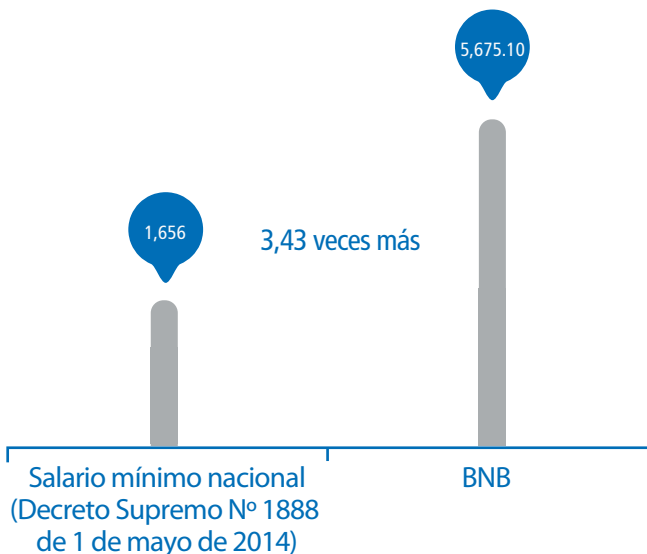
En cuanto a la equidad de género, el BNB impulsa la igualdad de oportunidades para

todos los colaboradores, por lo que cuenta con una representación equilibrada de hombres y mujeres en su plantilla, es así que existe relación entre el salario de los hombres respecto al de las mujeres. De esta manera el banco garantiza un trato igualitario a todos sus funcionarios, sin diferenciación de género. (G4-LA.13)

Asimismo, el sistema de remuneración del Banco Nacional de Bolivia S.A. es evaluado en forma periódica, empleando como base comparativa encuestas de sueldos y salarios del sector financiero, tomando en consideración el costo de vida, las directrices emanadas por el gobierno y otras variables, de manera tal que las retribuciones sean competitivas y se mantengan acordes con la realidad económica y social del país.

El haber básico promedio pagado por el BNB a diciembre de 2015 alcanza a Bs. 5.675,10, que corresponde a 3,43 veces el salario mínimo nacional establecido por el gobierno del Estado Plurinacional de Bolivia.

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



Fuente: Elaboración propia en base a registros internos.



## Evaluación de desempeño

(G4-LA11)

Con el objetivo de generar una cultura de excelente desempeño y potenciar las competencias de los colaboradores, el BNB anualmente efectúa el proceso de evaluación al desempeño, que contribuye a determinar el grado de potenciamiento que las personas requieren para cumplir óptimamente con las actividades y responsabilidades en el cargo.

En el proceso de evaluación de desempeño realizado en los primeros meses de 2015, del universo de personal a evaluarse (1.996 personas), el 93% (1.830 personas) participó de la misma, siendo que el restante no fue evaluado por diferentes factores internos como la antigüedad en el cargo (51%) y la desvinculación laboral (39%).

### Porcentaje de evaluados por género

Género	Cantidad de funcionarios	Porcentaje de participación
Femenino	1.020	56%
Masculino	810	44%
Total	1.830	100%

### Porcentaje de evaluados por nivel jerárquico

Nivel jerárquico	Cantidad de funcionarios	Porcentaje de participación
Mandos medios	588	32%
Personal ejecutivo	125	7%
Personal operativo	1.117	61%
Total general	1.830	100%

Por otra parte, el porcentaje de empleados que han sido promocionados durante la gestión

correspondiente al año 2015, desglosado por género y nivel jerárquico es el siguiente:

Género	Cantidad de funcionarios	Porcentaje de participación
Femenino	159	57%
Masculino	119	43%
Total general	278	100%

Nivel cargo	Cantidad de funcionarios	Porcentaje de participación
Mandos medios	28	10%
Personal ejecutivo	95	34%
Personal operativo	155	56%
Total general	278	100%

## Clima laboral

Congruentes con lo mencionado en la visión y misión del banco, y para que éste se consolide como el mejor lugar de trabajo para los colaboradores, ofreciéndoles oportunidades para su desarrollo y crecimiento, con carácter anual el banco efectúa

estudios orientados a detectar áreas de oportunidad que permitan, mediante diferentes planes de acción, potenciar todos y cada uno de los indicadores para lograr con el tiempo, la construcción del mejor lugar para trabajar.

## Características del estudio:

- Identifica las dimensiones y atributos que hacen a la satisfacción del personal, y determina sus pesos en el clima laboral.
- Mide el porcentaje de trabajadores satisfechos e insatisfechos con cada dimensión y atributo que hace al clima laboral.
- Calcula el índice de satisfacción general, ponderando el peso de cada atributo con el porcentaje de trabajadores satisfechos.
- Sugiere cuáles son las fortalezas de la empresa y las debilidades que demandan una mejora, sea urgente o de mediano plazo.
- A nivel nacional, permite hacer un benchmarking con el rubro y con quienes obtienen los mejores resultados.
- Construye un tablero de comando para hacer seguimiento anual a los indicadores.

## Dimensiones que mide:

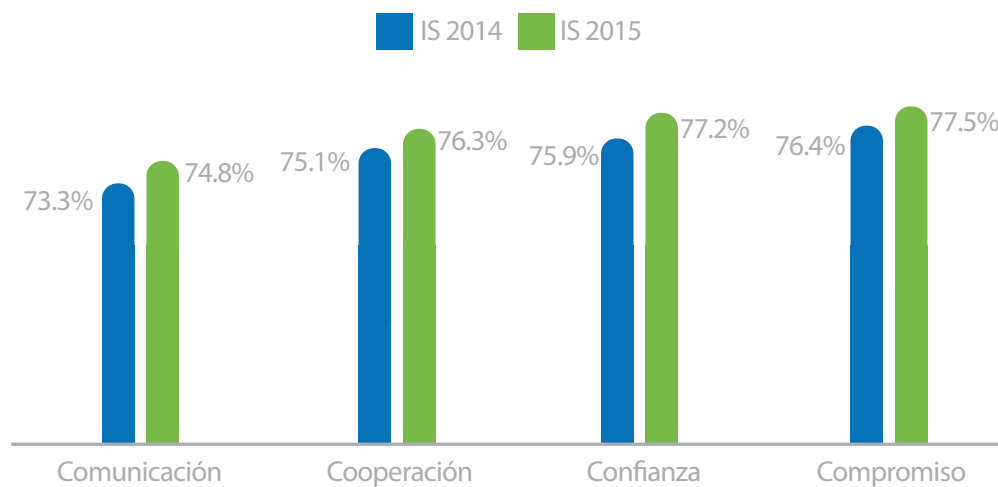


- COMUNICACIÓN** La comunicación abierta y positiva, y la retroalimentación constante y efectiva.
- COOPERACIÓN** Generar un ambiente de colaboración y apoyo mutuo, y trabajar en la capacidad de coordinación de las personas y los equipos.
- CONFIANZA** El fomento de un ambiente de apertura y franqueza en los equipos humanos genera un alto nivel de confianza.
- COMPROMISO** Una relación de reciprocidad entre organización y empleado, hace que la gente esté a gusto con su labor, su equipo y su organización.

## Resultados obtenidos:

- Comunicación. El Índice de Satisfacción (IS) de esta dimensión se incrementó en 1.5% con respecto a la gestión 2014. Destacan dentro de esta dimensión los atributos referidos a la orientación y retroalimentación dentro de la organización.
- Cooperación. El IS de esta dimensión tuvo un crecimiento del 1.2% en 2015. La mayor claridad que poseen los diferentes equipos respecto a los objetivos que tienen que alcanzar, así como el apoyo que se consigue dentro del mismo para el desarrollo de sus actividades, son los atributos que más se destacan.
- Confianza. Aumentó el IS en 1.3%. El atributo "La empresa está guiada por valores sólidos" y otros relacionados con un mejor rol de líderes por parte de los superiores en jerarquía, incidieron en el crecimiento de esta dimensión.
- Compromiso. El IS aumentó en un 1.1% debido, fundamentalmente, a aspectos relacionados con la capacitación del personal.

### Índice de Satisfacción (IS) por dimensiones



El Índice de Satisfacción (IS) correspondiente a la gestión 2015-2016 se ubica en el 76.4%, es decir,

una variación porcentual de 1.73, tal cual se ve en el siguiente cuadro:

Dimensión	IS 2014	Variación %	IS 2015
Comunicación	73,3%	2,05	74,8%
Cooperación	75,1%	1,60	76,3%
Confianza	75,9%	1,71	77,2%
Compromiso	76,4%	1,44	77,5%
Porcentaje	75,1%	1,73	76,4%

En términos generales, el clima organizacional del BNB subió en la gestión 2015 en 1.73%. Los resultados generales muestran que el clima organizacional se encuentra dentro de los parámetros estándar de bienestar (70% y

80%). El Índice General de Satisfacción (76.4%) y los de porcentaje del personal con indicadores de insatisfacción (23.6%) muestran, según la percepción de los empleados, un excelente ambiente de trabajo, manejado y controlado.

## Beneficios sociales

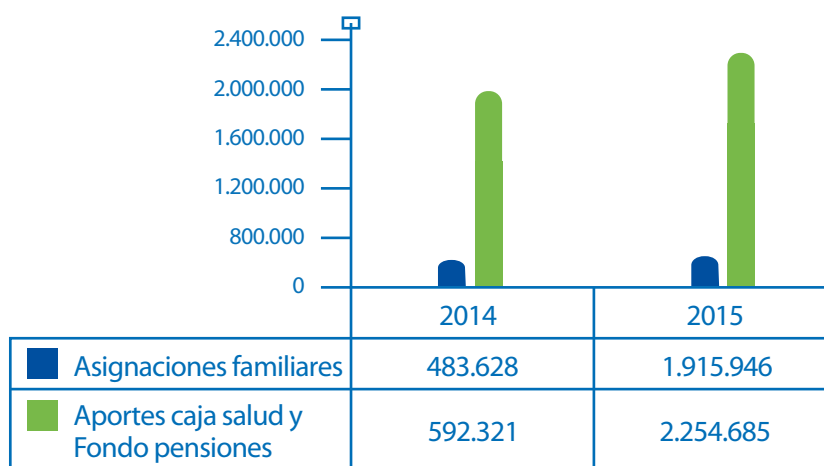
(G4-LA2) (G4.EC3)

- **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 colaborador. Asimismo, el banco cumple con el pago de los subsidios de maternidad en las etapas de prenatal, natal y de lactancia.

Durante la gestión 2015 el BNB aportó al seguro social de corto plazo un equivalente a US\$ 2.847.006.

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



Fuente: Elaboración propia en base a registros internos.

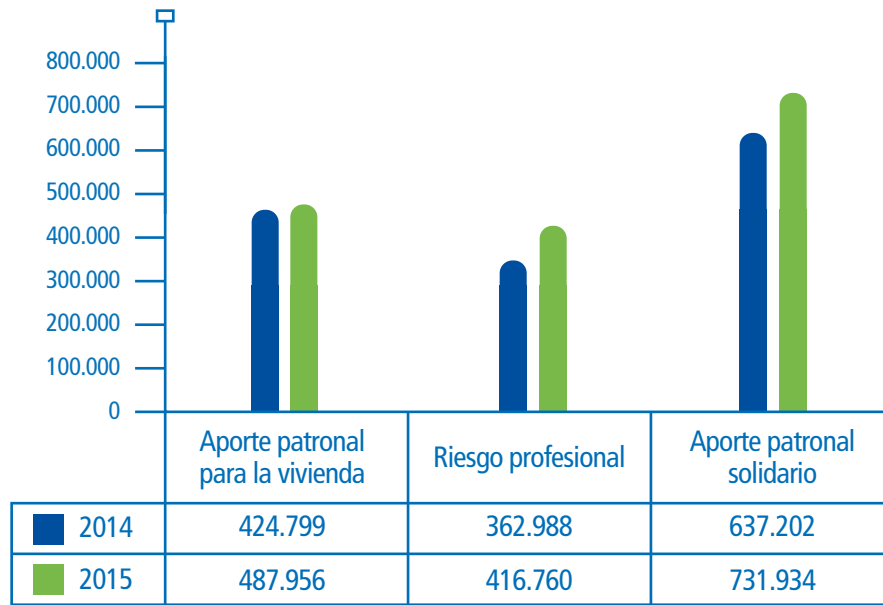
- **Seguro Social de Largo Plazo:** En cumplimiento a lo dispuesto en las leyes nacionales, el BNB actúa como agente de retención de los aportes laborales de los funcionarios destinados a la cuenta individual de jubilación, prima de riesgo común y fondo solidario. Por otro lado, asume los aportes patrona-

les a la prima de riesgo profesional, aporte patronal para la vivienda y al Fondo Patronal Solidario.

Durante la gestión 2015 el BNB realizó un aporte patronal de US\$ 1.636.650 al seguro social de largo plazo. (G4-LA8)



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



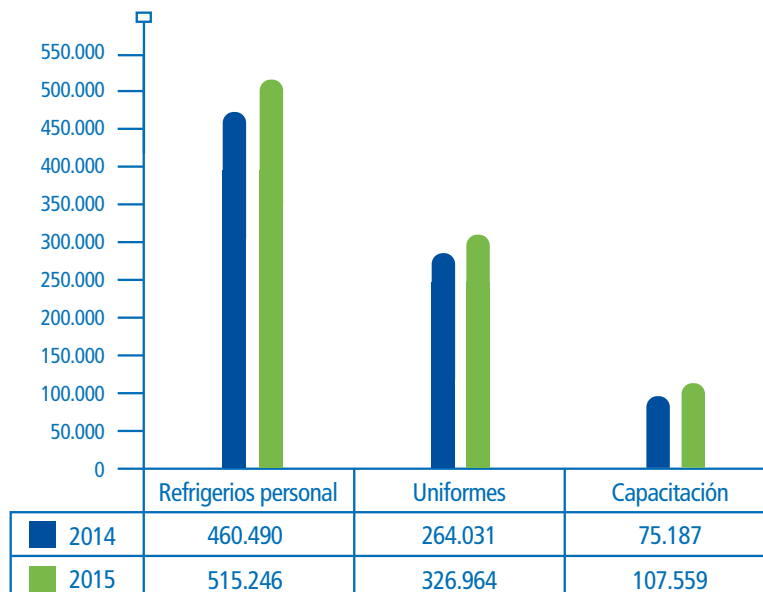
Fuente: Elaboración propia en base a registros internos.

- **Otros beneficios:** El BNB ofrece a sus colaboradores beneficios sociales adicionales, como la dotación de refrigerios en especie, la dotación de uniformes para el personal del nivel operativo y de servicios, y la inversión que realiza en el desarrollo profesional de

sus colaboradores, mediante capacitaciones permanentes en temas relacionados a la actividad del banco.

Durante la gestión del año 2015 se destinaron US\$ 949.769 para proveer estos beneficios.

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



Fuente: Elaboración propia en base a registros internos.

## Libertad de asociación

(G4.11)

El Banco Nacional de Bolivia promueve, reconoce y garantiza la libertad de asociación de sus funcionarios. En razón de esto mantiene una relación de trabajo dinámica, positiva y constructiva con el sindicato de trabajadores, y promueve un flujo de comunicación constante con sus representantes, en el marco del respeto y cumplimiento con la Ley General del Trabajo y al Reglamento Interno del banco. En este marco cabe señalar que a diciembre

de 2015 el 35% del total de trabajadores formaron parte del sindicato del banco.

Anualmente, ambas instancias tratan —el banco y el sindicato—, entre otros aspectos y bajo la modalidad de convenio colectivo, el incremento salarial anual. El cuadro siguiente muestra la relación de los trabajadores que formaron parte del convenio colectivo firmado entre la empresa y el sindicato en el año 2015. (G4.53)

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

Sucursal	Total empleados diciembre 2015	Total empleados sindicalizados diciembre 2015	Porcentaje empleados sindicalizados diciembre 2015
Oficina nacional	282	0	0%
La Paz	417	173	41%
Santa Cruz	516	76	15%
Cochabamba	374	226	60%
Sucre	129	76	59%
Oruro	102	62	61%
Potosí	86	39	45%
Tarija	92	49	53%
Beni	71	1	1%
El Alto	151	67	44%
Pando	15	6	40%
Total	2.235	775	35%

Fuente: Elaboración propia en base a registros internos.

## Bienestar laboral

El compromiso del banco con sus colaboradores se refleja también en las acciones que implementa para promover un alto grado de bienestar

laboral, el cual permite fortalecer el sentido de pertenencia con la institución y el desarrollo de un mejor clima laboral.

## Seguridad ocupacional

El BNB se ocupa de brindar un ambiente seguro para sus colaboradores y usuarios, poniendo a disposición de ellos ambientes de trabajo adecuados y saludables, que cumplen con las leyes

y normas de seguridad. Resultado de ello fueron las bajas tasas de absentismo, accidentes y de días perdidos de trabajo, datos reflejados en los siguientes cuadros:

## Indicadores de salud y seguridad ocupacional

Indicador	Femenino	Masculino	2015
Tasa de accidentes (IR)	1,49	1,27	1,39
Tasa de días perdidos (IDR)	6,85	5,77	6,35
Tasa de absentismo (AR)	0,02	0,04	0,03

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

## Desglose de indicadores de salud y seguridad ocupacional

(G4-LA6)

Sucursal	Femenino		Tasa de accidentes		Tasa de días perdidos		Tasa de absentismo
	Total empleados	Nº de accidentes de trabajo	Días de absentismo justificado (naturales)	Días de absentismo injustificado (hábiles de trabajo)	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 periodo/ Nº total de días trabajados por el colectivo de trabajadores durante el mismo periodo * 200.000
Oficina Nacional	130	1	0	6	0,77	0,00	0,05
La Paz	248	7	20	1	2,82	8,06	0,00
Santa Cruz	291	2	6	1	0,69	2,06	0,00
Cochabamba	223	3	15	0	1,35	6,73	0,00
Sucre	57	0	0	0	0,00	0,00	0,00
Oruro	54	3	32	13,5	5,56	59,26	0,25
Potosí	38	0	0	2	0,00	0,00	0,05
Tarija	54	2	10	0	3,70	18,52	0,00
Beni	39	0	0	1	0,00	0,00	0,03
El Alto	72	0	0	0	0,00	0,00	0,00
Pando	6	0	0	0,5	0,00	0,00	0,08
Totales	1.212	18	83	25	1,49	6,85	0,02

Sucursal	Masculino		Tasa de accidentes		Tasa de días perdidos		Tasa de absentismo
	Total empleados	Nº de accidentes de trabajo	Días de absentismo justificado (naturales)	Días de absentismo injustificado (hábiles de trabajo)	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 periodo/ Nº total de días trabajados por el colectivo de trabajadores durante el mismo periodo * 200.000
Oficina Nacional	152	2	3	7	1,32	1,97	0,05
La Paz	169	4	15	6	2,37	8,88	0,04
Santa Cruz	225	2	4	0	0,89	1,78	0,00
Cochabamba	151	3	8	0	1,99	5,30	0,00
Sucre	72	0	0	0	0,00	0,00	0,00
Oruro	48	2	29	19	4,17	60,42	0,40
Potosí	48	0	0	0	0,00	0,00	0,00
Tarija	38	0	0	0	0,00	0,00	0,00
Beni	32	0	0	1	0,00	0,00	0,03
El Alto	79	0	0	0	0,00	0,00	0,00
Pando	9	0	0	5	0,00	0,00	0,56
Totales	1.023	13	59	38	1,27	5,77	0,04

Sucursal	2015		Tasa de accidentes		Tasa de días perdidos		Tasa de absentismo
	Total empleados	N° de accidentes de trabajo	Días de absentismo justificado (naturales)	Días de absentismo injustificado (hábiles de trabajo)	IR = N° total de accidentes/total horas trabajadas * 200.000	IDR = N° total de días perdidos/total de horas trabajadas * 200.000	AR = N° total de días perdidos (por ausencia) durante el periodo/ N° total de días trabajados por el colectivo de trabajadores durante el mismo periodo * 200.000
Oficina Nacional	282	3	3	13	1,06	1,06	0,05
La Paz	417	11	35	7	2,64	8,39	0,02
Santa Cruz	516	4	10	1	0,78	1,94	0,00
Cochabamba	374	6	23	0	1,60	6,15	0,00
Sucre	129	0	0	0	0,00	0,00	0,00
Oruro	102	5	61	32,5	4,90	59,80	0,32
Potosí	86	0	0	2	0,00	0,00	0,02
Tarija	92	2	10	0	2,17	10,87	0,00
Beni	71	0	0	2	0,00	0,00	0,03
El Alto	151	0	0	0	0,00	0,00	0,00
Pando	15	0	0	5,5	0,00	0,00	0,37
Totales	2.235	31	142	63	1,39	6,35	0,03

Fuente: Elaboración propia en base a registros internos.

Nota: Se consideran "días naturales" aquellos días de absentismo justificado, producto de accidentes de trabajo; y "días hábiles de trabajo" aquellos días de absentismo injustificado, producto de la ausencia del personal.

En el período 2015 no se registraron accidentes con lesiones graves ni víctimas mortales, y tampoco se han reportado enfermedades profesionales.

Los datos señalados en los cuadros anteriores sobre seguridad y salud, reflejan el compromiso del banco respecto a su deber de prevenir accidentes laborales, y de éstos se infiere que las prácticas de gestión de seguridad laboral del banco son acertadas.

El banco cuenta con un Comité Mixto de Higiene y Seguridad Ocupacional —cuyos miembros representan al 100% de los funcionarios del banco— que tiene como principal atribución la de vigilar el cumplimiento de las medidas de prevención de riesgos profesionales de la entidad. Además, se cuenta con una Política de

Higiene, Seguridad Ocupacional, Salud y Bienestar, que establece de manera formal la creación y administración de un sistema de gestión de salud y seguridad, orientado a desarrollar actividades de promoción, prevención de riesgos profesionales y control de los riesgos de salud para preservar, mantener y mejorar la salud de los colaboradores del BNB.

En el marco de su política de salud y seguridad laboral, durante 2015 se desarrollaron las siguientes acciones:

- Implementación de señalética en todas las instalaciones del banco.
- Capacitación en temas de seguridad.
- Inspecciones periódicas a las instalaciones.
- Simulacros de evacuación.



## Salud

### Programa Primero tu salud

El programa "Primero tu salud" nace el año 2009 y es fruto del compromiso del BNB con sus funcionarios y el interés de éstos en temas relacionados a la salud, manifestado en la consulta realizada al conjunto de colaboradores del Banco Nacional de Bolivia S.A.

Es así que basados en la intención de mejorar la calidad de vida de los funcionarios, anticipar, prevenir y minimizar los posibles riesgos que puedan impactar y afectar la salud de los funcionarios, el programa Primero tu salud implementa planes de acción concretos para promover la salud y el bienestar de los colaboradores del Banco Nacional de Bolivia S.A.

