

Primera Memoria de Responsabilidad Social Corporativa

2006

134 años

1872

BNB

BANCO NACIONAL DE BOLIVIA

Contenido

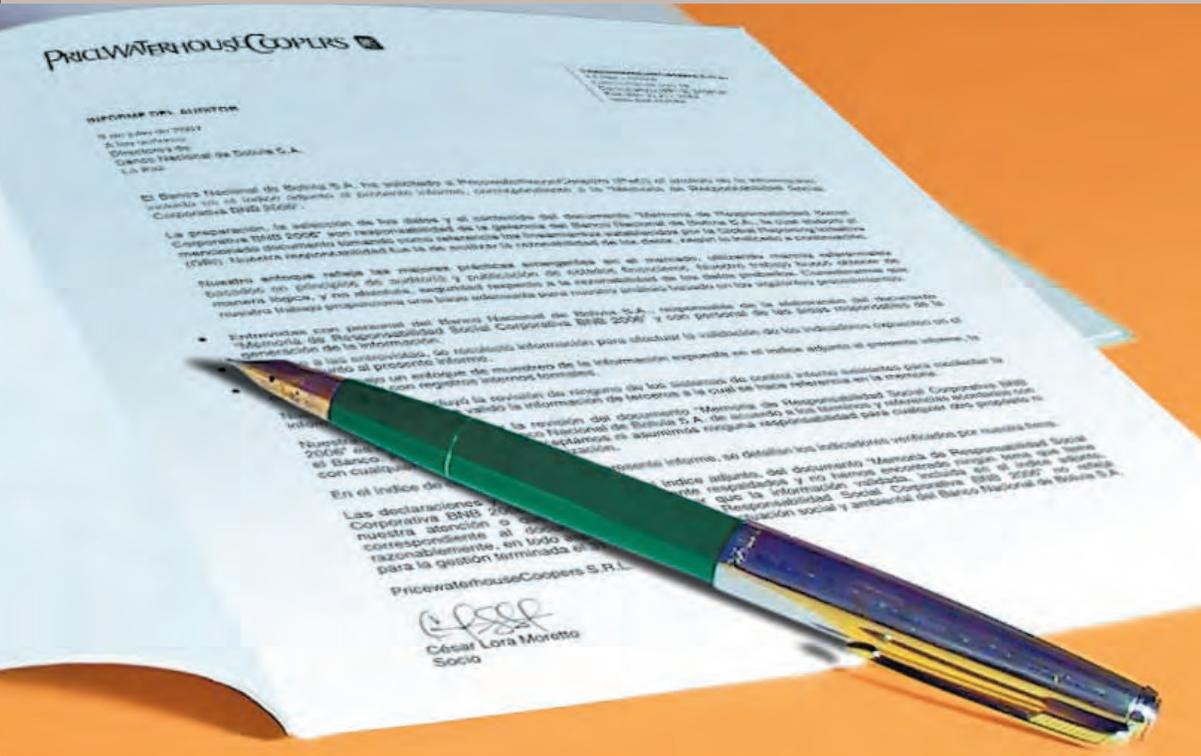
	Página
Informe del Auditor Independiente	9
Mensaje del Presidente	13
BNB en un vistazo	17
Misión	19
Valores y principios	20
BNB en cifras	22
Esquema de sustentabilidad del BNB	23
Alcance de la Memoria de Responsabilidad Social Corporativa 2006	25
Criterios utilizados en la presentación de la información	25
Perfil del Banco Nacional de Bolivia S.A.	27
Reseña histórica	29
Gobierno Corporativo	33
Plantel ejecutivo 2006	35
Presencia del Banco Nacional de Bolivia S.A.	37
Participación de mercado	39
Premios y reconocimientos recibidos	41
Asociaciones y membresías	41
Responsabilidad Social del BNB	43
Grupos de interés	45
Creación y distribución de valor para los grupos de interés	47
BNB y los principios del Pacto Mundial de las Naciones Unidas	50
El BNB y sus clientes	53
Canales de atención	56
Canales de comunicación con los clientes	57
Política de privacidad del cliente	59
Normativa de prevención de legitimación de ganancias ilícitas y conozca su cliente	59
Productos y servicios del Banco Nacional de Bolivia S.A.	60
Créditos a empresas	62
Banca internacional	64
Créditos a personas	65
Depósitos de clientes	67
Banca electrónica	68

	Página
El BNB y sus empleados	75
Distribución de empleados por tipo de relación contractual	80
Capacitación	81
Evaluaciones de desempeño	86
Generación de empleo	87
Rotación de empleados	87
Remuneración en el Banco Nacional de Bolivia S.A.	89
Salud y seguridad en el trabajo	91
Relación empresa / trabajadores	92
El BNB y sus accionistas	95
Composición accionaria	98
Acciones	98
Canales de diálogo con los accionistas	100
Información y transparencia	101
El BNB y sus proveedores	103
Gestión de compras	107
Compras del BNB en el 2006	107
Estado, sociedad y reguladores	109
Pago de impuestos	111
Aportes a la SBEF	112
Aporte al Fondo de Reestructuración Financiera	113
Administración de riesgos	115
Política de administración de riesgos	117
Fases del proceso crediticio	120
Acciones futuras	122
Transición de Basilea I a Basilea II (BIS I y BIS II)	122
Calificaciones de riesgo	125
Entorno	127
Enfoque medioambiental en el Banco Nacional de Bolivia S.A.	129
Consumo de servicios básicos y materiales de escritorio	130
Apoyo a la comunidad	133
Colaboración a Aldeas Infantiles SOS	135
Solidaridad social de los empleados	136
Arte en el BNB	137
ANEXOS	139
ANEXO I - Glosario	141
ANEXO II - Productos y servicios	143
ANEXO III - Indicadores validados	163

“La Memoria de Responsabilidad Social Corporativa 2006 del BNB es el primer documento de este tipo en la historia bancaria de Bolivia. Es el punto de partida que demuestra el compromiso permanente del banco con todos sus grupos de interés. Confiamos que este trabajo servirá de ejemplo a otras instituciones financieras del país para que plasmen sus experiencias sobre responsabilidad social en un documento dedicado y de carácter público como es este”.

Pablo Bedoya S.
Gerente General





Informe del auditor

Informe del Auditor Independiente



PricewaterhouseCoopers S.R.L.
La Paz – Bolivia
Edificio Hansa piso 19
Central piloto (591-2) 2408181
Fax (591-2) 211-2752
www.pwc.com/bo

INFORME DEL AUDITOR

9 de julio de 2007
A los señores
Directores de
Banco Nacional de Bolivia S.A.
La Paz

El Banco Nacional de Bolivia S.A. ha solicitado a PricewaterhouseCoopers (PwC) el análisis de la información incluida en el índice adjunto al presente informe, correspondiente a la "Memoria de Responsabilidad Social Corporativa BNB 2006".

La preparación, la selección de los datos y el contenido del documento "Memoria de Responsabilidad Social Corporativa BNB 2006" son responsabilidad de la gerencia del Banco Nacional de Bolivia S.A., la cual elaboró el mencionado documento tomando como referencia los lineamientos establecidos por la Global Reporting Initiative (GRI). Nuestra responsabilidad fue la de analizar la razonabilidad de los datos, según lo indicado a continuación.

Nuestro enfoque refleja las mejores prácticas emergentes en el mercado, utilizando marcos referenciales basados en principios de auditoría y publicación de estados financieros. Nuestro trabajo buscó obtener de manera lógica, y no absoluta, seguridad respecto a la razonabilidad de los datos probados. Consideramos que nuestro trabajo proporciona una base adecuada para nuestro análisis basado en los siguientes procedimientos:

- Entrevistas con personal del Banco Nacional de Bolivia S.A., responsable de la elaboración del documento "Memoria de Responsabilidad Social Corporativa BNB 2006" y con personal de las áreas responsables de la generación de la información.
- En base a las entrevistas, se recolectó información para efectuar la validación de los indicadores expuestos en el índice adjunto al presente informe.
- Verificación, bajo un enfoque de muestreo de la información expuesta en el índice adjunto al presente informe, la cual se respalda con registros internos formales.

Nuestro trabajo no incluyó la revisión de ninguno de los sistemas de control interno existentes para recolectar la información, tampoco se validó la información de terceros a la cual se hace referencia en la memoria.

Nuestra responsabilidad por la revisión del documento "Memoria de Responsabilidad Social Corporativa BNB 2006" es solamente con el Banco Nacional de Bolivia S.A. de acuerdo a los términos y referencias acordados con el Banco. Por este motivo, no aceptamos ni asumimos ninguna responsabilidad para cualquier otro propósito ni con cualquier otra persona u organización.

En el índice de contenidos, adjunto al presente informe, se detallan los indicadores verificados por nuestra firma.

Las declaraciones y datos indicados en el índice adjunto, del documento "Memoria de Responsabilidad Social Corporativa BNB 2006", están adecuadamente respaldados y no hemos encontrado ningún tema que llame nuestra atención o que nos lleve a concluir que la información validada, incluida en el índice adjunto, correspondiente al documento "Memoria de Responsabilidad Social Corporativa BNB 2006" no refleja razonablemente, en todo aspecto significativo, la actuación social y ambiental del Banco Nacional de Bolivia S.A. para la gestión terminada el 31 de diciembre de 2006.

PricewaterhouseCoopers S.R.L.