Desde la instauración del programa hasta la fecha se han desarrollado importantes acciones, que han fortalecido y consolidado el programa de salud del Banco Nacional de Bolivia S.A., como los diagnósticos de salud realizados en las gestiones correspondientes a 2010, 2012 y 2014, que sirvieron de norte para implementar diferentes campañas en beneficio de la salud de los colaboradores y sus familias.

Las acciones más significativas desarrolladas durante el año 2015 fueron las siguientes:

#### - Campaña Mejora tu salud visual

"Mejora tu salud visual" es una campaña que se desarrolla bianualmente desde el año 2011, consistente en un examen individual oftalmológico de todo el personal de las empresas que conforman el Grupo BNB, con el objetivo de detectar y prevenir enfermedades oftalmológicas y, en los casos necesarios, facilitar la dotación de lentes de medida.

La campaña permite el acceso de los colaboradores y de sus familiares a consultas con profesionales oftalmólogos de manera gratuita, en horarios laborales y en instalaciones del banco, en salas habilitadas en cada una de las sucursales del BNB.

En la gestión 2015 se contó con los servicios de las siguientes ópticas:

- Oftalmóvil, que realizó las evaluaciones oftalmológicas en Sucre, Potosí, Uyuni, Oruro, y Cochabamba.
- Óptica Visión, que realizó las revisiones en La Paz y Tarija.
- Óptica Móvil, que realizó las evaluaciones en Pando, Beni, Riberalta, El Alto y Santa Cruz.

Un factor importante de esta campaña es la otorgación de permisos a los funcionarios en horas de trabajo para que asistan a la revisión oftalmológica.

#### - Campaña Capacitación en primeros auxilios

*tu vida, tu familia*

Esta campaña fue implementada en el año 2011 con el objetivo de mejorar la capacidad de respuesta de los funcionarios ante accidentes o hechos fortuitos, de tal manera que sean capaces de proteger, socorrer y prestar asistencia médica básica de manera eficiente y oportuna, cuando y donde se requiera.

Con el apoyo de la Cruz Roja Boliviana el año 2015 se desarrollaron ocho talleres vivenciales con la participación de colaboradores de todas las sucursales.

Ciudades para la capacitación	Grupos	Oficinas	Funcionarios a capacitar
La Paz	Taller 1	Oficina Nacional	20
		BNB SAFI	2
		BNB Valores	2
		BNB Leasing	1
		El Alto	5
	Taller 2	La Paz	20
		Oruro	5
		El Alto	5
	Taller 3	La Paz	21
Oruro		5	
El Alto		3	
Santa Cruz	Taller 4	Santa Cruz	24
		Pando	2
		Beni	4
	Taller 5	Santa Cruz	24
		Beni	4
Sucre	Taller 6	Sucre	11
		Potosí	7
Cochabamba	Taller 7	Cochabamba	17
		Tarija	5
Cochabamba	Taller 8	Cochabamba	18
		Tarija	4
Total	8		209



Los talleres abordaron diferentes temáticas de primeros auxilios, las más significativas fueron las relacionadas a la manera práctica en que los funcionarios aprendieron a atender a personas accidentadas, transportar heridos, realizar inmovilizaciones y muchas otras acciones que podrían salvar la vida de una persona.

A partir de 2012 a la fecha, los funcionarios tienen la oportunidad de ser capacitados en primeros auxilios a través del sistema "e-learning" en la

Intranet empresarial, que es una herramienta para difundir capacitaciones de forma remota al personal del BNB. En este sentido, se desarrolló una herramienta interactiva de capacitación que permite el acceso y aprendizaje de los colaboradores de una manera vivencial y dinámica.

Por otra parte, el banco cuenta con botiquines de primeros auxilios en todas las agencias a nivel nacional. Personal responsable de los mismos está encargado del mantenimiento y provisión de insumos.



#### - Trabaja a tono con la vida

Es parte del programa "Primero tu salud" y tiene el fin de combatir los posibles riesgos de salud que puedan afectar a los colaboradores del BNB, a través de la promoción continua de estilos de vida saludable y el autocuidado de la salud.

A solicitud de los propios funcionarios, el equipo nacional de RSE trabajó en la renovación de convenios con gimnasios en varias sucursales, para combatir el sedentarismo y para adquirir un estilo de vida activo.

## Portal Primero tu salud

Luego de recoger y analizar las consultas e inquietudes de los colaboradores respecto a su salud física y emocional, en el 2015 se creó el portal Primero tu salud con el objetivo de contribuir a combatir riesgos de salud identificados a través de una plataforma de atención virtual en salud.

La plataforma cumple principalmente tres funciones:

- Promover una alimentación saludable.
- Controlar y prevenir el sedentarismo.
- Prevenir y promover el manejo adecuado del estrés laboral.

Mediante herramientas de comunicación se difunde información referente a la buena nutrición, para que los colaboradores del banco apliquen el conocimiento adquirido en su diario vivir y con sus familias.

La plataforma virtual cuenta con un espacio para que los funcionarios reciban orientación personalizada sobre cómo mejorar hábitos alimenticios, así como participar de evaluaciones antropométricas personalizadas.

El portal ha sido creado en base a los requerimientos de los funcionarios del BNB; es un espacio

exclusivo para todos y está a disposición a través del acceso por medio de un icono especial que se encuentra en las pantallas de sus computadoras. En este portal los colaboradores tienen a su disposición valiosa información nutricional, la misma que se actualiza semanalmente.

Como complemento del portal, se ha implementado un consultorio virtual, que atiende consultas individuales, y asimismo cuenta con un profesional en nutrición que es el encargado de responder de manera individualizada a las consultas realizadas por los colaboradores. El ingreso al consultorio virtual es a través de una aplicación ubicada en el mismo portal.

El portal cuenta con los siguientes espacios de información:

- Un tema de interés, que se actualiza semanalmente.
- Preguntas y respuestas sobre el tema difundido en la semana.
- Sugerencias de comida saludable.
- Opiniones de la especialista en nutrición.
- Consultorio virtual para realizar consultas personales.

### Preguntas y consejos sobre el tema



A continuación consejos y orientaciones que nos ayudarán a prevenir las molestias alérgicas y la intolerancia a ciertos alimentos.

más

### Sugerencias de comida sana



Recetas útiles para contrarrestar los efectos de esta etapa y aprender a preparar tofu en casa.

más

### Opina la especialista en nutrición



La especialista explica dónde podrían originarse las alergias y qué medidas adoptar para evitar complicaciones.

más

### Realiza tu Consulta virtual



Abusolve tus dudas, consulta con una nutricionista ingresando al consultorio virtual.

más

## Desarrollo profesional y humano

(G4-LA9) (G4-LA10) (G4-HR2)

El BNB se enorgullece del talento humano de sus colaboradores, es así que desde el proceso de reclutamiento de personal se enmarca en protocolos de evaluación del desempeño, enfocados al rol que van a desempeñar los nuevos funcionarios, lo cual le permite seleccionar personas calificadas e idóneas.

Estos protocolos se desarrollan dentro de parámetros y políticas dirigidas a garantizar la igualdad de oportunidades y la no discriminación de ningún colectivo. Para el reclutamiento de funcionarios se utilizan diferentes canales: promoción de los funcionarios, convocatoria externa vía medios de comunicación masivos (periódicos), portal del BNB y Facebook.

Por otra parte, el área de Recursos Humanos del banco tiene un programa que incorpora diferentes modalidades de capacitación, orientado a gene-

rar valor en los colaboradores y a garantizar su crecimiento y desempeño, haciendo un acompañamiento continuo al proceso de formación de los funcionarios desde que ingresan a la institución y durante su trayectoria profesional, a través de entrenamientos, formación y actualización continua por medio de cursos, talleres que se ejecutan de manera presencial, interna y externamente, y mediante e-learning.

Durante la gestión 2015 se han destinado un total de 81.889 horas de capacitación para el personal, haciendo un promedio aproximado de 35 horas anuales por funcionario, siendo los mandos medios y el personal operativo los más expuestos a mejorar su conocimiento.

Los cuadros siguientes muestran los resultados alcanzados durante la gestión reportada:

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

Nivel jerárquico	Total horas
Mandos medios	30.557
Personal ejecutivo	5.370
Personal operativo	45.962
Total general	81.889

Fuente: Elaboración propia en base a registros internos.

### Promedio de horas de capacitación por categoría

Nivel jerárquico	Total horas	Total personas	Horas promedio
Mandos medios	30.557	803	38
Personal ejecutivo	5.370	174	31
Personal operativo	45.962	1.371	34
Total general	81.889	2.348	35

Fuente: Elaboración propia en base a registros internos.

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

Género	Total horas
Femenino	47.639
Masculino	34.250
Total general	81.889

Fuente: Elaboración propia en base a registros internos.

## Promedio de horas de capacitación por género

Género	Total horas	Total personas	Horas promedio
Femenino	47.639	1.300	37
Masculino	34.250	1.048	33
Total general	81.889	2.348	35

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

Nota: La diferencia de personas entre la planilla de diciembre de 2015 (2.235 funcionarios) y el Total personas reportadas en este indicador se debe a la rotación existente en el banco.

## Horas de capacitación por nivel y tipo

Nivel jerárquico	E- Learning	Externa	Interna	Total general	Porcentaje
Mandos medios	16.574	4.415	9.568	30.557	37%
Personal ejecutivo	2.891	481	1.998	5.370	7%
Personal operativo	27.736	5.743	12.483	45.962	56%
Total general	47.201	10.639	24.049	81.889	100%

Fuente: Elaboración propia en base a registros internos.

En cuanto a la atención con calidad y calidez, enfocada a colectivos de personas con discapacidad, el BNB ofreció capacitaciones para desarrollar habilidades en el lenguaje de señas y

trato personalizado y especializado para usuarios y clientes con discapacidades en general, para lo cual destinó 2.461 horas de formación en los siguientes temas:

Temas	Horas
Atención al cliente con discapacidad auditiva - lenguaje de señas	229
Atención a personas con discapacidad	2.232
Total horas	2.461

Fuente: Elaboración propia en base a registros internos.

Por otra parte, en atención al compromiso que tiene el banco para prevenir y evitar incidentes relacionados a corrupción y mal manejo de la información, así como también a la detección, control y reporte de operaciones relacionadas

con la legitimación de ganancias ilícitas y el financiamiento del terrorismo, el banco ha desarrollado permanentes esfuerzos para promover el comportamiento ético y transparente de sus funcionarios.

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

Asimismo, el personal del BNB recibe capacitación mediante cursos elaborados con una periodicidad y contenido que varía, de acuerdo a las funciones de los empleados, responsabilidades de los distintos

puestos de trabajo y del nivel de contacto directo de los funcionarios con clientes.

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

El siguiente cuadro detalla la cantidad de funcionarios capacitados en temas de prevención de legitimación de ganancias ilícitas durante la gestión 2015:

### Cantidad de personas capacitadas en política de prevención

Nombre del curso	Mandos medios	Personal ejecutivo	Personal operativo	Total general
Política de prevención LGI y FT	758	160	1.225	2.143

*Fuente: Elaboración propia en base a registros internos.*



# UN VÍNCULO QUE REPRESENTA CONFIANZA Y SEGURIDAD

NUESTROS CLIENTES SON LO PRIMERO, POR ESO AGRADECEMOS,  
SU CONFIANZA EN NUESTRO SERVICIOS.



**Tú** primero

Fundado  
1872

**BNB**  
BANCO NACIONAL DE BOLIVIA



## 2. Clientes

(G4.8) (F56) (F55)

### Perfil de los clientes del BNB

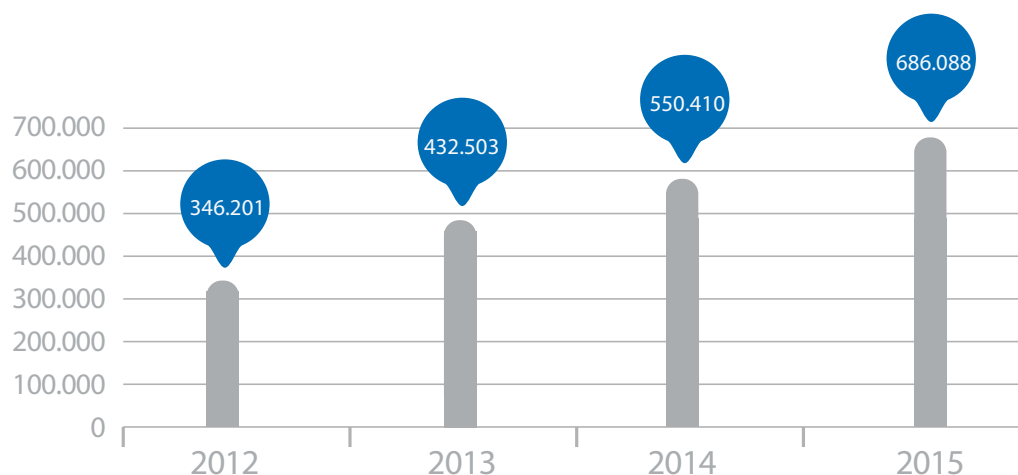
El cliente constituye el eje central entorno al cual el banco desarrolla su actividad comercial, porque cree firmemente que la sostenibilidad de sus acciones está directamente relacionada con la confianza que cada uno de los clientes y usuarios depositan en él. Por la razón anotada, uno de sus principales objetivos constituye mantener una relación constante con los clientes, recabando sus inquietudes y necesi-

dades para proporcionarle los productos y servicios que requiera, y así garantizar relaciones duraderas.

### Evolución de la cartera de clientes

A diciembre de 2015 el banco tenía 686.088 clientes activos, entre personas jurídicas y naturales, radicadas en el país y en el exterior.

### Evolución del crecimiento de clientes



Fuente: Elaboración propia en base a registros internos.

### Distribución de clientes por sucursal

Sucursal	Clientes
Beni	17.503
Cochabamba	140.122
El Alto	47.911
Gerencia Gral.	20
La Paz	143.204
Oruro	46.290
Pando	1.893
Potosí	26.968
Santa Cruz	166.004
Sucre	57.719
Tarija	38.454
Total	686.088

Fuente: Registros propios.

## Composición de la cartera de créditos

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

En el siguiente cuadro se muestra el volumen de la cartera por destino expresado en miles de dólares a diciembre de 2015, desglosado por sucursal y por línea de negocios:

**Cartera por destino al 31 de diciembre de 2015**  
(expresado en miles de dólares americanos)

	La Paz	Santa Cruz	Cochabamba	Sucre	Oruro	Potosí	Tarija	Beni	El Alto	Pando	Total
AGRICULTURA Y GANADERÍA	326	80.920	16.937	109	0	0	604	1.568	31	0	100.496
CAZA, SILVICULTURA Y PESCA	0	0	2	0	0	0	0	0	0	0	2
EXTRACCIÓN DE PETRÓLEO CRUDO Y GAS NATURAL	0	2.715	0	0	0	0	0	0	0	0	2.715
MINERALES METÁLICOS Y NO METÁLICOS	235	123	322	373	46	4.543	99	0	14	0	5.755
INDUSTRIA MANUFACTURERA	67.555	141.593	72.178	2.275	6.184	409	3.372	6.080	12.664	118	312.428
PROD. Y DIST. DE ENERGÍA ELÉCTRICA, GAS Y AGUA	1.856	0	143	64	0	0	0	0	0	0	2.063
CONSTRUCCIÓN	44.052	14.118	27.851	3.855	10.028	1.461	14.119	834	5.951	27	122.295
HOTELES Y RESTAURANTES	4.731	566	5.199	26	630	565	290	75	0	0	12.082
TRANSPORTE, ALMACENAMIENTO Y COMUNICACIONES	54	28	763	0	1.761	55	10	0	24	0	2.695
SERVICIOS INMOBILIARIOS EMPRESARIALES Y DE ALQUILER	114	0	161	0	0	0	59	0	0	0	334
SERVICIOS SOCIALES COMUNALES Y PERSONALES	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
<b>CARTERA PRODUCTIVA</b>	<b>118.923</b>	<b>240.063</b>	<b>123.556</b>	<b>6.701</b>	<b>18.648</b>	<b>7.033</b>	<b>18.554</b>	<b>8.558</b>	<b>18.684</b>	<b>145</b>	<b>560.866</b>
HIP. VIVIENDA SOCIAL	18.629	57.032	50.308	20.099	4.660	7.031	9.539	13.807	4.466	1.188	186.758
<b>TOTAL CARTERA PRODUCTIVA</b>	<b>137.552</b>	<b>297.094</b>	<b>173.864</b>	<b>26.800</b>	<b>23.308</b>	<b>14.064</b>	<b>28.093</b>	<b>22.366</b>	<b>23.150</b>	<b>1.333</b>	<b>747.624</b>
VENTA AL POR MAYOR Y MENOR	88.815	112.310	65.911	11.801	7.840	5.775	11.391	7.965	25.924	1.244	338.976
HOTELES Y RESTAURANTES	8.004	5.114	3.219	696	532	445	315	935	389	32	19.680
TRANSPORTE, ALMACENAMIENTO Y COMUNICACIONES	5.893	13.373	5.836	495	7.422	844	404	174	4.914	0	39.356
INTERMEDIACIÓN FINANCIERA	17.251	3.970	6.314	444	189	129	202	156	4.584	1	33.239
SERVICIOS INMOBILIARIOS EMPRESARIALES Y DE ALQUILER	20.279	47.576	10.243	1.542	3.150	1.398	1.382	2.480	4.673	127	92.851
ADMINISTRACIÓN PÚBLICA, DEFENSA Y SEGURIDAD SOCIAL OBLIGATORIA	31	8	98	17	0	0	0	0	0	0	155
EDUCACIÓN	2.209	1.235	5.340	130	967	177	1.168	220	8	0	11.455
SERVICIOS SOCIALES COMUNALES Y PERSONALES	24.733	5.710	31.056	6.893	4.761	9.245	265	4.436	651	304	88.053
SERVICIO DE HOGARES PRIVADOS QUE CONTRATAN SERVICIO DOMÉSTICO	0	3	11	0	0	0	0	0	0	0	13
SERVICIO DE ORGANIZACIONES Y ÓRGANOS EXTRATERRITORIALES	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
ACTIVIDADES ATÍPICAS	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
AGRICULTURA Y GANADERÍA	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
CAZA, SILVICULTURA Y PESCA	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
EXTRACCIÓN DE PETRÓLEO CRUDO Y GAS NATURAL	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
PROD. Y DIST. DE ENERGÍA ELÉCTRICA, GAS Y AGUA	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
CONSTRUCCIÓN	29	118	56	102	24	60	27	284	51	0	750
HIPOTECARIA	69.198	106.550	71.992	30.807	8.054	7.753	12.508	10.443	12.121	4.729	334.155
<b>CARTERA NO PRODUCTIVA</b>	<b>236.442</b>	<b>295.967</b>	<b>200.076</b>	<b>52.927</b>	<b>32.939</b>	<b>25.825</b>	<b>27.662</b>	<b>27.094</b>	<b>53.314</b>	<b>6.437</b>	<b>958.682</b>
<b>TOTAL CARTERA BRUTA</b>	<b>373.994</b>	<b>593.061</b>	<b>373.940</b>	<b>79.727</b>	<b>56.246</b>	<b>39.889</b>	<b>55.755</b>	<b>49.459</b>	<b>76.464</b>	<b>7.770</b>	<b>1.706.306</b>

Fuente: Elaboración propia en base a registros internos.

## Inclusión financiera - Bancarización

El banco reconoce la importancia de las iniciativas de educación financiera como complemento de los procesos de inclusión financiera y las medidas de reducción de la pobreza.

En el marco de la función social establecida en la misión y visión del banco, y en la normativa vigente, el BNB cuenta con una estrategia de bancarización que busca incorporar al sistema financiero a poblaciones tradicionalmente excluidas a través de productos accesibles.

La bancarización se convierte en un reto para las entidades financieras, pero al mismo tiempo en una oportunidad para fortalecer su contribución al crecimiento económico del país; la inclusión financiera permite promover la accesibilidad y mejorar la calidad de vida de colectivos que demandan una verdadera inclusión social.

Para que la inclusión financiera sea real, resulta imprescindible que los procesos implementados

vayan acompañados de programas sólidos de educación financiera, que lleguen a los diferentes públicos. Las acciones desarrolladas por el banco en este ámbito serán detalladas en las próximas páginas.

***“La educación e inclusión financiera son fundamentales para la lucha contra la pobreza.***

***El derecho de una persona a usar servicios financieros es una prioridad”.***

Antonio Valda, Presidente de ASOBAN  
I Congreso Latinoamericano de Educación  
Financiera FELABAN.

Con el firme compromiso de fortalecer la educación y la inclusión financiera, el BNB apoyó, como principal auspiciador, a la organización del I Congreso Latinoamericano de Educación Financiera FELABAN, que se desarrolló en la ciudad de Santa Cruz el 22 y 23 de octubre de 2015.





## Principales productos y servicios

(G4.4)

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

Cientos de productos y servicios, en sus diferentes versiones, constituyen la oferta de negocios permanente del banco a su clientela.

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

(FS/)

### Banca Joven BNB

El Banco Nacional de Bolivia S.A. cuenta con una innovadora iniciativa de inclusión financiera, Banca Joven BNB, la misma que fue concebida con el espíritu de atender al segmento joven —tradicionalmente desatendido por la banca boliviana— con productos que respondan a sus necesidades y que contribuyan a la generación de mejores oportunidades para su desarrollo económico y calidad de vida.

Con esta línea de negocios el BNB ha logrado una identidad propia en el mercado juvenil y una identificación de los jóvenes para con el banco. La línea de negocios ha sido una innovación en el sistema financiero nacional, con un enfoque de negocios totalmente diferenciado, y ha puesto un nuevo reto que está siendo replicado por otras entidades financieras.

Banca Joven está constituida por dos segmentos, “Banca Joven BNB” dirigida a jóvenes entre los 18 a 25 años, y “Banca Joven Plus” que atiende a jóvenes entre 26 a 35 años; cada una de estas líneas tiene productos adecuados para el rango de edad y las expectativas propias del segmento.

Es así que “Banca Joven BNB” pone a disposición de los jóvenes entre 18 a 25 años, productos como créditos de estudio y consumo con tasas de interés preferenciales, cajas de ahorro con tarjetas de débito personalizadas, que les permiten acceder a diferentes beneficios y descuentos en comercios de todo el país, además de diferentes promociones ofertadas durante el transcurso del año, como sorteos, premios, entre otros.

Por otra parte, “Banca Joven BNB Plus” es una línea desarrollada para satisfacer las necesidades de un público específico, comprendido entre los 26 y 35 años de edad.

A este segmento se ofertan, además de los nombrados anteriormente, productos crediticios específicos con condiciones preferenciales:

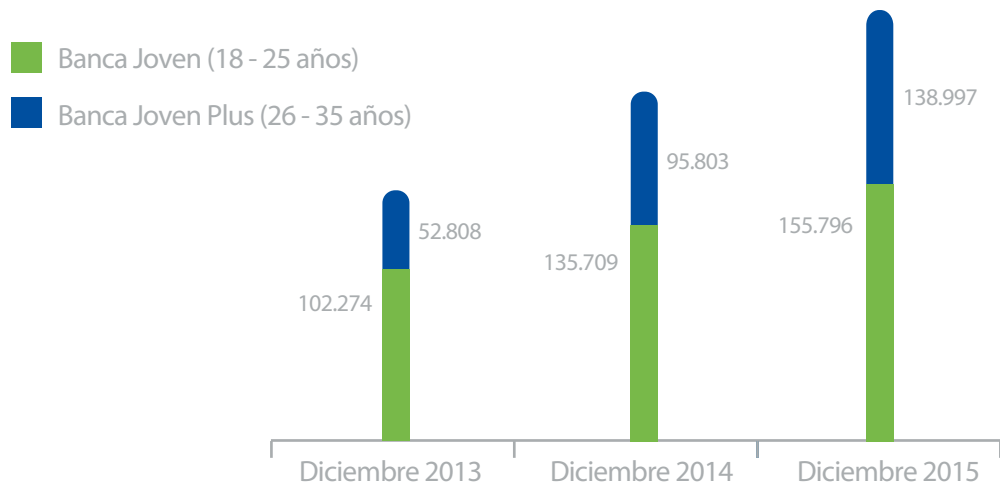
- **Tu Primera Casa:** Crédito desarrollado para la compra o construcción de vivienda, ampliación, remodelación, compra de terreno para construcción. Cuenta con las siguientes condiciones preferenciales: plazo de la operación hasta 30 años; aporte propio mínimo de 10% y una tasa de interés preferencial.
- **Tu Primer Auto:** Préstamo especialmente diseñado para la adquisición de vehículos nuevos a tasas muy competitivas, tiene como principal beneficio que el aporte propio es de únicamente el 10%.
- **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.

Desde la implementación de este producto, el BNB ha logrado la preferencia de más de 295 mil clientes jóvenes, entre los 18 y 35 años de edad, de diferentes niveles socioeconómicos que son titulares de cuentas de cajas de ahorro, y muchos

de ellos contratantes de préstamos para la vivienda, la compra de vehículos y para necesidades de consumo. Esta línea de negocios genera, además, una cultura bancaria útil para el futuro de los jóvenes.

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

Edad	31/dic/2013	31/dic/2014	31/dic/2015
18-25 años Banca Joven	102.274	135.709	155.796
26-35 años Banca Joven Plus	52.808	95.803	138.997
Total	155.082	231.512	294.793



Fuente: Elaboración propia en base a registros internos.

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

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



## Crédito de consumo para asalariados



# Beyond Banking

## Banca Joven BNB la mejor iniciativa de inclusión financiera

El 27 de marzo de 2015, en Busan, Corea del Sur, el Banco Interamericano de Desarrollo (BID) premió a las entidades financieras ganadoras de la quinta edición de los prestigiosos premios “Beyond Banking”. El Banco Nacional de Bolivia S.A. (BNB) ganó el primer premio en la categoría “AccessBanking” (Acceso a la banca – Inclusión financiera) con BANCA JOVEN BNB, siendo la única entidad financiera del país y de la región en recibir este premio, destacándose entre más de 150 entidades financieras postulantes.

Mediante este galardón el BID reconoce proyectos e iniciativas que tienen como objetivo contribuir a la formación de la banca del futuro, donde los modelos de negocio financieros combinan la rentabilidad con el retorno social y medioambiental, y tienen como principios la transparencia, la responsabilidad y la integridad, buscando prestar servicios y llegar a más gente, respetando el medioambiente y a la comunidad donde operan.

Un comunicado del BID referente al premio obtenido por el BNB, señala que esta entidad cree en la necesidad de dar impulso a estrategias de bancarización y Banca Joven BNB cumple con este objetivo, acercándose al segmento joven, bancarizándolo con una estrategia que responde a sus necesidades de crédito para educación o primer

consumo, a través de sus canales de preferencia: medios sociales y plataformas tecnológicas.

La innovadora iniciativa de inclusión financiera Banca Joven BNB, fue concebida con el espíritu de atender al segmento joven —tradicionalmente desatendido por la banca boliviana— con productos que respondan a sus necesidades y que contribuyan a la generación de mejores oportunidades para su desarrollo económico y calidad de vida.

Con este proyecto el BNB ha logrado una identidad propia en el mercado juvenil y una identificación de los jóvenes para con el banco. La línea de negocios ha sido una innovación en el sistema financiero nacional, con un enfoque de negocios totalmente diferenciado, y ha puesto un nuevo reto que está siendo replicado por otras entidades financieras.

Para el BNB obtener el premio Beyond Banking implica una señal legítima de que el banco trabaja cabalmente para forjar una cultura bancaria en la población joven del país y apuesta por un futuro renovado y más inclusivo.

***“El premio acredita que la visión del banco sobre inclusión financiera es la apropiada y es eficaz, además de estar alineada a su estrategia de sostenibilidad”***

Pablo Bedoya S., Vicepresidente Ejecutivo del Banco Nacional de Bolivia S.A.



Banca Joven  
BNB

Premio



beyondBanking  
banking on global sustainability

a la mejor iniciativa de  
**INCLUSIÓN FINANCIERA**  
de la región

Busan - Corea del Sur  
Marzo 2015

beyond  
Banking

BID



## Billetera electrónica

En el 2015 el Banco Nacional de Bolivia S.A. lanzó un novedoso servicio denominado "Billetera electrónica" para la inclusión financiera, accesible a toda la población desde cualquier punto del país las 24 horas del día y los 365 días del año.

Con BNB Billetera Electrónica se pueden realizar transacciones de manera fácil y sin costo desde un teléfono celular, sin necesidad de usar tarjeta de débito ni tener una cuenta bancaria. La plataforma permite la transferencia de dinero, mediante dispositivos celulares afiliados a la empresa de telefonía Viva Nuevatel.

Sin duda es una apuesta positiva a la inclusión de colectivos y a la promoción del uso de "dinero electrónico". Este tipo de servicio le da seguridad y agilidad a las transacciones de los usuarios al enviar dinero a cualquier punto del país.

## Créditos para la pequeña y mediana empresa, y microcréditos

Los microcréditos facilitan el acceso al crédito de los colectivos más desfavorecidos, contribuyendo a mejorar su nivel de vida y su entorno. En este entendido, el BNB ha desarrollado diferentes productos orientados a promover la inclusión financiera de micro, pequeñas y medianas empresas a través de los siguientes productos:

### Banca MyPE "Tu Amigo"

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

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

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

Por otra parte, los productos para atender a la pequeña y mediana empresa son los siguientes:

- **Línea de Crédito:** Es un acuerdo donde el banco se compromete a poner a disposición del cliente un monto de dinero para que realice diferentes tipos de operaciones crediticias, como el financiamiento de capital de operación, capital de inversión y contingentes en general para el segmento PyME.
- **Inmediato:** Capital de operación y/o capital de inversión.
- **Estacional:** Crédito estacional para capital de operaciones.

# ENVÍA Y RECIBE DINERO CON BNB BILLETERA ELECTRÓNICA



ES TAN FÁCIL COMO UN, DOS, TRES



CARGA TU BILLETERA  
ELECTRÓNICA EN  
CUALQUIER AGENCIA BNB



ENVÍA Y RECIBE DINERO  
EN TU BILLETERA  
ELECTRÓNICA



EFFECTUA TU DINERO  
ELECTRÓNICO EN  
CUALQUIER AGENCIA BNB

BNB  
Billetera  
Electrónica

Este servicio se realiza a través de la plataforma de SOLUCIONES **VIA**

**Tú primero**

Línea  
GRATIS  
**BNB**  
BANCO NACIONAL DE REPÚBLICA  
DOMINICANA



# MICROCRÉDITO PARA TU NEGOCIO

No dejes pasar las oportunidades  
que **BNB Tu Amigo** te da.

**TU** BNB  
**amigo**  
MICROCRÉDITO

**Tú primero**

Línea  
GRATIS  
**BNB**  
BANCO NACIONAL DE REPÚBLICA  
DOMINICANA

- **BNB Impulsar Básico:** Crédito destinado al financiamiento de capital de operación y capital de inversión, para el emprendimiento de pequeñas empresas. Incluyen condiciones y tasas preferenciales para el sector productivo, según lo establecido.
- **BNB Impulsar Plus:** Crédito destinado al financiamiento de capital de operación y capital de inversión, para el emprendimiento de pequeñas y medianas empresas. Incluye condiciones y tasas preferenciales para el sector productivo, según lo establecido.
- **BNB Avanzar:** Crédito destinado al financiamiento de capital de operación y capital de inversión, para pequeñas y medianas empresas en proceso de expansión. Incluye condiciones y tasas preferenciales para el sector productivo, según lo establecido.
- **BNB Agrandar:** Crédito destinado al financiamiento de capital de operación y capital de inversión, para pequeñas y medianas empresas en proceso de crecimiento. Incluye condiciones y tasas preferenciales para el sector productivo, según lo establecido.
- **Agro PyME:** Subproducto diseñado para atender los requerimientos de financiamiento de capital de operaciones e inversión del sector productivo agropecuario.

Con el objetivo de apoyar los emprendimientos de las PyME, el BNB ha desarrollado un modelo de gestión de estas empresas a través de un equipo de colaboradores, encargados de conocer de cerca y a profundidad la empresa, dar asesoría personal y diferenciada a cada PyME, ofrecerles las mejores oportunidades financieras de acuerdo al negocio

que realizan, apoyando en la identificación de los riesgos y las posibles acciones para la mitigación de los mismos.

Por otra parte, el banco ofrece periódicamente talleres gratuitos de actualización y capacitación para sus clientes PyME, los mismos que se detallan más adelante.

Con este conjunto de acciones, el BNB aporta a la satisfacción de sus clientes PyME y a la rentabilidad de la empresa.

### Vivienda social

En el marco del Decreto Reglamentario 1842 que regula los créditos de vivienda de interés social, el banco desarrolló la oferta "BNB tu Vivienda Social", que es un producto enmarcado en la Ley de Servicios Financieros bajo las siguientes características: tasa de interés desde el 5.5%, un plazo de hasta 20 años, aporte propio mínimo de 15%, y montos de hasta UFV 460.000, entre otros.

Adicionalmente, los clientes de Banca Joven BNB Plus de entre 26 y 35 años, que optaron por financiar con el BNB su primera vivienda y cumplieron las condiciones de vivienda social, se beneficiaron de un plazo de pago de hasta 30 años con un aporte propio mínimo del 15%.

Bajo el eslogan "Libertad es vivir en casa propia", el BNB ha aplicado una estrategia comunicacional competitiva y amigable, que muestra ciertas características que sólo son posibles realizar cuando se cuenta con un inmueble propio.

Con este concepto el banco pretende ser uno de los actores fundamentales en la colocación de este tipo de créditos.

## Puntos de atención

El BNB ofrece una amplia cobertura de atención a sus clientes y usuarios financieros; cuenta con oficinas en todas las capitales de departamento del país, algunas ciudades intermedias y en poblaciones periurbanas.

El Banco Nacional de Bolivia S.A. ha distribuido sus puntos de atención financieros (PAF) de acuerdo a criterios de inclusión y servicio, entre otros. A diciembre de 2015 la distribución de las PAF fue la siguiente:

### Puntos de atención financiera BNB

(G4.13)

Departamento	Sucursales	Agencias fijas	Oficinas externas	Ventanilla	Punto promocional	Oficina central	Cajeros automáticos	Cajeros automáticos para personas con discapacidad	Total general
La Paz	1	12	3			1	63	1	81
Santa Cruz	1	17	11	1			74	1	105
Cochabamba	1	12	4				48	1	66
Sucre	1	3	1				14	1	20
Oruro	1	3	4				13	1	22
Potosí	1	2	1				10		14
Tarija	1	3					12	1	17
Beni	1	3	1				10		15
El Alto	1	6	2		1		18		28
Pando	1						2		3
Total	10	61	27	1	1	1	264	6	371

Fuente: Elaboración propia en base a registros internos.

Para garantizar la buena experiencia de los clientes y usuarios, el banco ha dispuesto a nivel nacional oficinas confortables y funcionales, equipadas para mantener altos estándares de atención;

es así, por ejemplo, que al interior de las mismas los clientes cuentan con el servicio BNB Virtual, consistente en plataformas de autoservicio de uso sencillo y rápido.



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

El BNB promueve la inclusión y el acceso a productos y servicios financieros de personas con discapacidad, para ello se han implementado diferentes acciones orientadas a facilitar la experiencia y proporcionar un trato de calidad para este segmento.

El Banco Nacional de Bolivia S.A. realizó inversiones para mejorar la accesibilidad de las personas con discapacidad a los servicios financieros que ofrece, así como también a los diferentes puntos de atención del banco. (FS14)

Como resultado de su compromiso con las personas con discapacidad y en cumplimiento de la normativa emitida por la Autoridad de Supervisión del Sistema Financiero (ASFI), el Banco Nacional de Bolivia S.A. trabajó en la mitigación de barreras arquitectónicas para personas con discapacidad física, incorporando y adaptando rampas de acceso, pasamanos, material antideslizante en gradas, zócalos de protección en puertas de vidrio, entre otros, en cada uno de los edificios centrales, agencias integrales y BNB Express.

- **Infraestructura en puntos de atención:** El banco pone al servicio de la población con discapacidad infraestructura 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.

Las sucursales que cuentan con cajeros automáticos (ATM) adecuados para personas con discapacidad son las siguientes:

SUCURSAL	ATM
La Paz	Edificio Central Camacho.
Santa Cruz	Agencia Aroma.
Cochabamba	Agencia Norte.
Sucre	Edificio principal.
Tarija	Edificio principal.
Oruro	Edificio principal (nuevo).

- **Capacitación para la atención a clientes con discapacidad:** El Banco Nacional de Bolivia S.A. cuenta con personal capacitado en atención a personas con discapacidad, es así que se desarrollan capacitaciones y entrenamientos en lenguaje de señas y en la atención con calidad y calidez para este colectivo.
- **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 a seguir 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 dicha discapacidad.

En el año 2015 el Banco Nacional de Bolivia S.A. instaló un cajero automático adicional para personas con discapacidad con las características técnicas y configuración requerida por normas internacionales y la normativa Autoridad de Supervisión del Sistema Financiero (ASFI). Con esta acción, el banco cuenta con seis cajeros especializados en las ciudades de La Paz, Cochabamba, Sucre, Santa Cruz, Tarija y Oruro.

## Satisfacción de los clientes

(15)

En el entendido que para el Banco Nacional de Bolivia S.A. el cliente constituye el eje central de su estrategia de negocio, busca brindarle el mejor de los servicios y experiencia, que permitan construir relaciones duraderas; para ello el BNB cuenta con mecanismos que le permiten evaluar la satisfacción de los clientes en cuanto a los servicios financieros y a la atención proporcionada.

Para este cometido el banco desarrolla acciones periódicas para medir, analizar y difundir controles y estudios, que le permiten reforzar la calidad en la atención a clientes y usuarios o, en su defecto, corregir las falencias que se tengan, en el marco de una mejora continua.

Es así que periódicamente se realizan los siguientes estudios:

- Control de Calidad Post-Venta (Plataforma de cajas, plataforma de servicios, plataforma comercial y Banca Joven). El estudio se realiza permanentemente con el objetivo de conocer la percepción de los clientes sobre la calidad del servicio que reciben al momento de adquirir un producto y/o servicio, o al realizar una transacción en el banco.

A través de este mecanismo de control de calidad, el banco obtiene indicadores del grado



de satisfacción percibido por los clientes, generando una retroalimentación sobre el servicio/ atención ofrecido por el BNB, con el objeto de detectar posibles falencias y adoptar acciones correctivas, que permiten la implementación de un proceso de mejora continua.

Este estudio tiene una frecuencia bimensual, los informes son elaborados luego de realizar las encuestas en las diez sucursales del banco, de acuerdo a la siguiente metodología:

- Envío diario al Call Center del BNB de listados de clientes a contactar.
- Cálculo del coeficiente de selección de muestra.
- Elección de las transacciones a ser encuestadas.
- Realización de encuestas.

- Tabulación de encuestas.
- Elaboración de los informes por la Gerencia de Servicio al Cliente.
- Envío bimestral de cuatro informes a las instancias correspondientes.

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

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

### Índice de calidad – Control de Calidad Post Venta

Plataforma / Producto	Promedio de la gestión 2014
Plataforma de cajas	89,03%
Plataforma de servicios	90,03%
Plataforma comercial	88,47%
Banca Joven	65,13%

Fuente: Elaboración propia en base a registros internos a diciembre de 2015.

A continuación se muestran los resultados promedio obtenidos en los estudios realizados en la ges-

ción 2015, desglosados por plataforma/producto, variable evaluada y sucursal:

## Plataforma de cajas:

Sucursal	Trato cortés	Imagen del funcionario	Información completa y clara	Concentración del funcionario	Predisposición del funcionario	Folletería de la agencia	Satisfacción global	General
Beni	90,95%	94,47%	93,79%	94,65%	93,46%	93,91%	91,76%	93,35%
Pando	88,61%	92,57%	90,14%	91,33%	89,85%	88,66%	89,74%	90,41%
Tarija	90,25%	92,37%	88,92%	91,74%	90,83%	82,37%	88,85%	90,12%
Santa Cruz	88,59%	92,71%	89,71%	90,85%	90,46%	83,63%	89,42%	89,88%
Potosí	87,48%	90,73%	90,22%	92,09%	91,17%	81,66%	87,66%	89,21%
Sucre	87,30%	89,82%	88,64%	89,93%	89,85%	87,18%	88,19%	88,76%
Cochabamba	87,66%	91,23%	88,24%	89,37%	89,26%	83,50%	87,49%	88,60%
Oruro	88,01%	90,02%	87,46%	89,89%	88,73%	82,89%	89,35%	88,39%
La Paz	86,99%	89,37%	87,19%	88,96%	88,49%	83,42%	87,75%	87,95%
El Alto	86,32%	88,57%	85,61%	88,54%	87,44%	84,07%	86,92%	87,01%

## Plataforma de servicios:

Sucursal	Trato cortés	Imagen del funcionario	Información completa y clara	Concentración del funcionario	Predisposición del funcionario	Folletería de la agencia	Satisfacción global	General
Beni	93,84%	95,52%	91,95%	94,26%	94,31%	87,22%	93,76%	93,52%
Pando	93,07%	94,83%	90,51%	94,53%	94,02%	91,60%	92,45%	92,99%
Santa Cruz	89,79%	93,48%	87,75%	91,86%	91,67%	84,28%	90,36%	90,51%
Potosí	90,24%	93,03%	87,19%	92,17%	91,84%	85,72%	90,91%	90,45%
Tarija	90,27%	94,51%	88,13%	92,18%	91,13%	80,37%	90,49%	90,24%
Cochabamba	89,61%	93,23%	87,83%	91,77%	91,29%	84,65%	89,89%	90,17%
Oruro	87,96%	92,44%	87,60%	90,26%	88,71%	86,53%	89,57%	89,11%
La Paz	87,36%	92,11%	86,59%	90,42%	89,69%	84,54%	88,64%	88,78%
Sucre	86,21%	93,02%	86,07%	90,56%	90,29%	87,23%	87,55%	88,74%
El Alto	84,92%	89,60%	82,86%	86,83%	86,30%	86,50%	85,08%	85,77%

## Plataforma comercial:

En lo que se refiere a la plataforma comercial se hicieron cambios en las preguntas que componen el formulario a partir de la mitad de la gestión

2015, por lo que a continuación, en los cuadros que siguen, se presentan los resultados promedio de ambos formularios por semestre:

### Plataforma comercial - primer semestre

Sucursal	Trato cortés	Imagen del funcionario	Información completa y clara	Concentración del funcionario	Predisposición del funcionario	Folletería de la agencia	Satisfacción global	General
Beni	96,37%	96,18%	94,52%	96,52%	97,05%	92,03%	97,39%	95,72%
Tarija	90,85%	95,06%	89,13%	93,16%	91,96%	88,96%	89,78%	91,27%
Cochabamba	89,97%	95,16%	91,11%	92,46%	93,33%	85,60%	89,57%	91,03%
Potosí	86,89%	93,97%	87,30%	92,44%	92,48%	86,63%	89,43%	89,88%
La Paz	86,37%	94,58%	87,77%	92,64%	91,72%	87,12%	88,21%	89,77%
Santa Cruz	89,39%	93,45%	88,18%	92,38%	91,22%	87,66%	90,79%	89,31%
El Alto	85,26%	92,37%	89,61%	91,80%	90,67%	82,65%	91,12%	89,07%
Sucre	86,30%	93,76%	85,16%	90,16%	90,73%	83,74%	89,64%	88,50%
Oruro	81,41%	96,49%	82,19%	91,14%	90,77%	85,08%	85,21%	87,47%
Pando	76,19%	95,24%	76,19%	90,48%	78,57%	85,71%	90,48%	84,69%



## Plataforma comercial - segundo semestre

Sucursal	Trato cortés	Facilidad de contacto con el oficial de negocios	Calidad de la información	Conocimiento y profesionalidad del oficial de negocios	Intención de recomendar	Tiempo de espera para el desembolso	General
Beni	87,94%	98,81%	97,92%	91,93%	100,00%	69,11%	90,44%
Santa Cruz	84,17%	96,25%	94,17%	82,81%	95,83%	70,10%	87,57%
Cochabamba	80,28%	93,98%	98,94%	86,06%	97,17%	67,06%	87,41%
Pando	79,05%	100,00%	100,00%	79,52%	93,33%	69,29%	86,31%
Sucre	78,73%	97,70%	95,65%	82,02%	95,65%	67,36%	85,75%
El Alto	80,80%	100,00%	97,37%	81,27%	89,97%	63,31%	85,67%
La Paz	80,65%	91,44%	97,38%	85,11%	96,76%	63,73%	85,22%
Oruro	80,15%	93,70%	100,00%	82,78%	90,43%	66,02%	84,97%
Tarija	78,60%	92,33%	93,05%	82,41%	100,00%	64,87%	84,43%
Potosí	75,30%	93,06%	98,61%	80,46%	93,06%	70,29%	83,87%



**Estudio de Satisfacción y Lealtad de Clientes:** Con el objetivo de evaluar el nivel de satisfacción general de los clientes, el 2015 la empresa “IPSOS - Apoyo, Opinión y Mercado” realizó más de 1.200 encuestas telefónicas a clientes exclusivos del banco y de otras instituciones financieras.

Este estudio permitió identificar puntos fuertes y necesidades concretas de mejora en el servicio, y actuar sobre aquellos aspectos que lo precisen.

A continuación se presentan los principales resultados del estudio:



Fuente: Estudio de Satisfacción y Lealtad de Clientes 2015 – Ipsos Opinión y Mercado.

Finalmente, con el objetivo de optimizar los tiempos en la entrega de servicios financieros, el Banco

Nacional de Bolivia S.A. monitorea permanentemente los tiempos de atención

Indicador	2015
Tiempo de espera promedio nacional en cajas	00:08:39
Tiempo de espera promedio nacional en servicios	00:10:18
Tiempo de espera promedio nacional en comercial	00:13:20
Tiempo de atención promedio nacional en cajas	00:04:50
Tiempo de atención promedio nacional en servicios	00:09:22
Tiempo de atención promedio nacional en comercial	00:12:13

Fuente: Elaboración propia en base a registros internos.

### Cliente misterioso

En el año 2015 el 90% de las agencias de la red comercial del Banco Nacional de Bolivia S.A. recibieron, sin previo aviso, la visita de un “cliente misterioso”. Tras su visita, el cliente misterioso valoró detalladamente aspectos tales como la in-

fraestructura, la atención recibida, la rapidez en la atención y la actitud del personal.

Estas visitas permitieron evaluar la calidad de la atención y el servicio frente a diferentes tipos de

clientes que solicitan asesoramiento financiero. El observador que actúa como supuesto cliente, valora especialmente la claridad en las explicaciones sobre los productos solicitados, que estos estén acorde a los requerimientos del supuesto cliente y que se le entregue documentación de soporte, para poder evaluar más detenidamente las características de los productos que se le han recomendado.

### Acciones para la mejora continua

Tal como estaba previsto en el plan estratégico de la gestión 2015, el Banco Nacional de Bolivia S.A., con la finalidad de dar respuesta a las necesidades de los clientes, identificadas a través de los diferentes canales y encuestas, diseñó e implementó un proyecto bajo el concepto de trabajo por procesos, con el objetivo de ofrecer a sus clientes productos de calidad, destinados a satisfacer sus necesidades en cuanto a disponibilidad y tiempos de respuesta; en función a este esquema se creó la División de Procesos Centrales, compuesta por funcionarios especialistas de distintas áreas.

Adicionalmente a la oferta de productos más ágiles, la centralización en la Oficina Nacional de los procesos crediticios y operativos del banco, tiene los siguientes objetivos:

- Estandarización de procesos y formularios.
- Incremento de la productividad general del banco.
- Especialización de las tareas de los funcionarios.
- Optimización de las tareas de control.
- Definición de tiempos para la realización de tareas y procesos.
- Ahorros monetarios por la centralización de actividades.
- Disminución del impacto medioambiental por el uso de documentos digitales.

Se definió que la centralización de los procesos de créditos se inicie con las sucursales La Paz y El Alto el 12 de octubre de la gestión 2015, posteriormente fueron incorporadas al nuevo proceso las sucursales Oruro y Potosí.

Para la gestión 2016 se tiene previsto incorporar al resto de las sucursales del país, así como dar inicio a la centralización de procesos de operaciones.

Adicionalmente, el banco implementó un modelo de gestión de negocios enfocado en la satisfacción de los clientes, para mejorar y optimizar la calidad de servicio brindada por la institución.

Con la plataforma CRM (Custom Relations Management) el banco optimiza el proceso de evaluación crediticia del segmento asalariado de Banca Personas, a través del desarrollo de herramientas ágiles que permiten un ahorro de tiempo y recursos. De igual manera, el CRM contribuyó a mejorar las tareas de seguimiento y control de las actividades realizadas por los ejecutivos de negocios de Banca Personas.

### Inclusión y educación financiera

(FS16)

Extractos del discurso del Sr. Antonio Valda, Presidente de ASOBAN, en el I Congreso Latinoamericano de Educación e Inclusión Financiera

***“...la educación financiera puede ser valorada como un desafío del saber como muchos otros: es ilimitada, debe ser permanente y ordenada y es una responsabilidad social. Por más modesto que sea el conocimiento en materia financiera, el ciudadano que lo tenga desarrollará destrezas y adquirirá suficiencia para tomar las decisiones más convenientes en aras de mejorar sus condiciones de vida. Es***

***precisamente ahí donde radica la grandeza de la educación financiera”.***

***“...las organizaciones han impulsado programas de educación financiera en las áreas urbanas y rurales, tendientes a reducir las brechas de comunicación y de enseñanza sobre materias financieras”.***

***“...el Microscopio Global 2014: análisis del entorno para la inclusión financiera destaca la posición de Bolivia en los indicadores de inclusión financiera, ubicándolo entre los diez primeros países del mundo con mejores condiciones para ampliar el acceso a servicios financieros a poblaciones desatendidas”.***

***“La banca reconoce la importancia de que todos cuenten con la capacidad de convertirse en ciudadanos financieros, informados y educados. La inclusión y la educación financiera son caminos sin fin, transitables poco a poco, con grandes esfuerzos y obstáculos pero también con grandes recompensas”.***

Para abordar la temática de la reducción de la pobreza es necesario promover y llevar a cabo diferentes acciones, entre ellas la inclusión financiera de los diversos sectores de la población, en especial los más desatendidos. Esa labor implica, entre otras cosas, el ofrecer acceso a servicios y productos financieros al alcance de todos, como el ahorro, los créditos de vivienda, los créditos productivos y el acceso a los sistemas de pagos.

La inclusión financiera comprende un proceso dinámico en el que intervienen variables relaciona-

das a la eficiencia del servicio, crecimiento de la cobertura de puntos de atención financieros, accesibilidad a los productos y servicios y, muy importante, a la educación financiera.

Para promover la inclusión financiera real de la población es necesario promover la educación financiera permanente, a través de acciones de alfabetización financiera y capacitación financiera, a objeto de introducir y mejorar la comprensión de los aspectos económicos, estimular comportamientos responsables, promover el manejo adecuado del dinero, estimular la toma de decisiones con visión de futuro, y contribuir al desarrollo de la confianza en las entidades financieras.

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

Diferentes estudios muestran que poblaciones con mayores conocimientos financieros acceden a los servicios financieros con mayor facilidad; las decisiones financieras informadas contribuyen a mejorar las finanzas personales y familiares, impulsan el ahorro y la bancarización y, por lo tanto, fortalecen el sistema financiero al contar con clientes más informados y deudores más responsables.

Por lo expuesto, el BNB considera a la educación financiera como pilar esencial de su estrategia de

responsabilidad social empresarial, por ello ejecuta un plan anual, orientado a contribuir a la formación de la población bancarizada y no bancarizada. Este plan contempla los programas de educación financiera que se detallan a continuación:

### Aprendiendo con el BNB – Programa de Educación Financiera (difusión de la información)

El año 2011 el banco lanza el programa de educación financiera denominado “Aprendiendo con el BNB”, una iniciativa que tiene el objetivo de

educar de manera fácil y sencilla, para mejorar la cultura financiera de los clientes del banco y de la comunidad en general, orientada a promover un manejo responsable de su economía.

Desde su implementación a la fecha, el programa se concentró en difundir 40 temáticas relacionadas a conceptos básicos de la banca y las finanzas, a través de distintos canales de comunicación, entre ellos, volantes y polípticos impresos, afiches, cuñas de radio, publicaciones en prensa, videos transmitidos a través de TV maticos, mailings, Facebook y el portal del BNB.



Durante la gestión 2015, a través de los canales mencionados, se desarrollaron y difundieron 10 nuevos capítulos (del 31 al 40) con temáticas rela-

cionadas a derechos y obligaciones de los usuarios financieros y más sobre banca. La serie completa de estos capítulos es la siguiente:

<b>TEMA 1: ECONOMÍA FAMILIAR</b>	<b>TEMA 2: ECONOMÍA EN LAS ETAPAS DE LA VIDA</b>
Capítulo 1: Salud financiera.	Capítulo 5: Educación financiera de sus hijos.
Capítulo 2: Presupuesto familiar.	Capítulo 6: Finanzas en parejas.
Capítulo 3: La importancia del ahorro.	Capítulo 7: Empleo o emprendimiento.
Capítulo 4: Gestión del endeudamiento.	Capítulo 8: Preparando la jubilación.
<b>TEMA 3: PRODUCTOS Y SERVICIOS FINANCIEROS BÁSICOS</b>	<b>TEMA 4: PROTECCIÓN Y PREVENCIÓN FINANCIERA</b>
Capítulo 9: Banca personas.	Capítulo 13: Seguro de desgravamen.
Capítulo 10: Banca electrónica.	Capítulo 14: Seguro de protección de tarjetas de débito y crédito.
Capítulo 11: Productos de inversión.	Capítulo 15: Seguro de garantías.
Capítulo 12: Banca empresas.	Capítulo 16: Seguridad de medios electrónicos I.
	Capítulo 17: Seguridad de medios electrónicos II.
	Capítulo 18: Lavado de dinero.
<b>TEMA 5: OTROS PRODUCTOS Y SERVICIOS FINANCIEROS</b>	<b>TEMA 6: DERECHOS Y OBLIGACIONES DEL USUARIO FINANCIERO</b>
Capítulo 19: Agencias de bolsa.	Capítulo 25: Acceso a los servicios financieros.
Capítulo 20: Arrendamiento financiero.	Capítulo 26: Transparencia de la información.
Capítulo 21: Desmaterialización del DPF.	Capítulo 27: Mecanismos de defensa del consumidor I.
Capítulo 22: Vivienda de interés social.	Capítulo 28: Mecanismos de defensa del consumidor II.
Capítulo 23: Remesas de dinero.	Capítulo 29: ASFI.
Capítulo 24: Responsabilidad Social Empresarial.	Capítulo 30: Obligaciones del consumidor financiero.
	Capítulo 31: Obligaciones del consumidor financiero II - Conocer el sistema financiero. ¡Nuevo!
<b>TEMA 7: MÁS SOBRE LA BANCA (*) ¡Nuevos!</b>	
Capítulo 32: Medios de pago.	
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 medianas y pequeñas empresas.	
Capítulo 40: Función social de los servicios financieros.	

A continuación se destacan los logros del programa, desde su implementación hasta diciembre del año 2015:

- Se distribuyeron 878.320 polípticos a nivel nacional, entre clientes y usuarios del banco, acompañando a los extractos de tarjetas de crédito, cuentas corrientes y en plataformas de cajas y de servicios.
- Se emitieron 15.104 pases en radio, con las 40 temáticas elaboradas.

- Se enviaron 40 "mailings" con mensajes concretos relacionados a las 40 temáticas; estos fueron enviados a través de una empresa especializada que tiene registradas más de 200.000 personas.
- Los TV máticos del Banco Nacional de Bolivia S.A. (pantallas de información instaladas en todas las oficinas del banco), las páginas de Facebook Banca Joven e institucional, y el portal del banco difundieron permanentemente el material elaborado.

### Aprendiendo con el BNB – Programa de Educación Financiera en colegios (educación)

Con el apoyo del voluntariado corporativo de los funcionarios del Banco Nacional de Bolivia S.A., entre el año 2013 y el año 2015 se visitaron unidades educativas públicas y privadas, con la misión de educar, atender e incorporar al mundo de las finanzas y de la banca al segmento joven en todo el país; el programa de educación ha sido muy exitoso, se han elaborado materiales educativos orientados a que los jóvenes hagan conciencia sobre la importancia del ahorro con perspectivas a su futuro.

El material de apoyo que fue utilizado por los voluntarios capacitadores estuvo compuesto por videos motivadores, cuadernos y reglas de uso escolar, los mismos que fueron distribuidos a los 6.325 alumnos que participaron en el programa de educación financiera en la gestión 2015. Desde el inicio del programa hasta diciembre de 2015, los voluntarios educadores llegaron a transmitir la información del programa de educación a 19.587 alumnos de unidades educativas públicas y privadas de todo el país, de acuerdo al siguiente cuadro:



## Alumnos capacitados por sucursal

Sucursal	Logrado 2015	Total 2013-2015
La Paz	979	3.779
El Alto	612	1.899
Santa Cruz	1.179	3.342
Cochabamba	878	2.874
Sucre	460	1.069
Oruro	500	1.587
Potosí	818	2.426
Tarija	431	1.252
Beni	210	820
Pando	258	539
Total	6.325	19.587

Fuente: Registros propios.

Además, se movilizaron 186 voluntarios a nivel nacional, quienes destinaron 915 horas/voluntariado

para desarrollar las actividades de educación de jóvenes entre 17 y 18 años de edad.

### Capacitación Crecer PyME

En el marco del Plan de Educación Financiera 2015 del BNB, aprobado por la Autoridad de Supervisión del Sistema Financiero (ASFI), se desarrollaron capacitaciones dirigidas a los clientes PyME y MyPE de todas las sucursales del banco, organizadas en dos rondas de capacitación, compuestas por 10 talleres cada una.

Además de dar cumplimiento a la Ley N° 393 de Servicios Financieros y a la normativa emitida por la ASFI, estos talleres tienen el objetivo de mejorar las habilidades gerenciales y administrativas de los clientes del BNB, y a su vez retroalimentar su relación de negocios con el banco, de tal manera que puedan mejorar su gestión y hacer que su negocio crezca.

Los talleres fueron impartidos con la metodología Business Edge, desarrollada por la Corporación Financiera Internacional (IFC, por su sigla en inglés), miembro del grupo Banco Mundial. Este programa de capacitación internacional tiene un carácter innovador, flexible e interactivo, que permite a los clientes PyME un aprovechamiento y aprendizaje óptimo.

A solicitud del banco se desarrollaron los siguientes temas:

- El plan de negocio, un valioso instrumento para acceder al crédito.
- Finanzas y banca para no financistas.





Dentro del contenido desarrollado en esta gestión, se dedicó un módulo específico para explicar el alcance de la Ley N° 393 de Servicios Financieros y la normativa relacionada sobre créditos productivos, derechos y obligaciones de los consumidores financieros, y el rol de la Autoridad de Supervisión del Sistema Financiero (ASFI).

Al finalizar los talleres los clientes PyME contaron con herramientas para identificar los temas clave a considerar, al preparar un plan de negocios en base a un proceso sencillo y efectivo; coordinar las áreas y recursos de su empresa en el proceso de preparar su plan; elaborar y presentar un plan de negocios plasmado en un documento.

#### Resultados:

Sucursal	Cientes capacitados 2015 ronda 1	Cientes capacitados 2015 ronda 2	Total 2015
La Paz	38	35	73
El Alto	36	21	57
Santa Cruz	27	34	61
Cochabamba	36	26	62
Sucre	14	15	29
Oruro	18	16	34
Potosí	25	28	53
Tarija	21	12	33
Beni	29	38	67
Pando	13	12	25
TOTAL	257	237	494

Fuente: Registros propios.

#### Resultados acumulados desde el inicio del programa:

##### Cientes PyME capacitados

De 2008 a 2014	Gestión 2015	Acumulado desde que empezó el programa
3.532	494	4.026

Fuente: Registros propios.

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

(FS1) (FS3)

El BNB ha asumido el compromiso de desarrollar su actividad bancaria preservando el medioambiente y promoviendo iniciativas que apuesten por la protección, la conservación y la recuperación del medioambiente.

En esta medida cuenta con un marco de gestión para identificar, analizar y evaluar el riesgo ambiental y social en las operaciones que financia a través de sus líneas de negocios, además de orien-

tar a sus clientes a utilizar sistemas de producción respetuosos con el medioambiente.

A mediano plazo, la intención del banco es promover productos financieros enfocados a mejorar la tecnología de sus clientes, financiar proyectos de energía renovable, eficiencia energética, entre otros, a fin de minimizar el impacto ambiental.

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

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

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

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

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

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

En las revisiones de cartera de créditos, la Gerencia de Auditoría Interna verifica que los financiamien-

tos hayan sido otorgados cumpliendo los requisitos establecidos en la Política de Gestión de Riesgo de Crédito, respetando los niveles de autorización que corresponda. En caso de identificarse financiamientos aplicados a sectores restringidos o prohibidos por su impacto medioambiental o social, esa gerencia debe verificar que se haya cumplido con los niveles de aprobación que corresponden de acuerdo a normativa interna. (FS9)

Los procedimientos de gestión de riesgo ambiental y social han sido diseñados para acompañar el proceso de gestión de riesgo de crédito, aplicable exclusivamente para operaciones de banca de negocios, identificando sectores o actividades restringidas y actividades clasificadas como sensibles, por el impacto que éstas generan en el medio ambiente.

En la etapa de evaluación, el ejecutivo de negocios debe previamente revisar si la solicitud de financiamiento se encuentra en las listas de exclusión de impactos medios y altos, para determinar el nivel de aprobación que le corresponde o, si se trata de una operación prohibida. Si el financiamiento procede, el funcionario deberá recabar información del proceso productivo y las prácticas medioambientales adoptadas por el cliente, e incluirla en el informe comercial para conocimiento de los niveles de aprobación.

Sin embargo, la entidad aún no ha llevado a cabo acciones formales de interacción con clientes (personas naturales o jurídicas), respecto a la comunicación de oportunidades medioambientales y sociales, por lo que el establecimiento de cláusulas específicas al respecto no es frecuente. Esta acción será llevada a cabo en la medida en la que el banco desarrolle productos que reduzcan el impacto ambiental y social de las actividades de sus clientes.

### 3. Comunidad

El Banco Nacional de Bolivia S.A. es una institución comprometida con la comunidad donde desarrolla sus actividades, es así que busca generar valor para la comunidad que lo acoge, por ello tiene como misión institucional contribuir activamente al desarrollo y progreso del país.

Esta contribución se lleva a cabo desde el cumplimiento de su función social orientada a eliminar la pobreza, y desde la acción social, mediante el apoyo institucional y el voluntariado corporativo en beneficio de poblaciones en situación de vulnerabilidad.

#### Desempeño de la función social

El aporte del BNB al desarrollo de la sociedad desde el negocio, se enmarca en el cumplimiento de la

función social asignada por la Ley N° 393 de Servicios Financieros a las entidades de intermediación financiera, la misma que expresa en su artículo 4° lo siguiente: "Los servicios financieros deben cumplir la función social de contribuir al logro de los objetivos de desarrollo integral para el vivir bien, eliminar la pobreza y la exclusión social y económica de la población, para lo cual las entidades financieras deben facilitar el acceso universal a los servicios financieros, prestar especial atención a las demandas del sector productivo, sin acceso a vivienda, y de menor desarrollo económico y social del país, que requieren de servicios financieros".

Los cuadros siguientes reflejan las acciones y resultados alcanzados durante el período reportado, en el marco de la función social del BNB.

#### - Atención al sector productivo

**Cartera sector productivo por destino al 31/12/2015**  
(expresado en miles de dólares americanos)

Sucursal	Comercial	PyME	Microcrédito	Hip. Vivienda Social	Total cartera productiva
La Paz	54.005	58.169	6.749	18.629	137.552
Santa Cruz	154.513	77.933	7.617	57.032	297.095
Cochabamba	65.118	50.898	7.540	50.308	173.864
Sucre	225	4.105	2.372	20.099	26.801
Oruro	8.759	9.050	840	4.660	23.309
Potosí	3.042	3.289	702	7.031	14.064
Tarija	11.300	6.632	621	9.539	28.092
Beni	3.826	4.008	723	13.807	22.364
El Alto	0	12.518	6.166	4.466	23.150
Pando	0	107	38	1.188	1.333
Total	300.788	226.709	33.368	186.759	747.624

Sucursal	Comercial	PyME	Microcrédito	Hip. Vivienda Social
La Paz	39,26%	42,29%	4,91%	13,54%
Santa Cruz	52,01%	26,23%	2,56%	19,20%
Cochabamba	37,45%	29,27%	4,34%	28,94%
Sucre	0,84%	15,32%	8,85%	74,99%
Oruro	37,58%	38,83%	3,60%	19,99%
Potosí	21,63%	23,39%	4,99%	49,99%
Tarija	40,22%	23,61%	2,21%	33,96%
Beni	17,11%	17,92%	3,23%	61,74%
El Alto	0,00%	54,07%	26,63%	19,29%
Pando	0,00%	8,03%	2,85%	89,12%
Total	40,23%	30,32%	4,46%	24,98%

Fuente: Elaboración propia en base a registros internos.



Visión Mundial  BNB  
**Agua**  
Valoramos la vida

**ES VIVIR**

El Banco Nacional de Bolivia S.A. y Visión Mundial trabajan para mejorar la calidad de vida de los bolivianos, construyendo sistemas de agua potable en las áreas más vulnerables del país.

**Tú primero**

Fundado  
1872  
**BNB**  
BANCO NACIONAL DE BOLIVIA

Foto: cortesía de Visión Mundial y apoyo de los organismos y organismos de la Autoridad de Regulación del Servicio Financiero (ARF)



## - Vivienda de interés social

### Cartera vivienda social al 31/12/2015 (expresado en miles de dólares americanos)

Concepto	N° de operaciones	Monto
Santa Cruz	1.522	57.031.645
Cochabamba	1.220	50.308.224
Sucre	583	20.098.569
La Paz	471	18.628.726
Beni	442	13.807.205
Tarija	350	9.539.173
Potosí	204	7.030.745
Oruro	136	4.659.729
El Alto	120	4.466.408
Pando	25	1.188.037
Total	5.073	186.758.461

A partir de lo dispuesto en el Decreto Supremo 2137, el Banco Nacional de Bolivia S.A. destinó un 6% de sus utilidades netas a la constitución del Fondo de Garantía de Crédito de Vivienda de Interés Social, para garantizar el monto de financiamiento que suple al aporte propio exigido por las entidades de intermediación financiera a los solicitantes de crédito de vivienda de interés social, permitiendo que estos créditos sean accesibles a las personas que no cuentan con una vivienda propia.

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

(G4-S01) (G4-S02)

El aporte del banco al desarrollo de la sociedad desde la acción social está presente en el espíritu del banco desde siempre. El BNB cree firmemente en que más allá del negocio, las empresas tienen la obligación de contribuir a mejorar la calidad de vida de las personas en situación de vulnerabilidad, coadyuvando a la solución de problemas sociales mediante la atención de necesidades que aporten al desarrollo del país.

A partir del voluntariado corporativo de sus colaboradores y el apoyo institucional, traducido en la asignación de recursos económicos y el apoyo de

sus principales ejecutivos, el BNB gestiona proyectos de acción social que apoyan el desarrollo económico y humano de poblaciones en situación de vulnerabilidad, a través de alianzas con organizaciones sólidas del tercer sector, que gocen de institucionalidad, credibilidad y prestigio en el país.

#### - Alianza BNB & Visión Mundial

(FS10)

Visión Mundial es una organización privada sin fines de lucro, basada en valores cristianos, que opera desde los años 80', realizando acciones de protección, incidencia y desarrollo integral. Visión Mundial Bolivia (VMB) está presente en 46 municipios del país en los departamentos de La Paz, Santa Cruz, Cochabamba, Oruro, Chuquisaca, Potosí y Tarija, donde, a través de sus Programas de Desarrollo de Área (PDA), ubicados en comunidades rurales y periurbanas con altos índices de pobreza, trabaja ejecutando acciones de desarrollo integral en beneficio de más de 115.000 niñas y niños y 320.000 personas entre familias y comunidades.

VMB cuenta con un Programa de Responsabilidad Social Empresarial (RSE) denominado "Empresa

Embajadora de la Niñez y Juventud Boliviana”, mediante el cual promueve la generación de sinergias interinstitucionales con la empresa privada, para enfrentar de manera conjunta problemáticas sociales que afectan a la niñez y su entorno en Bolivia. En ese marco y con conocimiento de que el BNB cuenta con una política de RSE, que promueve el establecimiento de alianzas estratégicas con organizaciones sin fines de lucro, para atender a los sectores en situación de vulnerabilidad y empobrecidos del país mediante “programas de inversión social sostenible”, VMB propuso al banco constituir una alianza de largo plazo que les permita sumar esfuerzos en la solución de dichas problemáticas.

De esta manera, ambas organizaciones han coincidido en sus objetivos institucionales de apoyar a la población más necesitada, especialmente los niños, niñas, adolescentes y jóvenes habitantes de las áreas más vulnerables del país, contribuyendo con ello al desarrollo integral para el vivir bien, la eliminación de la pobreza, y la exclusión social y económica del país.

Por lo anotado anteriormente, ambas instituciones decidieron consolidar una alianza estratégica de largo plazo, que les permitirá ejecutar programas sociales sostenibles y acciones conjuntas alineadas a la resolución de los desafíos del nuevo milenio; esta alianza fue firmada el 15 de abril de 2015, oportunidad en la cual VMB nombró al banco como “Empresa Embajadora de la Niñez y de la Juventud Boliviana”.

***“Visión Mundial Bolivia en su trayectoria institucional de 30 años trabajando por las poblaciones más vulnerables del país, ha visto que pese a los muchos esfuerzos que se realizan siempre las necesidades superan a las oportunidades y que el trabajo por los más necesitados debe ser un compromiso de todos los actores***

***de la sociedad tanto públicos, privados y del tercer sector; es en este sentido que ha decidido convocar a instituciones referentes de la sociedad, destacadas por su labor y compromiso por los más necesitados para trabajar de manera mancomunada”.***

***“Ante este llamado, es el BNB quien de manera inmediata se compromete con este reto voluntario de trabajar por mejorar la calidad de vida de los menos favorecidos, no solamente a través de la asignación de recursos financieros, sino con el trabajo y esfuerzo del personal de la institución que aportan como voluntarios a la implementación de los trabajos necesarios para cumplir con los objetivos trazados por ambas instituciones”.***

Reseña Embajador Visión Mundial

En el marco del convenio interinstitucional establecido entre el Banco Nacional de Bolivia S.A. y Visión Mundial, nació el programa “BNB Agua – Valoramos la vida”, con el propósito de incidir en la problemática del acceso al agua, cuyas variables más significativas son:

- El agua es indispensable para la vida del ser humano; es un medio fundamental para las actividades económicas y productivas; es un factor determinante de desarrollo.
- El agua potable es un recurso al que no muchos tienen acceso. En Bolivia, según el INE, más de 2.5 millones de personas no tienen acceso.
- Es un derecho constitucional que será priorizado en la agenda Patriótica 2025.
- Promover su acceso universal es uno de los Objetivos del Milenio, que Bolivia debe alcanzar para el 2025.

- La falta de acceso al recurso hídrico genera graves consecuencias para la salud (mortalidad materno infantil, altamente relacionada a la falta de agua potable), el bienestar humano, el crecimiento económico y el desarrollo, entre otros.

En ese entendido, el Programa “BNB Agua – Valoramos la vida” busca mejorar la calidad de vida de los niños y niñas que viven en extrema pobreza a través de la construcción de sistemas de agua potable, aportando con ello al desarrollo de la comunidad donde viven.

La dotación de agua apta para el consumo permitirá que:

- Los niños, niñas y sus comunidades mejoren sus condiciones de salud e higiene.
- Se disminuya la tasa de enfermedades relacionadas al consumo de agua no adecuada.
- Se reduzca la tasa de mortalidad infantil.
- Se ahorre tiempo y energía en las tareas de abastecimiento, y que podrían dedicar al estudio, deporte, etc.
- Fortalezcan sus capacidades de gestión y administración del sistema de agua potable, garantizando con esto su sostenibilidad.

El rol del BNB como “Empresa Embajadora de la Niñez y la Juventud Boliviana”, se enmarca en la gestión de recursos económicos para ampliar la llegada de los proyectos a mayor cantidad de municipios, sensibilizar a la población sobre la problemática del agua potable en el país, supervisar la ejecución de los recursos asignados, y a través de la convocatoria del voluntariado corporativo de sus colaboradores, llegar a cada una de las comunidades beneficiarias.

Por su parte el rol de VMB consiste en diseñar, supervisar y administrar la construcción de los sistemas de agua potable, a través de sus Puntos de Desarrollo de Área (PDA), coordinar la intervención del voluntariado corporativo, gestionar la relación con las autoridades del lugar para asegurar una contraparte y la sostenibilidad del sistema, administrar y rendir cuentas de los recursos recibidos.

Con una inversión conjunta de Bs. 2.8 millones, el BNB y VMB cumplieron las metas planteadas para la gestión en la construcción de sistemas de agua con la intervención en los siguientes municipios:

Departamento	Municipio	Comunidad
La Paz	Coroico	Cruz Loma
		San Gerónimo
		Machacamarca
		Minachi
		Capellanía
Oruro	Challapata	Amachuma
		Irupujru
Potosí	Pocoata	Collana Turca
Cochabamba	Bolívar	Yapuma
Santa Cruz	Camiri	Ex Granja
		Peñas Blancas



Hasta la fecha “BNB Agua – Valoramos la Vida” benefició a más de 7.000 personas, entre ellos más de 2.500 niños y niñas de 11 comunidades, con el apoyo del voluntariado corporativo en el que voluntarios y voluntarias del BNB destinaron 3.848 horas de trabajo (Fuente VMB).

**“El programa BNB Agua – Valoramos la Vida beneficiará de manera directa a más de 4.200 personas. Estamos presentando el primer programa de desarrollo que involucra a una entidad financiera y una ONG para dotar a gente muy pobre del elemento más importante para la vida: el agua. El acceso al agua es un derecho humano y es parte de los Objetivos de Desarrollo del Milenio, por ello se constituye también en una de nuestras causas”.**

Palabras Pablo Bedoya  
Vicepresidente Ejecutivo

**“Se trata de un programa de agua que tendrá un impacto integral en la vida de niñas, niños, sus familias y comunidades de tres regiones del país, valle, oriente y altiplano. No sólo busca que los hogares tengan acceso a agua segura para mejorar la seguridad alimentaria, sino que trabajará para que el agua potable se encuentre en las escuelas, en las postas de salud, en las piletas de las plazas, en fin, llene de calidad la vida de los habitantes de 11 comunidades bolivianas”.**

Palabras Alberto Mosquera  
Director Visión Mundial Bolivia

## - Desafío Ahorra y Regala – DAR

(1H)

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

El programa se ha convertido en un mecanismo exitoso en términos sociales. Gracias al ahorro generado durante la gestión 2015 se beneficiaron a seis entidades, entre hogares de niños, orfanatos, hospitales y otros, que recibieron donaciones en especie y en efectivo para cubrir sus inmensas necesidades.

Desde que se inició el programa en 2011 a la fecha, se han realizado más de 80 donaciones.

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

Sucursal	Entidades beneficiadas
La Paz	Hospital del Niño, sala quemados.
Potosí	Hospital Bracamonte/ Hnas. del Huerto; Niños en situación de cárcel.
Oficina nacional	Niños de la Fundación Kaya; Niños del Refugio Dignidad Los Andes; Centro de Adultos Mayores Pasankery.

Fuente: Elaboración propia en base a registros internos.

**Contribución al Instituto Oncológico del Oriente Boliviano.** El BNB hace sostenible el apoyo al Instituto Oncológico del Oriente; en efecto, por cuarto año consecutivo realizó una donación de recursos económicos y, en esta oportunidad se destinaron Bs. 140.000 para mejorar la infraestructura de uno de los pabellones de este nosocomio.

### Voluntariado corporativo

Para el BNB el voluntariado corporativo significa una forma de hacer empresa sensible y solidaria con las necesidades de poblaciones en situación de vulnerabilidad y con el medioambiente. En el caso del banco, las actividades realizadas de voluntariado corporativo han combinado elementos de acción social y de gestión de recursos humanos, alineados con la cultura y valores del banco, donde el voluntario BNB es el principal gestor del éxito.

El voluntariado de los colaboradores del BNB representa una valiosa herramienta de colaboración, un medio para contribuir a realizar los cambios positivos y un recurso para ayudar a disminuir la brecha de la pobreza y de la desigualdad a través de

acciones como la inclusión social de las personas con discapacidad intelectual, la construcción de viviendas para familias sin recursos, y la dotación de agua a comunidades en situación de vulnerabilidad, entre otras importantes acciones llevadas a cabo durante los ocho años que tiene el programa de RSE en el banco.

Como institución financiera, el banco se siente orgulloso de haber apostado por el voluntariado. Los voluntarios son valiosos y desprendidos seres humanos que trabajan en el BNB, quienes, además de tener grandes habilidades para el desempeño de sus funciones, son hombres y mujeres formados en valores que contribuyen al desarrollo de la sociedad, donando su tiempo y su compromiso para quienes más lo necesitan.

Durante el 2015 los voluntarios del BNB han destinado 4.763 horas de trabajo voluntario en los programas BNB Agua – Valoramos la Vida y Aprendiendo con el BNB en colegios. Asimismo han participado en actividades como la promoción y participación en actividades de cuidado del medioambiente, como “La Hora del Planeta”, entre otros.



## Iniciativas de los colaboradores

Quienes trabajan en el Banco Nacional de Bolivia S.A. son personas activas y creativas, que aportan a la sociedad desde diferentes espacios, es en esta

medida que entre las muchas actividades propuestas y ejecutadas por los propios funcionarios se destacan:

### - Viaje compartido BNB



**Viaje compartido BNB**

Iniciamos una nueva forma de llegar a la oficina de manera puntual, agradable, económica y sobre todo segura y responsable.

**¿En qué consiste el viaje compartido?**

Funcionarios de Oficina Nacional que viven en la zona sur se organizaron y contrataron un micro con capacidad para 32 pasajeros. La iniciativa tiene el objetivo de facilitar el transporte de los funcionarios del BNB, ahorrar costos, garantizar el transporte de ida a la oficina, además de ser responsables con el medio ambiente.

**¡Excelente iniciativa!  
¡En tu sucursal también pueden organizarse!**

colaboradores



## Beneficios del viaje compartido:

**AHORRO.** Se comparten los gastos.

**AIRE PURO.** Se promueve la movilidad sustentable y se reduce la emisión de gases CO<sub>2</sub>.

**ALEGRÍA.** Los viajes en compañía son más cómodos y entretenidos.

**EQUIPO.** Los colegas que comparten el vehículo tienen la oportunidad de conocerse mejor.

- Día Saludable



Trabaja a **tono** con la vida

**Día SALUDABLE**



Prepárate para vivir una experiencia totalmente saludable donde le darás un respiro a tu cuerpo y te llenarás de energía.  
Por que **PRIMERO ES TU SALUD**, súmate a esta iniciativa!!!  
Todos los funcionarios de la sucursal Sucre están invitados a vivir el desafío, sábado 5 de diciembre horas 17:00.

Auspiciado por:  



## Actividades de integración



## 4. Proveedores

(G4.12)

El accionar del banco en cuanto a sus proveedores se enmarca en el Código de Conducta de la institución, y tiene como principio el mantener un trato equitativo y relaciones estables y de largo plazo con los proveedores, basado en la calidad, la competencia, la seriedad y la confidencialidad, así como en el cumplimiento contractual y el pago puntual.

### Política de compras

De acuerdo a la política interna de la institución para la compra de bienes y servicios, las gerencias/subgerencias de operaciones deben realizar

las gestiones necesarias, solicitando como mínimo dos cotizaciones a diferentes proveedores.

Por otra parte, el Banco Nacional de Bolivia S.A. entiende por proveedor local aquella empresa legalmente constituida en el país y cuyas principales operaciones se llevan a cabo en territorio nacional. Asimismo, para la contratación de proveedores el banco considera principalmente factores de calidad, disponibilidad, precio, garantía y otros. A continuación se presenta un cuadro que resume las principales compras efectuadas durante la gestión 2015 (G4-EC9):

Servicio/Producto	Compra proveedor local (US\$)	Compra proveedor extranjero (US\$)	Total (US\$)
Equipos de computación	1.114.889,83	18.363,75	1.133.253,59
Instalación de equipos	1.702.176,58		1.702.176,58
Mobiliarios y enseres	853.072,86		853.072,86
Programas y aplicaciones informáticas	513.091,20	92.151,72	605.242,93
Terrenos / edificios	2.182.267,66		2.182.267,66
Vehículos	174.535,34		174.535,34
Total US\$	6.540.033,47	110.515,47	6.650.548,96
Porcentajes	98,34%	1,66%	100,00%

Fuente: Elaboración propia en base a registros internos.







**Desempeño Ambiental**





## 1. El BNB y su entorno

El BNB es consciente de la importancia de mantener un medioambiente propicio para el futuro, de la protección del equilibrio ecológico y el uso racional de los recursos como acciones vitales para la preservación de la biodiversidad, el agua, la tierra y el aire.

El BNB asume como parte de su cultura interna el respeto por el medioambiente, con el compromiso de articular proyectos y programas de promoción del cuidado del medioambiente, establecer acciones y procedimientos orientados a la racionalización de consumos, la adecuada gestión de residuos y el cumplimiento de leyes ambientales, así como difundir y promover conductas responsables y respetuosas con el medioambiente, la disminución de la contaminación ambiental y el cambio climático.

## 2. Impacto ambiental

El Banco Nacional de Bolivia S.A., consciente de las consecuencias del cambio climático, cuantifica y mide su impacto ambiental relacionado a las emisiones directas e indirectas de CO<sub>2</sub>, relacionadas al consumo de energía eléctrica, combustibles, papel, agua y generación de residuos.

Es así que en 2015 una vez más se utilizó la herramienta de la "Huella de Carbono" para medir el impacto ambiental en todos los puntos de atención financiera del banco, incluidos los cajeros automáticos (ATM), que conforman la totalidad de instalaciones de la entidad durante el período de tiempo reportado.

El banco tiene la convicción de que para contribuir a resolver estos y otros problemas mundiales, se deben asumir responsabilidades e implementar acciones en los campos de operación de cada organización.

Por su propia naturaleza, la actividad de intermediación financiera no genera un impacto negativo significativo en el medioambiente; a pesar de ello el banco aplica una política de uso eficiente de los recursos y de concientización de sus colaboradores y de la comunidad, sobre la responsabilidad de contribuir al cuidado del medioambiente.

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

### Emisiones de carbono

(G4-EN15) (G4-EN16) (G4-EN17) (G4-EN18) (G4-EN 19)

La "Huella de Carbono" de una organización es el inventario de gases de efecto invernadero (GEI), vale decir, es la cantidad de emisiones de gases de efecto invernadero que una entidad emite en un período determinado de tiempo.

La medición de estos gases se realiza siguiendo estándares internacionales, que contabilizan las emisiones de forma similar.

Para la gestión 2015 la Huella de Carbono del BNB corresponde a 3.365 toneladas (Ton) de CO<sub>2</sub>e. El cuadro siguiente cuantifica el tipo de emisiones que han sido contabilizadas para medir la huella del banco:

## Huella de carbono del BNB para el año 2015 en Ton CO<sub>2</sub>e

	Ton de CO <sub>2</sub> e	Porcentaje
<b>Emisiones directas (alcance 1)</b>	<b>238,63</b>	<b>7%</b>
Combustión estacionaria	33,40	0,92%
Diésel	9,05	0,25%
Gasolina	0,00	0,00%
Gas natural	2,42	0,07%
GLP	0,22	0,01%
Emisiones fugitivas	21,71	0,60%
<b>Combustión móvil</b>	<b>205,22</b>	<b>5,65%</b>
Diésel	0,00	0,00%
Gasolina	205,22	5,65%
GNV	0,00	0,00%
<b>Emisiones indirectas (alcance 2)</b>	<b>2.576,02</b>	<b>70,86%</b>
Energía eléctrica	2.576,02	70,86%
<b>Emisiones indirectas opcionales (alcance 3)</b>	<b>820,54</b>	<b>22,57%</b>
Viajes del personal en transporte aéreo	282,47	7,77%
Uso de papel	211,99	5,83%
Disposición de residuos al botadero municipal	326,09	8,97%
<b>Total</b>	<b>3.635,19</b>	<b>100,00%</b>

Fuente: Herramienta de Huella de Carbono.

Tal como refleja el cuadro anterior, la mayor fuente de emisiones de gases de efecto invernadero en instalaciones del BNB se debe al consumo de energía eléctrica (2.576,017 Ton CO<sub>2</sub>e; 70.86%). Le sigue la disposición de residuos al botadero municipal (326,087 Ton CO<sub>2</sub>e; 8.97%), los viajes del personal en transporte aéreo (282,467 Ton CO<sub>2</sub>e; 7.77%) y el uso del papel (211,987 Ton CO<sub>2</sub>e; 5.83%).

Finalmente, están las emisiones que representan la tercera fuente de emisión compuesta por el consumo de combustión móvil (diésel o gasolina que se utiliza en las movilidades del banco), equivalente al 5.65% del total de las toneladas emitidas y el

consumo de combustión estacionaria (diésel, gasolina, gas natural y gas de equipos de refrigeración que se utilizan en motores o equipos de aire acondicionado del banco), que equivale a tan sólo un 0.92%.

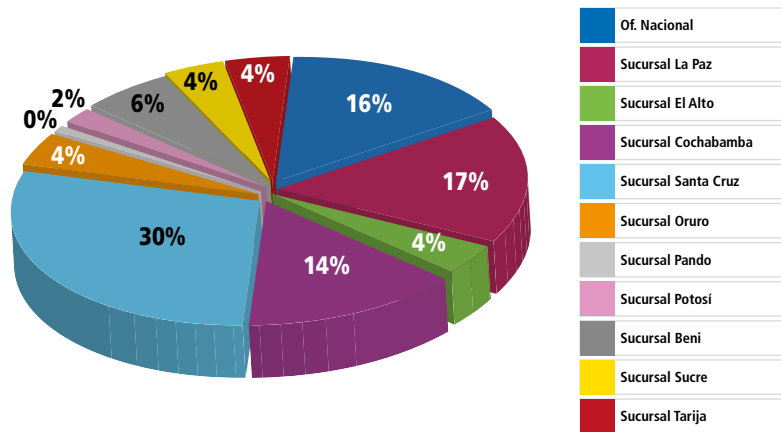
Para tener una relación de los resultados obtenidos con la vida cotidiana, las 3.635,19 Ton de CO<sub>2</sub>e equivalen a las emisiones de GEI que se generan por el consumo de energía eléctrica de aproximadamente 1.635 hogares bolivianos en un año, o las emisiones que se generan por 547 viajes en avión ida y vuelta a Japón, o al carbono que secuestran 5.961 árboles en un período de 10 años.

BNB trabaja por el cuidado  
del medio ambiente



## Resultados por sucursal (incluye Oficina Nacional)

### Total emisiones CO<sub>2</sub>e por sucursal en 2015 (incluye Oficina Nacional)



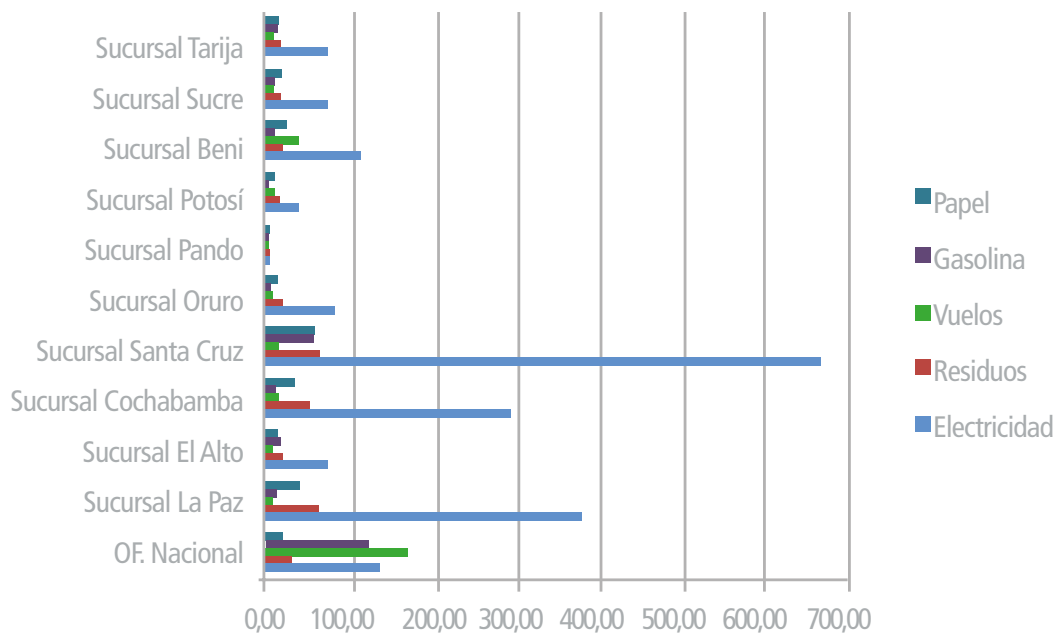
Fuente: Elaboración propia en base a los registros de consumo del BNB 2015.

En el gráfico se observa que del total de emisiones del Banco Nacional de Bolivia S.A., la sucursal de Santa Cruz resulta siendo la responsable del 30%, posteriormente se encuentra la Sucursal de La Paz con un 17%, seguida de la Oficina Nacional con un 16%, la Sucursal de Cochabamba con un 14%. El

resto de las sucursales presenta una emisión baja que oscila entre 2 y 6%.

El gráfico que se muestra a continuación justifica estos porcentajes y analiza las principales fuentes de emisión por oficina.

### Principales emisiones por sucursal (incluye Oficina Nacional) y por fuente - 2015



Fuente: Elaboración propia en base a los registros de consumo del BNB 2015.

Nota. Para la elaboración no se tomaron en cuenta las emisiones de GEI por consumo de gas natural, GLP o las fugas de GEI emitidas por equipos de aire acondicionado, por ser éstas poco significativas.

- Índices de intensidad de las emisiones. Los índices de intensidad de emisión de GEI muestran la relación que existe entre el uso de los recursos de la organización y la cantidad de GEI emitidos, convir-

tiéndose de esta manera en parámetros aceptables para mostrar de manera más clara la magnitud de las emisiones generadas y poder compararse con otras organizaciones similares. (G4-EN5) (G4-EN18)

### Índices de intensidad de emisiones

Equivalencias	Huella de Carbono BNB en Ton de CO <sub>2</sub> e
GEI por persona (incluyendo sólo alcance 1 y 2) Ton de CO <sub>2</sub> e/persona/año	1,26
GEI por persona (incluyendo emisiones opcionales alcance 3)	
Ton de CO <sub>2</sub> e/persona/año	1,63
Emisiones de GEI por día trabajado (sólo alcance 1 y 2) Ton CO <sub>2</sub> e/día	9,20

Fuente: Herramienta Huella de Carbono.

### Consumo de papel

(G4-EN1)

### Consumo de papel por volumen y peso - 2015

	Volumen cantidad de resmas de papel	Peso total en Kg.
Papel bond tamaño ½ oficio	230,0	736,0
Papel bond tamaño carta	25.646,0	82.067,2
Papel bond tamaño oficio	7.116,0	22.771,2
Papel carbónico t/oficio	22,5	71,9
Papel membretado BNB carta	457,1	1.462,7
Papel membretado t/oficio	160,5	513,6
Total general	33.632,1	107.622,6

Fuente: Elaboración propia a partir de registros internos.

Nota: En 2015 se hizo el cálculo de consumo de papel tomando en cuenta todos los tipos de papel utilizados por el banco.

### Consumo de energía

(G4-EN3)

### Consumo directo de energía desglosado por fuentes primarias - 2015

Sucursales	GLP		Gas natural		Diésel		Gasolina		Total
	Kg	Gj	m <sup>3</sup>	Gj	Lt	Gj	Lt	Gj	Gj
Oficina Nacional	-	-	431,14	16,81	-	-	-	-	-
La Paz	-	-	-	-	58,00	2,17	7.371,00	330,00	330,00
El Alto	-	-	-	-	180,00	7,70	3.287,00	147,00	147,00
Cochabamba	40,00	0,14	-	-	480,00	51,09	3.541,00	151,00	360,00
Santa Cruz	-	-	-	-	1.300,00	56,29	20.492,50	918,06	995,61
Oruro	-	-	16,17	0,63	50,00	1,30	207,00	9,00	329,53
Pando	-	-	-	-	85,00	3,68	90,91	4,07	7,75
Potosí	30,00	0,10	774,53	30,21	144,54	9,75	3.370,00	151,00	131,87
Beni	-	-	-	-	323,44	14,00	-	0,04	17,41
Sucre	-	-	-	-	10,50	0,45	2.094,00	64,00	89,17
Tarija	-	-	-	-	80,00	3,46	4.295,00	192,00	159,65
Total	70,00	0,24	1.221,84	47,65	2.711,48	150,00	44.748,41	1.966,17	2.567,99

Fuente: Herramienta Huella de Carbono 2015.

## Consumo indirecto de energía desglosado por fuentes primarias - 2015

(G4-EN4)

Sucursal	Energía eléctrica	
	KWH	GJ
Of. Nacional	-	-
Sucursal La Paz	1.317.062	4.741
Sucursal El Alto	325.534	1.172
Sucursal Cochabamba	1.782.188	6.416
Sucursal Santa Cruz	1.842.308	6.632
Sucursal Oruro	15.497	56
Sucursal Pando	101.318	340
Sucursal Potosí	154.680	557
Sucursal Beni	218.183	785
Sucursal Sucre	129.764	467
Sucursal Tarija	123.866	446
Total	6.010.400	21.612

Fuente: Herramienta Huella de Carbono 2015.

## Residuos generados

### Peso total de residuos generados

Cálculo aproximado de residuos generados	
Promedio de residuos generados por funcionario, al mes en Kg.	0,45
Total funcionarios	2.235,00
Total de residuos generados al año en Kg.	12.069,00

Fuente: Herramienta Huella de Carbono 2015.

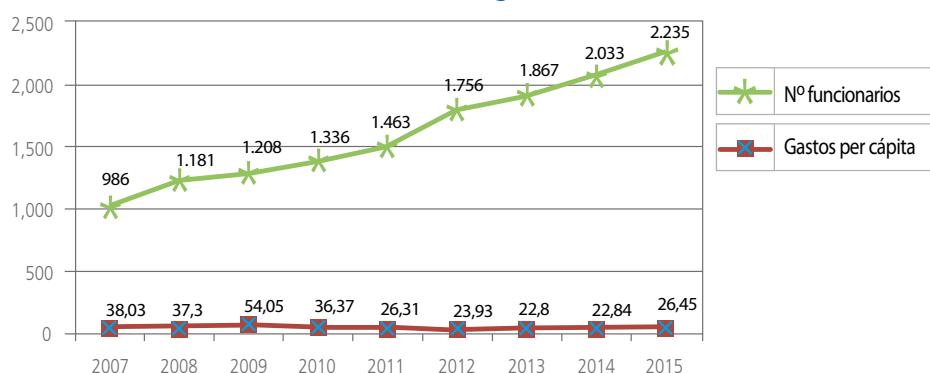
## Consumo de agua

(G4-EN8)

Consciente de que el agua es uno de los recursos naturales más importantes del planeta, el banco realiza revisiones y mantenimientos periódicos a todos sus sistemas de agua potable, y realiza campañas de concientización entre todos sus funcionarios para que asuman la responsabilidad del uso racio-

nal de este recurso en todas las facetas de su vida cotidiana. En el gráfico siguiente se puede apreciar que el consumo per cápita de agua potable se incrementó en 0.9% entre las gestiones 2014 y 2015; es decir, que en este período no existió una variación significativa en la utilización de este recurso.

### Consumo de agua – 2015



Fuente: Elaboración propia a partir de registros internos.

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

#### Desafío Ahorra y Regala – DAR

A finales de 2010 el BNB presentó un programa medioambiental denominado “Desafío, Ahorra y Regala – DAR”. El mismo genera conciencia sobre la importancia del cuidado del medioambiente e influye en los funcionarios del banco para que el hábito del cuidado y uso responsable de los recursos se refleje también en su vida cotidiana.

Los detalles de esta campaña fueron descritos en el punto tres del capítulo de Desempeño social.

#### La Hora del Planeta

La Hora del Planeta es una campaña de World Wide Fund for Nature (WWF), que empezó desde 2007 como un gesto simbólico de la lucha contra el cambio climático. Actualmente es la mayor campaña de movilización ambiental desarrollada

a nivel mundial. Una expresión pública del sentir de millones de personas que están pidiendo la implicación comprometida de todos frente al cambio climático, la mayor amenaza ambiental a la que nos enfrentamos.

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

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

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





## Desempeño Económico





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

## 1. Impacto económico de la actividad

Indicador (expresado en millones de dólares americanos y en %)	2015
Total activos	2.924
Total depósitos del público	2.471
Patrimonio neto	205
Utilidades netas	32.23
ROE (retorno sobre el patrimonio)	18.60%
ROA (retorno sobre activos)	2.44%

Fuente: Elaboración propia en base a registros internos

## 2. Calificaciones de riesgo

Con información al 30 de septiembre de 2015, las calificaciones obtenidas por el banco fueron las siguientes:

### Moody's Latin América Calificadora de Riesgo S.A.

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

### AESA RATINGS calificadora de riesgos asociada a Fitch Ratings

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

### 3. Generación y distribución de valor

#### VALOR ECONÓMICO DIRECTO - GENERADO Y DISTRIBUIDO

(EXPRESADO EN DÓLARES)

Valor Económico Generado y Distribuido (VEG+D)	2013	2014	2015
<b>Valor económico directo creado (VEC)</b>	<b>168.047.575</b>	<b>204.411.791</b>	<b>228.967.320</b>
<b>a) Ingresos</b>	<b>168.047.575</b>	<b>204.411.791</b>	<b>228.967.320</b>
<b>(Vtas Netas + ingr. por inver. finan. + vtas de activos)</b>			
Ingresos financieros	104.043.957	137.524.651	153.670.633
Abonos por diferencia de cambio y mantenimiento de valor	271.737	-1.035.322	-1.051.112
Recuperación de activos financieros	19.031.747	19.350.506	22.303.888
Otros ingresos operativos	44.700.134	48.571.956	54.012.611
Ingresos de gestiones anteriores	0	0	31.3
	<b>2013</b>	<b>2014</b>	<b>2014</b>
<b>Valor económico distribuido (VED)</b>	<b>150.788.033</b>	<b>177.068.919</b>	<b>204.192.859</b>
<b>b) Costes Operativos</b>	<b>77.265.984</b>	<b>88.593.901</b>	<b>109.085.991</b>
<b>(Pagos a proveedores, royalties y pagos de facilitación)</b>			
Cargos por obligaciones con el público	19.057.295	26.731.425	34.599.507
Cargos por otras cuentas por pagar y comisiones financieras	7.271	15.649	74
Cargos obligaciones con empresas con participacion estatal	263	11.037	72.461
Cargos por diferencia de cambio y mantenimiento de valor	612.75	-1.286.183	-941.248
Cargos por incobrabilidad y desvalorización de activos financieros	27.170.757	27.160.819	30.599.819
Otros gastos operativos	12.058.741	15.462.890	21.816.339
Servicios Contratados	5.795.018	7.085.141	8.291.094
Seguros	1.085.324	738.734	1.059.985
Comunicaciones y traslados	2.079.195	2.050.875	2.259.938
Mantenimiento y reparaciones	1.324.628	1.704.229	1.590.591
Gastos notariales y judiciales	457.898	580.01	515.664
Alquileres	1.786.145	2.025.280	2.347.157
Energía eléctrica, agua y calefacción	955.702	1.081.321	1.228.719
Papelaría, útiles y materiales de servicio	1.974.076	1.770.361	1.836.069
Suscripciones y afiliaciones	54.427	58.245	45.454
Propaganda y publicidad	2.114.404	2.863.302	3.163.677
Gastos de representacion	53.122	45.241	61.172
Aportes otras entidades Nominativo por entidad	93.094	104.659	121.955
Gastos en comunicacion y publicaciones en prensa	32.508	102.401	60.199
Diversos ( <u>menos</u> Gastos de responsabilidad social empresarial)	553.366	288.465	357.365
<b>c) Salarios y beneficios sociales</b>	<b>32.725.866</b>	<b>38.187.412</b>	<b>43.300.359</b>
<b>(Pagos tot. a los empleados y contribuciones sociales)</b>			
Gastos de personal	32.725.866	38.187.412	43.300.359
<b>d) Pagos a proveedores de fondos</b>	<b>13.906.223</b>	<b>14.077.734</b>	<b>16.855.409</b>
<b>(Dividendos a accionistas e intereses por préstamos)</b>			
Dividendos a Accionistas	11.601.850	10.720.541	12.980.002
Cargos por obligaciones con bancos y entidades de financiamiento	1.011.066	641.06	626.623
Cargos por valores en circulación	570.394	1.312.548	1.202.200
Cargos por obligaciones subordinadas	722.913	1.403.585	2.046.584
<b>e) Pagos a gobierno</b>	<b>26.638.210</b>	<b>36.022.168</b>	<b>34.614.938</b>
<b>(Tasas e impuestos brutos)</b>			
Impuestos	6.497.697	7.505.764	6.352.605
Aportes Autoridad de Supervisión del Sistema Financiero	2.286.440	2.646.297	3.313.999
Multas Autoridad de Supervisión del Sistema Financiero	7.457	3.297	2.725
Aportes al Fondo de Reestructuración Financieras (FRF) - Art.127 LBEF	8.361.676	10.050.124	12.139.709
Impuesto sobre las utilidades de las empresas	9.484.940	15.816.686	12.805.900
<b>f) Inversiones en la Comunidad</b>			
<b>(Aportaciones, inversiones en comunidad y donaciones)</b>	<b>251.75</b>	<b>187.704</b>	<b>336.162</b>
Donaciones	187.65	75.784	238.846
Gastos responsabilidad social empres.m/n	64.1	111.92	97.316
<b>Valor Económico Retenido (VER = VEC - VED)</b>	<b>17.259.542</b>	<b>27.342.872</b>	<b>24.774.461</b>

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



## **VI. Global reporting**



## Acerca del GRI\*

El Reporte Global o Global Reporting Initiative (GRI) es una iniciativa mundial impulsada por el Programa de las Naciones Unidas para el Medio Ambiente (PNUMA).

GRI creó el primer estándar mundial de lineamientos para la elaboración de memorias de sostenibilidad (también denominados balances sociales o informes de RSE), de tal manera que las empresas cuenten con un instrumento de alcance y aplicación mundial para hacerlo.

Este instrumento pretende incrementar la calidad de la información reportada en los informes de RSE, hasta equipararlos con los informes financieros.

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

La cuarta versión de la guía denominada G.4, brinda herramientas importantes para la elaboración de memorias, partiendo de la definición de los aspectos materiales y su cobertura.

Las memorias basadas en la G.4 tratan aquellos aspectos que reflejan los impactos económicos, ambientales y sociales significativos de la organización, o bien aquellos que tienen un peso notable en las evaluaciones y decisiones de los grupos de interés.

Para demostrar que una memoria fue elaborada conforme con la G.4, la organización debe informar cómo ha aplicado la Guía del GRI en su informe de sostenibilidad; para ello la G.4 permite que las organizaciones elijan entre dos opciones «conformes» —la esencial y la exhaustiva— tras considerar cuál se adapta mejor a sus necesidades y a las de sus grupos de interés. La elección de una u otra opción no depende de la calidad de la memoria ni del desempeño de la organización, sino que refleja la medida en que se aplican las directrices de la Guía.

**La opción esencial.** Esta opción contiene los elementos fundamentales de una memoria de sostenibilidad y establece el marco en el que la organización comunica su desempeño y sus impactos económicos, ambientales, sociales y de gobierno. Uno de los requisitos esenciales es aportar información sobre el enfoque de gestión relativo a los aspectos materiales. La opción esencial obliga a las organizaciones a informar sobre al menos un indicador de todos los aspectos materiales identificados.

**La opción exhaustiva.** La opción exhaustiva incorpora a la opción esencial nuevos contenidos relativos a la estrategia, el análisis, el gobierno, la ética y la integridad de la organización informante. La opción exhaustiva obliga a las organizaciones a informar sobre todos los indicadores de todos los aspectos materiales identificados.

---

\* Fuente: [www.globalreportinginitiative.org](http://www.globalreportinginitiative.org)

## Declaración del nivel de aplicación del GRI 4.0 del IRSE 2015

El Banco Nacional de Bolivia S.A. declara que el presente Informe de Responsabilidad Social Empresarial (IRSE) ha sido elaborado conforme a los requisitos de la opción exhaustiva, establecido en la guía del Global Reporting Initiative, en la versión G.4.

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.



# Tabla de contenido del GRI

## Lista de indicadores de acuerdo a la materialidad del BNB

Código indicador	Descripción del indicador	Verificado	Reglamento RSE ASFI 1103/2015	Comentario	Página
<b>CONTENIDOS BÁSICOS GENERALES</b>					
<b>Estrategia y análisis</b>					
G4-1	Inclúyase una declaración del responsable principal de las decisiones de la organización (la persona que ocupe el cargo de director ejecutivo, presidente o similar) sobre la relevancia de la sostenibilidad para la organización y la estrategia de ésta con miras a abordar dicha cuestión.	SÍ	a) Rendición de cuentas ante la sociedad.		14
G4-2	Describa los principales efectos, riesgos y oportunidades.	SÍ	a) Rendición de cuentas ante la sociedad.		14
<b>Perfil de la organización</b>					
G4-3	Nombre de la organización.	SÍ	b) Transparencia.		3
G4-4	Marcas, productos y servicios más importantes de la organización.	SÍ	b) Transparencia.		77 - 83
G4-5	Lugar donde se encuentra la sede central de la organización.	SÍ	b) Transparencia.		22
G4-6	Indique en cuántos países opera la organización y nombre aquellos países donde la organización lleva a cabo operaciones significativas o que tienen una relevancia específica para los asuntos de sostenibilidad objeto de la memoria.	SÍ	b) Transparencia.		17
G4-7	Naturaleza del régimen de propiedad y su forma jurídica.	SÍ	b) Transparencia.		17
G4-8	Indique a qué mercados se sirve (con desglose geográfico, por sectores y tipos de clientes y destinatarios).	SÍ	b) Transparencia.		73 -74
G4-9	Determine la escala de la organización, indicando: número de empleados; número de operaciones; ventas netas (para las organizaciones del sector privado) o ingresos netos (para las organizaciones del sector público); capitalización, desglosada en términos de deuda y patrimonio (para las organizaciones del sector privado); y cantidad de productos o servicios que se ofrecen.	SÍ	b) Transparencia.		18
G4-10 (1T)	a. Número de empleados por contrato laboral y sexo. b. Número de empleados fijos por tipo de contrato y sexo. c. Tamaño de la plantilla por empleados, trabajadores contratados y sexo. d. Tamaño de la plantilla por región y sexo. e. Indique si una parte sustancial del trabajo de la organización lo desempeñan trabajadores por cuenta propia reconocidos jurídicamente, o bien personas que no son empleados ni trabajadores contratados, tales como los empleados y los empleados subcontratados por los contratistas. f. Comunique todo cambio significativo en el número de trabajadores (por ejemplo, las contrataciones estacionales en la temporada turística o en el sector agrícola).	* SÍ	* b) Transparencia.		51 -53

Código indicador	Descripción del indicador	Verificado	Reglamento RSE ASFI 1103/2015	Comentario	Página
G4-11	Porcentaje de empleados cubiertos por convenios colectivos.	Sí	b) Transparencia.		62
G4-12	Describa la cadena de suministro de la organización.	Sí	b) Transparencia.		108
G4-13	Comunique todo cambio significativo que haya tenido lugar durante el período objeto de análisis en el tamaño, la estructura, la propiedad accionarial o la cadena de suministro de la organización.	Sí	b) Transparencia.		18, 85
G4-14	Indique cómo aborda la organización, si procede, el principio de precaución.	Sí	b) Transparencia.		38
G4-15	Elabore una lista de las cartas, los principios u otras iniciativas externas de carácter económico, ambiental y social que la organización suscribe o ha adoptado.	Sí	b) Transparencia.		37
G4-16	Elabore una lista de las asociaciones (por ejemplo, las asociaciones industriales) y las organizaciones de promoción nacional o internacional a las que la organización pertenece y en las cuales: ostente un cargo en el órgano de gobierno; participe en proyectos o comités; realice una aportación de fondos notable, además de las cuotas de membresía obligatorias; considere que ser miembro es una decisión estratégica.  Esta lista incumbe fundamentalmente a las membresías de titularidad de la organización.	Sí	b) Transparencia.	El BNB S.A. no proporciona una financiación importante a ninguna asociación que exceda las obligaciones de los socios.	27
<b>Aspectos materiales y cobertura</b>					
G4-17	a. Elabore una lista de las entidades que figuran en los estados financieros consolidados de la organización y otros documentos equivalentes.  b. Señale si alguna de las entidades que figuran en los estados financieros consolidados de la organización y otros documentos equivalentes no figuran en la Memoria.	Sí	d) Respeto a las partes interesadas.		17
G4-18	a. Describa el proceso que se ha seguido para determinar el contenido de la Memoria y la cobertura de cada aspecto.  b. Explique cómo ha aplicado la organización los principios de elaboración de memorias para determinar el contenido de la Memoria.	Sí	d) Respeto a las partes interesadas.		43
G4-19	Elabore una lista de los aspectos materiales que se identificaron durante el proceso de definición del contenido de la Memoria.	Sí	d) Respeto a las partes interesadas.		43 - 44
G4-20	Indique la cobertura dentro de la organización de cada aspecto material.	Sí	d) Respeto a las partes interesadas.		43 - 44
G4-21	Indique la cobertura fuera de la organización de cada aspecto material.	Sí	d) Respeto a las partes interesadas.		43-44, 73, 99, 119
G4-22	Describa las consecuencias de las reformulaciones de la información facilitada en memorias anteriores y sus causas.	Sí	d) Respeto a las partes interesadas.		3
G4-23	Señale todo cambio significativo en el alcance y la cobertura de cada aspecto con respecto a memorias anteriores.	Sí	d) Respeto a las partes interesadas.		3



Código indicador	Descripción del indicador	Verificado	Reglamento RSE ASFI 1103/2015	Comentario	Página
<b>Participación de los grupos de interés</b>					
G4-24	Elabore una lista de los grupos de interés vinculados a la organización.	SÍ	d) Respeto a las partes interesadas.		36
G4-25	Indique en qué se basa la elección de los grupos de interés con los que se trabaja.	SÍ	d) Respeto a las partes interesadas.		36
G4-26	Describa el enfoque de la organización sobre la participación de los grupos de interés, incluida la frecuencia con que se colabora con los distintos tipos y grupos de partes interesadas, o señale si la participación de un grupo se realizó específicamente en el proceso de elaboración de la Memoria.	SÍ	d) Respeto a las partes interesadas.		45
G4-27	Señale qué cuestiones y problemas clave han surgido a raíz de la participación de los grupos de interés y describa la evaluación hecha por la organización, entre otros aspectos mediante su Memoria. Especifique qué grupos de interés plantearon cada uno de los temas y problemas clave.	SÍ	d) Respeto a las partes interesadas.	Durante la gestión 2015 no se identificaron cuestiones o problemas clave a raíz de la participación de los grupos de interés del BNB.	127
<b>Perfil de la Memoria/Informe</b>					
G4-28	Período objeto de la Memoria (por ejemplo, año fiscal o año calendario).	SÍ	a) Rendición de cuentas ante la sociedad.		3
G4-29	Fecha de la última Memoria (si procede).	SÍ	a) Rendición de cuentas ante la sociedad.	La última Memoria de Responsabilidad Social Empresarial, fue publicada en 2015. A efectos de dar cumplimiento al Reglamento de Responsabilidad Social Empresarial aprobado mediante resolución ASFI 220/2013, su denominación fue cambiada para la gestión 2015 a "Informe de Responsabilidad Social Empresarial (IRSE)".	127
G4-30	Ciclo de presentación de memorias (anual, bienal, etc.).	SÍ	a) Rendición de cuentas ante la sociedad.	En virtud a lo establecido en el artículo 1º de la Sección 7, del Capítulo III, del Título II del Libro 5º de la Recopilación de Normas del Sistema Financiero, el BNB publicará su IRSE anualmente.	127
G4-31	Facilite un punto de contacto para solventar las dudas que puedan surgir en relación con el contenido de la Memoria.	SÍ	b) Transparencia.		2
G4-32	a. Indique qué opción «de conformidad» con la Guía ha elegido la organización. b. Facilite el Índice de GRI de la opción elegida. c. Facilite la referencia al Informe de Verificación externa si la Memoria se ha sometido a tal verificación.	SÍ	b) Transparencia.		126

Código indicador	Descripción del indicador	Verificado	Reglamento RSE ASFI 1103/2015	Comentario	Página
<b>G4-33</b>	<p>a. Describa la política y las prácticas vigentes de la organización con respecto a la verificación externa de la Memoria.</p> <p>b. Si no se mencionan en el Informe de Verificación adjunto a la Memoria de sostenibilidad, indique el alcance y el fundamento de la verificación externa.</p> <p>c. Describa la relación entre la organización y los proveedores de la verificación.</p> <p>d. Señale si el órgano superior de gobierno o la alta dirección han sido partícipes de la solicitud de verificación externa para la Memoria de sostenibilidad de la organización.</p>	SÍ	b) Transparencia.		3
<b>Gobierno</b>					
<b>G4-34</b>	<p>Describa la estructura de gobierno de la organización, sin olvidar los comités del órgano superior de gobierno.</p> <p>Indique qué comités son responsables de la toma de decisiones sobre cuestiones económicas, ambientales y sociales.</p>	SÍ	b) Transparencia.		20 - 25
<b>G4-35</b>	<p>Describa el proceso mediante el cual el órgano superior de gobierno delega su autoridad a la alta dirección y a determinados empleados en cuestiones de índole económica, ambiental y social.</p>	SÍ	c) Comportamiento ético.		20
<b>G4-36</b>	<p>Indique si existen en la organización cargos ejecutivos o con responsabilidad en cuestiones económicas, ambientales y sociales, y si sus titulares rinden cuentas directamente ante el órgano superior de gobierno.</p>	SÍ	c) Comportamiento ético.		23
<b>G4-37</b>	<p>Describa los procesos de consulta entre los grupos de interés y el órgano superior de gobierno con respecto a cuestiones económicas, ambientales y sociales. Si se delega dicha consulta, señale a quién y describa los procesos de intercambio de información con el órgano superior de gobierno.</p>	SÍ	c) Comportamiento ético.		45
<b>G4-38</b>	<p>Describa la composición del órgano superior de gobierno y de sus comités.</p>	SÍ	b) Transparencia.		22 - 25
<b>G4-39</b>	<p>Indique si la persona que preside el órgano superior de gobierno ocupa también un puesto ejecutivo. De ser así, describa sus funciones ejecutivas y las razones de esta disposición.</p>	SÍ	c) Comportamiento ético.		22
<b>G4-40</b>	<p>Describa los procesos de nombramiento y selección del órgano superior de gobierno y sus comités, así como los criterios en los que se basa el nombramiento y la selección de los miembros del primero.</p>	SÍ	b) Transparencia.		22

Código indicador	Descripción del indicador		Verificado	Reglamento RSE ASFI 1103/2015	Comentario	Página
G4-41	Describa los procesos mediante los cuales el órgano superior de gobierno previene y gestiona posibles conflictos de intereses. Indique si los conflictos de intereses se comunican a los grupos de interés.		Sí	c) Comportamiento ético.	El Comité de Resolución de Conflictos es la instancia encargada de resolver los conflictos suscitados en la sociedad. Presentada la denuncia, esta instancia procede a analizar la misma y a calificarla. Analizadas las pruebas presentadas por las partes del conflicto, el Comité emite resolución escrita sobre la existencia o inexistencia del conflicto de interés. En el caso de que la resolución determine que el conflicto vulneró la normativa interna del banco o las leyes aplicables, éste procede a la remisión de los antecedentes del caso al Comité de Ética, instancia encargada de aplicar las sanciones correctivas y disciplinarias que correspondan, conforme a lo previsto en el Código de Ética de la entidad.	21, 23
G4-42	Describa las funciones del órgano superior de gobierno y de la alta dirección en el desarrollo, la aprobación y la actualización del propósito, los valores o las declaraciones de misión, las estrategias, las políticas y los objetivos relativos a los impactos económico, ambiental y social de la organización.		Sí	b) Transparencia.		20 - 21
G4-43 (1G)	Señale qué medidas se han adoptado para desarrollar y mejorar el conocimiento colectivo del órgano superior de gobierno con relación a los asuntos económicos, ambientales y sociales.	*	Sí	* b) Transparencia.		45
G4-44	a. Describa los procesos de evaluación del desempeño del órgano superior de gobierno en relación con el gobierno de los asuntos económicos, ambientales y sociales. Indique si la evaluación es independiente y con qué frecuencia se lleva a cabo. Indique si se trata de una autoevaluación. b. Describa las medidas adoptadas como consecuencia de la evaluación del desempeño del órgano superior de gobierno en relación con la dirección de los asuntos económicos, ambientales y sociales; entre otros aspectos, indique como mínimo si ha habido cambios en los miembros o en las prácticas organizativas.		Sí	c) Comportamiento ético.	La Junta de Accionistas del BNB S.A. considera y aprueba anualmente el desempeño de la empresa y de sus órganos de administración. El desempeño económico de la organización está reflejado en el Balance General, documento que previamente es considerado por el Directorio de la organización y posteriormente verificado por la Junta General Ordinaria de Accionistas, una vez al año. Asimismo, esta junta considera otros aspectos de carácter institucional, tales como la Gestión de Responsabilidad Social Empresarial en sus distintos ámbitos.	22
G4-45	a. Describa la función del órgano superior de gobierno en la identificación y gestión de los impactos, los riesgos y las oportunidades de carácter económico, ambiental y social. Señale también cuál es el papel del órgano superior de gobierno en la aplicación de los procesos de diligencia debida. b. Indique si se efectúan consultas a los grupos de interés para utilizar en el trabajo del órgano superior de gobierno en la identificación y gestión de los impactos, los riesgos y las oportunidades de carácter económico, ambiental y social.		Sí	b) Transparencia.		20 - 21

Código indicador	Descripción del indicador		Verificado	Reglamento RSE ASFI 1103/2015	Comentario	Página	
G4-46	Describa la función del órgano superior de gobierno en el análisis de la eficacia de los procesos de gestión del riesgo de la organización en lo referente a los asuntos económicos, ambientales y sociales.		Sí	b) Transparencia.		20 - 21	
G4-47	Indique con qué frecuencia analiza el órgano superior de gobierno los impactos, los riesgos y las oportunidades de índole económica, ambiental y social.		Sí	b) Transparencia.	El Directorio del Banco Nacional de Bolivia S.A. cuenta con procedimientos para supervisar la identificación y gestión, por parte de la organización, del desempeño económico, ambiental y social de la organización.	127	
G4-48	Indique cuál es el comité o el cargo de mayor importancia que revisa y aprueba la Memoria de sostenibilidad de la organización y se asegura de que todos los aspectos materiales queden reflejados.		Sí	a) Rendición de cuentas ante la sociedad.	El BNB S.A. cuenta dentro del organigrama con una subgerencia de RSE, la instancia de elaboración y revisión del Informe de Responsabilidad Social Empresarial es el Comité de RSE, para que posteriormente se derive al directorio para su aprobación.	127	
G4-49	Describa el proceso para transmitir las preocupaciones importantes al órgano superior de gobierno.		Sí	b) Transparencia.		45	
G4-50	Señale la naturaleza y el número de preocupaciones importantes que se transmitieron al órgano superior de gobierno; describa asimismo los mecanismos que se emplearon para abordarlas y evaluarlas.		Sí	b) Transparencia.		37	
G4-51	a. Describa las políticas de remuneración para el órgano superior de gobierno y la alta dirección. b. Relacione los criterios relativos al desempeño que afectan a la política retributiva con los objetivos económicos, ambientales y sociales del órgano superior de gobierno y la alta dirección.		Sí	e) Cumplimiento de las leyes y normas.	El BNB S.A. cuenta con un Sistema de Remuneración Variable.	127	
G4-52	Describa los procesos mediante los cuales se determina la remuneración. Indique si se recurre a consultores para determinar la remuneración y si estos son independientes de la dirección. Señale cualquier otro tipo de relación que dichos consultores en materia de retribución puedan tener con la organización.		Sí	e) Cumplimiento de las leyes y normas.	El BNB S.A. cuenta con un Sistema de Remuneración Variable.	127	
G4-53	Explique cómo se solicita y se tiene en cuenta la opinión de los grupos de interés en lo que respecta a la retribución, incluyendo, si procede, los resultados de las votaciones sobre políticas y propuestas relacionadas con esta cuestión.		Sí	b) Transparencia.		62	
G4-54 (1B)	Calcule la relación entre la retribución total anual de la persona mejor pagada de la organización en cada país donde se lleven a cabo operaciones significativas con la retribución total anual media de toda la plantilla (sin contar a la persona mejor pagada) del país correspondiente.	*	Sí	*	c) Comportamiento ético.	El BNB S.A. cuenta con un Sistema de Remuneración Variable.	127

Código indicador	Descripción del indicador		Verificado		Reglamento RSE ASFI 1103/2015	Comentario	Página
G4-55 (2B)	Calcule la relación entre el incremento porcentual de la retribución total anual de la persona mejor pagada de la organización en cada país donde se lleven a cabo operaciones significativas con el incremento porcentual de la retribución total anual media de toda la plantilla (sin contar a la persona mejor pagada) del país correspondiente.	*	SÍ	*	c) Comportamiento ético.	El BNB S.A. cuenta con un Sistema de Remuneración Variable.	127
<b>Ética e integridad</b>							
G4-56	Describe los valores, principios, estándares y normas de la organización, tales como códigos de conducta o códigos éticos.		SÍ		b) Transparencia.		20 - 21
G4-57	Describe los mecanismos internos y externos de asesoramiento en pro de una conducta ética y lícita, y para consultar los asuntos relacionados con la integridad de la organización, tales como líneas telefónicas de ayuda o asesoramiento.		SÍ		c) Comportamiento ético.		20 - 21
G4-58	Describe los mecanismos internos y externos de denuncia de conductas poco éticas o ilícitas y de asuntos relativos a la integridad de la organización, tales como la notificación escalonada a los mandos directivos, los mecanismos de denuncia de irregularidades o las líneas telefónicas de ayuda.		SÍ		c) Comportamiento ético.		20 - 21
<b>CONTENIDOS BÁSICOS ESPECÍFICOS</b>							
<b>ECONOMÍA</b>							
<b>Desempeño económico</b>							
G4-EC1	Valor económico directo, generado y distribuido.		SÍ		a) Rendición de cuentas ante la sociedad.		122
G4-EC2	Consecuencias económicas y otros riesgos y oportunidades para las actividades de la organización que se derivan del cambio climático.		SÍ		d) Respeto a las partes interesadas.	De momento el Directorio del BNB S.A. no ha evaluado los riesgos y oportunidades que supone para las actividades de la organización el cambio climático, por lo tanto no conoce las implicaciones financieras, ni los riesgos u oportunidades.	127
G4-EC3	Cobertura de las obligaciones de la organización derivadas de su plan de prestaciones.		SÍ		d) Respeto a las partes interesadas.		60
G4-EC4	Ayudas económicas otorgadas por entes del gobierno.		SÍ		c) Comportamiento ético.	El BNB S.A. no ha recibido ninguna ayuda financiera durante la gestión 2015.	127
<b>Presencia en el mercado</b>							
G4-EC5 (3B)	Relación entre el salario inicial desglosado por sexo y el salario mínimo local en lugares donde se desarrollan operaciones significativas.	*	SÍ	*	e) Cumplimiento de las leyes y normas.		56
G4-EC6	Porcentaje de altos directivos procedentes de la comunidad local en lugares donde se desarrollan operaciones significativas.		SÍ		b) Transparencia.	La normativa del BNB S.A. no define criterios para la selección de altos directivos bajo el criterio geográfico o de localidad, sin embargo los principales directivos del banco (miembros del Directorio y vicepresidentes) son locales.	127

Código indicador	Descripción del indicador		Verificado	Reglamento RSE ASFI 1103/2015	Comentario	Página
<b>Prácticas de adquisición</b>						
<b>G4-EC9 (1P)</b>	Porcentaje del gasto en los lugares con operaciones significativas que corresponden a proveedores locales.	*	SÍ	*	b) Transparencia.	108
<b>MEDIOAMBIENTE</b>						
<b>Materiales</b>						
<b>G4-EN1</b>	Materiales por peso o volumen.		SÍ		b) Transparencia.	116
<b>G4-EN2</b>	Porcentaje de los materiales utilizados que son materiales reciclados.		SÍ		b) Transparencia. El BNB S.A. no utiliza materiales reciclados.	113
<b>Energía</b>						
<b>G4-EN3</b>	Consumo energético interno.		SÍ		b) Transparencia.	116-117
<b>G4-EN4</b>	Consumo energético externo.		SÍ		b) Transparencia.	116-117
<b>G4-EN5</b>	Intensidad energética.		SÍ		b) Transparencia.	116
<b>G4-EN6</b>	Reducción del consumo energético.		SÍ		b) Transparencia. Debido a que no se realizó la medición de Huella de Carbono en 2014, no se cuenta con los datos para identificar las reducciones energéticas.	117
<b>G4-EN7</b>	Reducciones de los requisitos energéticos de los productos y servicios.		SÍ		b) Transparencia. Durante la gestión 2015, el BNB S.A. efectuó aperturas de agencias en las que se implementó medidas para la reducción de la utilización de energía eléctrica.	127
<b>Agua</b>						
<b>G4-EN8</b>	Captación total de agua, según la fuente.		SÍ		b) Transparencia.	117
<b>G4-EN9</b>	Fuentes de agua que han sido afectadas significativamente por la captación de agua.		SÍ		b) Transparencia. El Banco Nacional de Bolivia S.A. tiene como objeto la de intermediación financiera, dentro de las actividades del banco está la de captación y colocación de recursos (dinero en efectivo), la actividad no tiene incidencia en la afectación del medio ambiente.	127
<b>G4-EN10</b>	Porcentaje y volumen total de agua reciclada y reutilizada.	*	SÍ	*	b) Transparencia. Por la naturaleza del BNB S.A. durante la gestión 2015 no recicló ni reutilizó agua.	127
<b>Emisiones</b>						
<b>G4-EN15</b>	Emisiones directas de gases de efecto invernadero (Alcance 1).		SÍ		b) Transparencia.	113
<b>G4-EN16</b>	Emisiones indirectas de gases de efecto invernadero al generar energía (Alcance 2).		SÍ		b) Transparencia.	113
<b>G4-EN17</b>	Otras emisiones indirectas de gases de efecto invernadero (Alcance 3).		SÍ		b) Transparencia.	113
<b>G4-EN18</b>	Intensidad de las emisiones de gases de efecto invernadero.		SÍ		b) Transparencia.	116
<b>G4-EN19</b>	Reducción de las emisiones de gases de efecto invernadero.		SÍ		b) Transparencia. Debido a que no se realizó la medición de Huella de Carbono en 2014, no se cuenta con los datos para identificar las reducciones energéticas.	118

Código indicador	Descripción del indicador	Verificado		Reglamento RSE ASFI 1103/2015	Comentario	Página
G4-EN20	Emisiones de sustancias que agotan el ozono.		SÍ	b) Transparencia.	El BNB S.A. no produce, importa o exporta sustancias ni materiales que contengan sustancias que agotan la capa de ozono (SAO).	127
G4-EN21	NO <sub>x</sub> , SO <sub>x</sub> y otras emisiones atmosféricas significativas.		SÍ	b) Transparencia.	El BNB S.A. no produce contaminantes atmosféricos significativos.	127
<b>Productos y servicios</b>						
G4-EN27 (2A)	Grado de mitigación del impacto ambiental de los productos y servicios.	*	SÍ	* b) Transparencia.	Por el giro del negocio del BNB S.A., no produce residuos tóxicos ni emisiones tóxicas destructoras del ozono, tampoco utiliza agua para producción, no produce contaminación acústica.	127
G4-EN28 (2A)	Porcentaje de los productos vendidos y sus materiales de embalaje que se recuperan al final de su vida útil, por categorías de productos.	*	SÍ	* b) Transparencia.	Por el rubro del negocio el Banco Nacional de Bolivia S.A. no cuenta con indicador porcentual de productos vendidos y sus materiales de embalaje, que se recuperen al final de su vida útil por categoría de productos.	127
<b>Cumplimiento regulatorio</b>						
G4-EN29	Valor monetario de las multas significativas y número de sanciones no monetarias por incumplimiento de la legislación y la normativa ambiental.		SÍ	e) Cumplimiento a las leyes y normas.	Durante el periodo reportado no hubo multas ni sanciones significativas o amonestación por declaraciones, convenios o tratados internacionales o regulaciones, subnacionales, regionales ambientales; el BNB S.A. tampoco ha suscrito convenios medioambientales ni ha sido notificado con demandas contra la entidad promovida ante instancias internacionales de arbitraje o bien instancias nacionales bajo supervisión de autoridades públicas.	127
<b>General</b>						
G4-EN31 (2A)	Desglose de los gastos y las inversiones ambientales.	*	SÍ	* b) Transparencia.	El BNB S.A. cuenta con inversiones o gastos ambientales en todas las dependencias y oficinas con las que cuenta y brinda servicios.	127
<b>DESEMPEÑO SOCIAL</b>						
<b>PRÁCTICAS LABORALES Y DE TRABAJO DIGNO</b>						
<b>Empleo</b>						
G4-LA1 (2T)	Número y tasa de contrataciones y rotación media de empleados, desglosados por grupo etario, sexo y región.	*	SÍ	* d) Respeto a las partes interesadas.		53

Código indicador	Descripción del indicador		Verificado	Reglamento RSE ASFI 1103/2015	Comentario	Página
G4-LA2	Prestaciones sociales para los empleados a jornada completa que no se ofrecen a los empleados temporales o a media jornada, desglosadas por ubicaciones significativas de actividad.		Sí	d) Respeto a las partes interesadas.		60
G4-LA3	Índices de reincorporación al trabajo y de retención tras la baja por maternidad o paternidad, desglosado por sexo.		Sí	d) Respeto a las partes interesadas.		54
<b>Salud y seguridad en el trabajo</b>						
G4-LA5	Porcentaje de trabajadores que está representado en comités formales de seguridad y salud conjuntos para dirección y empleados, establecidos para ayudar a controlar y asesorar sobre programas de seguridad y salud laboral.		Sí	d) Cumplimiento a las leyes y normas. f) Respeto a los Derechos Humanos.		64
G4-LA6	Tipo y tasa de lesiones, enfermedades profesionales, días perdidos, absentismo y número de víctimas mortales relacionadas con el trabajo por región y por sexo.		Sí	e) Cumplimiento a las leyes y normas.		63-64
G4-LA7	Trabajadores cuya profesión tiene una incidencia o un riesgo elevado de enfermedad.		Sí	e) Cumplimiento a las leyes y normas.	Por el giro del negocio del BNB S.A. en los cuales los cargos expuestos a contraer algún tipo de enfermedad son mínimos.	127
G4-LA8	Asuntos de salud y seguridad cubiertos en acuerdos formales con los sindicatos.		Sí	e) Cumplimiento a las leyes y normas.		60
<b>Capacitación y educación</b>						
G4-LA9 (1C)	Promedio de horas de capacitación anuales por empleado, desglosado por sexo y por categoría laboral.	*	Sí	*	d) Respeto a las partes interesadas.	69
G4-LA10 (2C)	Programas de gestión de habilidades y de formación continua que fomentan la empleabilidad de los trabajadores y les ayudan a gestionar el final de sus carreras profesionales.	*	Sí	*	d) Respeto a las partes interesadas.	69
G4-LA11 (3C)	Porcentaje de empleados que reciben evaluaciones regulares del desempeño y de desarrollo profesional, desglosado por sexo y por categoría profesional.	*	Sí	*	e) Cumplimiento a las leyes y normas.	57
<b>Diversidad e igualdad de oportunidades</b>						
G4-LA12 (1D)	Composición de los órganos de gobierno y desglose de la plantilla por categoría profesional y sexo, edad, pertenencia a minorías y otros indicadores de diversidad.	*	Sí	*	b) Transparencia.	52
<b>Igualdad de retribución entre mujeres y hombres</b>						
G4-LA13 (2D)	Relación entre el salario base de los hombres con respecto al de las mujeres, desglosada por categoría profesional y por ubicaciones significativas de actividad.	*	Sí	*	e) Cumplimiento a las leyes y normas.	56



Código indicador	Descripción del indicador	Verificado	Reglamento RSE ASFI 1103/2015	Comentario	Página		
<b>Mecanismos de reclamación sobre las prácticas laborales</b>							
G4-LA16	Número de reclamaciones sobre prácticas laborales que se han presentado, abordado y resuelto mediante mecanismos formales de reclamación.	Sí	e) Cumplimiento a las leyes y normas.	Durante la gestión 2015 únicamente surgió a nivel nacional un evento de reclamación ante el ministerio de trabajo, el mismo que fue inmediatamente atendido y resuelto.	127		
<b>DERECHOS HUMANOS</b>							
<b>Inversión</b>							
G4-HR1 (2H)	Número y porcentaje de contratos y acuerdos de inversión significativos que incluyen cláusulas de derechos humanos o que han sido objeto de análisis en materia de derechos humanos.	*	Sí	*	f) Respeto a los Derechos Humanos.	El BNB S.A. cuenta con cuatro acuerdos (BID, IFC, BIO, FAC) de financiamiento suscritos con financiadores del exterior, que contemplan obligaciones específicas respecto a protección del medioambiente y cláusulas sobre derechos humanos.	127
G4-HR2	Horas de formación de los empleados sobre políticas y procedimientos relacionados con aquellos aspectos de los derechos humanos relevantes para sus actividades, incluido el porcentaje de empleados capacitados	Sí	f) Respeto a los Derechos Humanos.			69	
<b>Libertad de asociación y negociación colectiva</b>							
G4-HR4	Identificación de centros y proveedores significativos en los que la libertad de asociación y el derecho de acogerse a convenios colectivos pueden infringirse o estar amenazados, y medidas adoptadas para defender estos derechos.	Sí	e) Cumplimiento a las leyes y normas.	En el BNB S.A. no se han identificado operaciones en las que el derecho de libertad de asociación y de acogerse a convenios colectivos pueda ser violado o pueda correr importantes riesgos. En cuanto a proveedores significativos, el BNB no cuenta aún con políticas de verificación que le permitan identificar cuando las empresas contratadas violen dichos derechos.	127		
<b>Evaluación de los proveedores en materia de derechos humanos</b>							
G4-HR10	Porcentaje de nuevos proveedores que se examinaron en función de criterios relativos a los derechos humanos.	Sí	f) Respeto a los Derechos Humanos.	El BNB S.A. durante la gestión reportada no realizó análisis en materia de derechos humanos.	127		
G4-HR11	Impactos negativos significativos en materia de derechos humanos, reales y potenciales, en la cadena de suministro, y medidas adoptadas.	Sí	f) Respeto a los Derechos Humanos.	En el BNB S.A. no existe riesgo significativo de ser origen de episodios de trabajo forzado o no consentido.	127		
<b>SOCIEDAD</b>							
<b>Comunidades locales</b>							
G4-SO1 (3H)	Porcentaje de centros donde se han implantado programas de desarrollo, evaluaciones de impactos y participación de la comunidad local.	*	Sí	*	d) Respeto a las partes interesadas.	102	
G4-SO2	Centros de operaciones con efectos negativos significativos, posibles o reales, sobre las comunidades locales.	Sí	e) Cumplimiento a las leyes y normas.	El BNB S.A. no ha identificado operaciones que tengan impactos negativos significativos posibles o reales en los lugares donde opera.	127		

Código indicador	Descripción del indicador	Verificado	Reglamento RSE ASFI 1103/2015	Comentario	Página	
<b>Cumplimiento regulatorio</b>						
<b>G4-SO8 (1N)</b>	Valor monetario de las multas significativas y número de sanciones no monetarias por incumplimiento de la legislación y la normativa.	*	Sí	*	e) Cumplimiento a las leyes y normas.	127
					<p>Durante la gestión 2015, la Autoridad de Supervisión del Sistema Financiero (ASFI), sancionó al BNB S.A. conforme al siguiente detalle:</p> <p>ASFI N° 510/2015 Amonestación falta de respuesta a reclamo de cliente en primera instancia.</p> <p>ASFI N° 573/2015 Amonestación respuesta a reclamo de cliente con retraso.</p> <p>ASFI N° 764/2015 Amonestación falta de comunicación oportuna a cliente sobre rechazo de cheque.</p> <p>ASFI N° 933/2015 Pecuniaria. Respuesta a reclamo de cliente con retraso.</p> <p>ASFIN N° 991/2015 Amonestación. Remisión de información inexacta sobre pago adelantado de cuota de crédito de un cliente.</p>	
					<p>ASFI N° 357/2015 Pecuniaria. Retraso envío estados financieros trimestrales, actas de juntas de accionistas y comunicación de hechos relevantes.</p> <p>ASFI N° 962/2015 Pecuniaria. Retraso envío de actas de juntas de accionistas y detalle de deuda financiera vigente.</p>	
<b>RESPONSABILIDAD SOBRE PRODUCTOS</b>						
<b>Etiquetado de los productos y servicios</b>						
<b>G4-PR3</b>	Tipo de información que requieren los procedimientos de la organización relativos a la información y el etiquetado de sus productos y servicios, y porcentaje de categorías de productos y servicios significativos que están sujetas a tales requisitos.		Sí		b) Transparencia.	127
<b>G4-PR4</b>	Número de incumplimientos de la regulación y de los códigos voluntarios relativos a la información y al etiquetado de los productos y servicios, desglosados en función del tipo de resultado.		Sí		e) Cumplimiento de las leyes y normas.	127
<b>G4-PR5 (2S)</b>	Resultados de las encuestas para medir la satisfacción de los clientes.	*	Sí	*	d) Respeto a las partes interesadas.	90

Código indicador	Descripción del indicador	Verificado	Reglamento RSE ASFI 1103/2015	Comentario	Página
<b>Cumplimiento regulatorio</b>					
G4-PR9	Costo de las multas significativas por incumplir la normativa y la legislación relativas al suministro y el uso de productos y servicios.	Sí	e) Cumplimiento de las leyes y normas.	Durante el período reportado no hubo multa significativa alguna, ni sanciones o amonestaciones por incumplimiento de declaraciones, convenios y tratados internacionales o regulaciones nacionales, sub-nacionales, regionales y locales relativo a suministro y el uso de productos y servicios.	127
<b>INDICADORES DE DESEMPEÑO ESPECÍFICOS PARA EL SECTOR DE SERVICIOS FINANCIEROS</b>					
<b>Cartera de productos</b>					
FS1 (1E)	Políticas con aspectos medioambientales y sociales específicos aplicadas a las líneas de negocio.	*	Sí	* d) Respeto a las partes interesadas.	97
FS2	Procedimientos para la evaluación y el control de riesgos sociales y medioambientales en las líneas de negocio.		Sí	b) Transparencia.	El BNB S.A. cuenta con políticas para la prevención y detección de riesgos sociales y medioambientales en las líneas de negocio. 97-98
FS3	Procesos para monitorizar la implementación por parte de los clientes de los requisitos sociales y medioambientales incluidos en contratos o transacciones.		Sí	d) Respeto a las partes interesadas.	Ver comentario FS2. 97-98
FS4	Proceso(s) para mejorar la competencia de los empleados para implementar las políticas y procedimientos medioambientales y sociales aplicados a las líneas de negocio.		Sí	d) Respeto a las partes interesadas.	La base fundamental para determinar qué empleados requieren de competencias específicas para implementar las políticas y procedimientos medioambientales, sociales o de otro tipo, es el Manual de Funciones y Responsabilidades, establecido para cada puesto de trabajo; de su análisis se establecen las competencias a ser requeridas dentro de los diferentes procesos de reclutamiento y dotación establecidos dentro de la organización. Para evaluar las necesidades de formación, se emplea un Plan Anual de Capacitación (PAC), que recoge las necesidades de formación de los empleados, alineadas al cumplimiento de los objetivos establecidos en el Plan Estratégico y otras fuentes. Para mejorar las competencias de los empleados, el banco brinda permanentes capacitaciones y entrenamientos del personal.  Las mismas se realizan mayormente dentro de las instalaciones, con formadores internos y externos. Para controlar la calidad de las capacitaciones y entrenamientos, se aplican formularios de evaluación 127

Código indicador	Descripción del indicador		Verificado		Reglamento RSE ASFI 1103/2015		Comentario		Página
							control y, anualmente, mediante las evaluaciones de desempeño, se verifica la efectividad de dichos procesos.  Todo ello contribuye a que los empleados gestionen adecuadamente los riesgos y oportunidades relacionados al negocio, y que tengan las competencias para implementar políticas y procedimientos.		
FS5	Interacciones con clientes/sociedades participadas/socios empresariales en relación a los riesgos y oportunidades medioambientales y sociales.		Sí		e) Cumplimiento de las leyes y normas.		El BNB S.A. aún no ha llevado a cabo acciones formales de interacción con clientes (personas naturales o jurídicas) respecto a la comunicación de oportunidades medioambientales y sociales. Esta acción será llevada a cabo en la medida en la que el banco desarrolle productos que reduzcan el impacto ambiental y social de las actividades de sus clientes.		127
FS6	Porcentaje de la cartera para las líneas de negocio según la región, la dimensión (ej.: microempresas/PYME/grandes) y el sector de actividad.		Sí		b) Transparencia.				73-74
FS7 (2E)	Valor monetario de los productos y servicios diseñados para proporcionar un beneficio social específico para cada línea de negocio desglosado según su propósito.	*	Sí	*	b) Transparencia.				77 - 78
FS8	Valor monetario de los productos y servicios diseñados para proporcionar un beneficio medioambiental específico para cada línea de negocio desglosado según su propósito.		Sí		b) Transparencia.		La estrategia del BNB S.A. aún no contempla el diseño de productos que generen un beneficio medioambiental específico.		127
<b>Auditoría</b>									
FS9	Cobertura y frecuencia de auditorías para evaluar la implementación de las políticas medioambientales y sociales y los procedimientos de evaluación de riesgos.		Sí		b) Transparencia.				98
<b>Activismo accionario</b>									
FS10	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.		Sí		a) Rendición de cuentas ante la sociedad.				102
FS11	Porcentaje de activos sujetos a controles medioambientales o sociales tanto positivos como negativos.		Sí		b) Transparencia.		EL BNB S.A. para el beneficio de diferentes organizaciones, destina un porcentaje de utilidades para fines sociales.		127
FS12	Política(s) de voto en asuntos medioambientales o sociales en participaciones sobre las cuales la organización informante posee derecho de voto o recomendación de voto.		Sí		b) Transparencia.				27

Código indicador	Descripción del indicador		Verificado	Reglamento RSE ASFI 1103/2015	Comentario	Página
<b>Comunidades locales</b>						
FS13	Puntos de acceso por tipo en áreas de escasa densidad de población o desfavorecidas económicamente.		SÍ		e) Cumplimiento de las leyes y normas.	127
FS14	Iniciativas para mejorar el acceso a servicios financieros a personas desfavorecidas.		SÍ		f) Respeto a los intereses de las partes interesadas.	85
<b>Etiquetado de los productos y servicios</b>						
FS15 (3E)	Descripción de políticas para el correcto diseño y oferta de servicios y productos financieros.	*	SÍ	*	e) Cumplimiento de las leyes y normas.	73 - 74
FS16 (4E)	Iniciativas para mejorar la alfabetización y educación financiera según el tipo de beneficiario.	*	SÍ	*	d) Respeto a las partes interesadas.	91-96
<b>ASFI</b>						
1H	Contribuciones o aportes a fines sociales, culturales, gremiales y benéficos (por programas o proyectos, gasto o inversión sobre las utilidades logradas en la gestión).	*	SÍ	*	d) Respeto a las partes interesadas.	105
1S	Mecanismos y procedimientos de retención y fidelización de clientes.	*	SÍ	*	d) Respeto a las partes interesadas.	86-91

\* Indicadores a requerimiento del ente regulador – ASFI.





## VII. Encargo de Seguridad Limitada







## INFORME DE SEGURIDAD LIMITADA DEL PROFESIONAL INDEPENDIENTE

13 de mayo de 2016

A los Señores  
Accionistas y Directores de  
Banco Nacional de Bolivia S.A.  
La Paz

### Introducción

Hemos sido contratados para realizar un encargo de seguridad limitada sobre el Informe de Responsabilidad Social Empresarial 2015 de Banco Nacional de Bolivia S.A. elaborado en base a los indicadores de Responsabilidad Social identificados como "Si" en la columna "Verificado" del "Índice de contenido GRI" de dicho Informe, en el marco de lo establecido en la Guía para la elaboración de Memorias de Sostenibilidad de Global Reporting Initiative (GRI) versión G-4. (En adelante, Guía GRI-G-4.).

### Alcance

Nuestro trabajo realizó de acuerdo con la Norma Internacional ISAE 3000. Esta Norma establece que cumplamos con requerimientos éticos y que planifiquemos y realicemos nuestro trabajo para obtener seguridad limitada en relación a cualquier aspecto significativo que llame nuestra atención y nos lleve a concluir que el Informe de Responsabilidad Social Empresarial 2015 de Banco Nacional de Bolivia S.A. ha sido preparado de acuerdo con los indicadores de Responsabilidad Corporativa identificados como "Si" en la columna "Verificado" del "Índice de contenido GRI" de dicha Memoria, en el marco de lo establecido en la Guía GRI - 4.

En un encargo de seguridad limitada, los procesos de recopilación de evidencia son menores que un encargo de seguridad razonable y por lo tanto, se obtiene un menor nivel de seguridad que en un encargo de seguridad razonable.

El alcance de nuestro trabajo consideró solamente los indicadores de Responsabilidad Social Empresarial identificados como "Si" en la columna "Verificado" del "Índice de contenido GRI" del Informe de Responsabilidad Social Empresarial 2015 elaborado por Banco Nacional de Bolivia S.A.

### Responsabilidad de la Gerencia

La Gerencia de Banco Nacional de Bolivia S.A. es responsable de la preparación y presentación de la información incluida en el Informe de Responsabilidad Social Empresarial 2015, y de la selección de los criterios GRI utilizados para la preparación del Informe de acuerdo con la Guía GRI-G-4. Esta responsabilidad incluye: el diseño, implementación y mantenimiento de los controles internos relevantes para la apropiada preparación y presentación de la información incluida en el Informe de Responsabilidad Social Empresarial 2015, y la aplicación de una base adecuada para la preparación y elaboración de estimaciones que sean razonables para estas circunstancias.



### Responsabilidad del profesional independiente

Nuestra responsabilidad es expresar una conclusión con nivel de seguridad limitada sobre si el Informe de Responsabilidad Empresarial 2015 de Banco Nacional de Bolivia S.A. ha sido preparado de acuerdo con los indicadores de Responsabilidad Social Empresarial identificados como "Si" en la columna "Verificado" del "Índice de contenido GRI" de dicho Informe, en el marco de lo establecido en la Guía GRI-G-4. Nuestra responsabilidad es solamente con Banco Nacional de Bolivia S.A. de acuerdo con la propuesta de servicios profesionales acordada con el Banco. Por este motivo, no aceptamos ni asumimos ninguna responsabilidad para cualquier otro propósito ni con cualquier otra persona u organización.

### Resumen de procedimientos realizados

Los procedimientos seleccionados dependen del juicio del profesional independiente y son los que se describen a continuación:

- Entrevistas con personal de Banco Nacional de Bolivia S.A. encargado de la elaboración del Informe de Responsabilidad Social Empresarial 2015 y con personal de las áreas responsables de la generación de la información.
- Comparación de los datos financieros del Informe de Responsabilidad Social Empresarial 2015 con la información financiera incluida en los Estados Financieros Auditados de esa gestión.
- Entrevistas con las gerencias y personal que opera la estrategia social y la implementación de las políticas y/o procedimientos sociales del Banco.
- En base a las entrevistas, se indagó acerca del tipo de información de respaldo existente.
- Adicionalmente, según fue necesario, se efectuaron pruebas analíticas y/o descriptivas sobre la información presentada en el Informe de Responsabilidad Social Empresarial 2015 elaborado por Banco Nacional de Bolivia S.A.

### Limitaciones inherentes

No hemos realizado ningún examen sobre datos que no se encuentren definidos en la sección alcance del presente informe y en la propuesta firmada con Banco Nacional de Bolivia S.A.

La información no financiera está sujeta a limitaciones propias distintas que la información financiera, dada su naturaleza y los métodos utilizados para determinar, calcular, hacer muestreos o estimar valores. Las interpretaciones cualitativas de relevancia, materialidad y exactitud de los datos están sujetas a suposiciones y criterios individuales.

No hemos llevado a cabo ningún trabajo sobre información presentada correspondiente a períodos anteriores o con relación a objetivos y proyecciones futuras. No hemos realizado ningún trabajo fuera del alcance acordado y por ello, nuestra conclusión se limita a los indicadores de Responsabilidad Social identificados como "Si" en la columna "Verificado" del "Índice de contenido GRI" del Informe de Responsabilidad Social Empresarial 2015 de Banco Nacional de Bolivia S.A., en el marco de lo establecido en la Guía GRI-G-4



#### Nuestra independencia y control de calidad

Hemos cumplido con el Código de Ética para Profesionales en Contabilidad emitidos por el Directorio de Normas Internacionales de Ética para Contadores (IESB por sus siglas en inglés), que incluye aspectos relacionados con la independencia y otros requerimientos basados en principios fundamentales de integridad, objetividad, competencia y cuidado profesional, confidencialidad y comportamiento profesional.

Nuestra firma aplica la Norma Internacional de Control de Calidad 1 (ISQC 1 por sus siglas en inglés) y consecuentemente mantiene un sistema de control de calidad que incluye la documentación de las políticas y procedimientos relacionados con el cumplimiento de requerimientos éticos, normas profesionales, legales y regulatorias aplicables.

#### Conclusión

Basados en nuestro trabajo, nada ha llamado nuestra atención que nos haga pensar que el Informe de Responsabilidad Social Empresarial 2015 de Banco Nacional de Bolivia S.A., elaborado en base a los indicadores de Responsabilidad Social identificados como "Si" en la columna "Verificado" del "Índice de contenido GRI" de dicho informe, no ha sido preparado en todos sus aspectos significativos, de acuerdo con lo establecido en la guía GRI G- 4.

PricewaterhouseCoopers S.R.L.

(Socio)

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



## Red de sucursales y agencias

### Domicilio legal

Calle España N° 90.

Sucre, Estado Plurinacional de Bolivia.

### Oficina Nacional

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

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

Casilla N° 360, La Paz.

e-mail: [info@bnb.com.bo](mailto:info@bnb.com.bo)

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

### Sucursal La Paz

Oficina Principal

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

Agencia 20 de Octubre

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

Agencia Achumani

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

Agencia Buenos Aires

Calle Tumusla N° 705, esq. Av. Buenos Aires, Zona 14 de septiembre.

Agencia Edificio Anexo

Av. Camacho N° 1312, esq. Colón, Zona Central.

Agencia Mega Center

Av. Rafael Pabón, Complejo Mega Center, Zona Irpavi.

Agencia MyPE Gran Poder

Calle Sebastián Segurola N° 1050, Zona Gran Poder.

Agencia MyPE Miraflores

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

Agencia Pérez Velasco

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

Agencia San Miguel

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

Agencia Villa Fátima

Av. De las Américas N° 396, Zona Villa Fátima.

Agencia Obrajes

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

Agencia MyPE El Tejar

Av. Baptista N° 803, esq. Calle José María Achá,  
Zona 14 de Septiembre.

Oficina externa/Autobanco Achumani

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

Oficina externa/BNB Express Anexo

Av. Camacho N° 1312, esq. Colón, Zona Central.

Oficina externa/Caja Externa Terrasur

Calle Belisario Salinas N° 525, Zona Sopocachi.

### Sucursal Santa Cruz

Oficina Principal

Calle René Moreno N° 258, Zona Central.

Agencia 7 Calles

Calle Isabel la Católica N° 149, entre calles Suárez de Figueroa  
y Camiri, Zona Casco Viejo.

Agencia Aroma

Calle Aroma N° 712, entre calle Celso Castedo y Av. Uruguay  
(Primer Anillo), Zona Barrio Los Pozos.

Agencia Busch	Av. Busch, esq. Av. Noel Kempff Mercado (Tercer Anillo Int.), Zona Oeste.
Agencia MyPE La Guardia	Carretera antigua Santa Cruz-Cochabamba, entre calles 6 de Agosto y Nacian Urquidi, Zona Sur.
Agencia La Ramada	Av. Grigotá N° 333, Zona Mercado La Ramada.
Agencia Montero	Calle Warnes, esq. Sucre, ciudad de Montero.
Agencia Mutualista	Av. Pedro Rivera Mercado N° 950, esq. Pavi (Tercer Anillo Int.), Zona Mercado Mutualista.
Agencia MyPE Plan 3000	Av. Prolongación Che Guevara, esq. Calle 1, Paralela Av. Cañada Pailita, Zona Plan 3000.
Agencia Norte	Av. Cristo Redentor, esq. Cuarto Anillo, Zona Norte.
Agencia Sur	Calle 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, Zona Equipetrol Norte.
Agencia Villa 1° de Mayo	Calle "G" esq. Calle N° 4, acera este Plaza Principal, Zona Villa 1° de Mayo.
Agencia MyPE La Ramada	Av. Isabel la Católica N° 447, entre calles Muchiri y Padre Pérez, Zona La Ramada.
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.
Oficina externa/Autobanco Mutualista	Av. Pedro Rivera Mercado N° 950, esq. Pavi (Tercer Anillo Int.), Zona Mercado Mutualista.
Oficina externa/Autobanco Norte	Av. Cristo Redentor, esq. Cuarto Anillo, Zona Norte.
Oficina externa/Autobanco René Moreno	Calle René Moreno N° 258, Zona Central.
Oficina externa/Autobanco Sur	Calle 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/BNB Express CBN	Carretera antigua a Cochabamba Km. 14, instalaciones Cervecería Boliviana Nacional (CBN), Zona Sur.
Oficina externa/BNB Express Cotoca	Av. Santa Cruz N° 133, entre calles René Moreno y Defensores del Acre, Zona Central.

Oficina externa/BNB Express El Carmen	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 N° 715, entre Av. Busch y Av. San Martín, Tercer Anillo Int., Zona Oeste.
Oficina externa/BNB Express Valle Sánchez	Av. Principal de ingreso a Valle Sánchez, UV-1 manzano 2, Zona Sur, Warnes.
Oficina Externa/Caja de Cobranzas Alcaldía	Av. Cristóbal de Mendoza, esq. calle Orton, Segundo Anillo, frente a la Casa del Camba, Barrio Máquina Vieja.
<b>Sucursal Cochabamba</b>	
Oficina Principal Agencia América	Calle Nataniel Aguirre N° E-198, esq. Jordán, Zona Central. Av. América, esq. Bernardo Monteagudo, Edificio Terrado (planta baja), Zona Tupuraya.
Agencia Ayacucho	Av. Ayacucho N° 389, esq. Jordán, Zona Central.
Agencia Blanco Galindo	Av. Blanco Galindo N° 1123, entre Av. Campero y pasaje Walter Rocha, Zona Hipódromo.
Agencia Colcapirhua	Av. Blanco Galindo Km 9½, esq. Santa Cruz, Quinta Sección de la provincia Quillacollo, localidad Colcapirhua.
Agencia Constitución	Plazuela Constitución, esq. 16 de Julio, Zona Noreste.
Agencia Heroínas	Av. Heroínas N° S-589, esq. Falsuri, Zona Oeste.
Agencia La Cancha	Calle Esteban Arze N° 1383, entre calles Totorá y Tarata, Zona Sud.
Agencia MyPE Sud	Av. San Martín N° 1129, entre calles Honduras y Punata, Zona Sud.
Agencia MyPE Suecia	Av. República de Suecia, esq. Pasaje N° 6, Zona Huayrakasa.
Agencia Norte	Av. América N° E-0402, esq. Plaza 4 de Noviembre, Zona Queru Queru.
Agencia Quillacollo	Calle Villazón, entre calles Lanza y Héroes del Chaco, lado comando policial de Quillacollo, ciudad Quillacollo.
Agencia Simón López	Av. Simón López N° 877, entre Av. Gabriel René Moreno y calle Illapa, Zona Norte.
Oficina externa/Autobanco Constitución	Plazuela Constitución, esq. 16 de Julio, Zona Noreste.
Oficina externa/BNB Express Taquiña	Final Av. Centenario, interior Cervecería Taquiña, Zona Taquiña.
Oficina externa/BNB Express Tiquipaya	Final calle Profesora Guillermina Martínez, interior UNIVALLE, Tiquipaya.
Oficina externa/BNB Express Vinto Chico	Carretera Quillacollo - Confital Km. 20½. Localidad Vinto Chico.

### Sucursal Sucre

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

### Sucursal Oruro

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

### Sucursal Potosí

Oficina Principal	Calle Junín N° 4, entre calles Matos y Bolívar, Zona Central.
Agencia Uyuni	Av. Potosí s/n, entre Av. Arce y calle Sucre, Zona Inmaculada Concepción.
Agencia Murillo	Av. P. D. Murillo N° 93, entre calles M. Arellano y M. García, Zona Ciudad Satélite.
Oficina externa/BNB Express	
Pasaje Boulevard	Pasaje Boulevard N° 15, entre calles Hoyos y Linares, Galería El Siglo, Zona Central.



### Sucursal Tarija

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

### Sucursal Beni

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

### Sucursal El Alto

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

### Sucursal Pando

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