César Lora Moretto
Socio

BAMBU
de Belisario
Oficina Sucesal de Suere

Acta de la primera Junta Local de Accionistas
Socios concurrentes = Gregorio Pacheco - Pedro Antonio Diaz por
acion de Victorino Obliqueda i Rufino Vazquez - Jose Lacare en rep
Compa - Mateo Arana - Jose Matias Gomez - Manuel
i en representacion de Belisario Pacheco - Ma
Suarez - Casto Marichagorta en represent
M. Ramires - Victor Arana
de Williams y Compa -
i en repres

Mensaje del Presidente

Mensaje del Presidente

Es una satisfacción para el Banco Nacional de Bolivia S.A. (BNB) presentar la primera Memoria de Responsabilidad Social Corporativa. En ella se pretende informar a los accionistas, a los clientes y a todos los grupos de interés sobre lo que el banco entiende por responsabilidad social, acerca de como actúa en referencia a ella y los resultados de ese accionar.

En el Banco Nacional de Bolivia S.A. asumimos la responsabilidad social corporativa con una visión amplia e integral, con la finalidad de fortalecer institucionalmente al banco para afrontar los diversos desafíos provenientes del entorno y para atender las expectativas tanto del mercado como de la sociedad. La concepción que tiene el BNB respecto a la responsabilidad social corporativa hace referencia a un conjunto de actividades y acciones que el banco efectúa en busca de la generación de valor para los grupos de interés como son los accionistas, los empleados, los clientes, el Estado, las entidades reguladores y los proveedores.

Al sector financiero bancario se le asigna un rol trascendental en el desarrollo de la economía de un país. Los bancos, entre muchos otros aspectos, facilitan la intermediación financiera,

generan riqueza para sus depositantes y contribuyen al ahorro, facilitan el comercio internacional, administran los medios de pago acrecentando la calidad de vida de las personas y, por supuesto, contribuyen a la promoción del bienestar. La actividad del banco no sólo se concentra en las actividades financieras para las cuales fue creado, sino que, con su labor diaria, coadyuva desinteresadamente a que la sociedad prospere de forma sostenida, responsable y con armonía.

Esta primera Memoria de Responsabilidad Social Corporativa del Banco Nacional de Bolivia S.A., posiblemente la primera de todo el sistema financiero nacional, refleja la búsqueda incesante de una comunicación clara y transparente de su actividad con todos los grupos de interés en particular y, en general, con todos los bolivianos.

El Banco Nacional de Bolivia S.A. tiene el compromiso de situarse a la altura de las exigencias sociales y empresariales del tiempo y espacio actuales, mirando con decisión y optimismo hacia el futuro y tratando de aportar con el mayor beneficio posible a nuestra sociedad, no siempre de índole económica.



Como banco somos conscientes respecto al inmenso compromiso que hemos asumido sobre la responsabilidad social que nos toca ejercer para con nuestro entorno, ya que importa un sistemático esfuerzo por avanzar día a día en el camino de excelencia que nos hemos trazado.

Sólo me queda invitarles a leer esta memoria y a que hagan suya la obligación de que todas las empresas ejerzan con responsabilidad su accionar y sean socialmente responsables de sus acciones, para buscar el beneficio del conjunto de los individuos que conforman nuestro entorno humano.

Atentamente.

A handwritten signature in black ink, appearing to read 'Gonzalo Argandoña', with a stylized flourish at the end.

Gonzalo Argandoña Fernández de Córdova
Presidente del Directorio



primera plataforma de banca
por internet de Bolivia.





BNB en un vistazo

BNB en un vistazo

Misión

Generar valor:

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



Valores y principios

La actividad diaria del BNB está arraigada en una serie de valores y principios institucionales que sirven de preceptores en el accionar de todas las personas que lo integran.

Los valores y principios institucionales son también las raíces que sustentan la actividad de la responsabilidad social corporativa del BNB.



Valores del BNB

Integridad	Es la predisposición de no vulnerar los principios éticos y morales que rigen el accionar de los empleados y del banco.
Transparencia	Es actuar con claridad, sin esconder ningún hecho. Se aplica permanentemente en la ejecución de las labores de cada uno de los empleados.
Verdad	Es el reflejo certero y auténtico de los hechos. La conformidad de lo que se comunica y se hace con la realidad de los hechos.
Equidad	Es la justicia natural. Entregar y recibir lo que a cada individuo le corresponde.
Responsabilidad	Es la capacidad de responder por los actos, los recursos utilizados y por los resultados emergentes del desempeño de las funciones encomendadas.
Respeto a las personas	Es reconocer que la dignidad y los derechos de los seres humanos son inalienables e inviolables.

Fuente: Elaboración propia a partir de registros internos.

Principios del BNB

Principio de verdad	Es entablar una comunicación comprensible, sencilla y oportuna, dentro de un marco estricto que revele la realidad y la veracidad de los hechos.
Principio de equidad	Es dispensar un trato equitativo y justo a todos los integrantes de los grupos de interés, respetando a las personas como seres humanos, sobre todas las cosas o hechos.
Principio de transparencia	Es utilizar correctamente la información, empleando los canales establecidos de forma oportuna dentro del marco del principio de verdad.
Principio de responsabilidad	Es desarrollar las actividades siguiendo una conducta intachable, cumpliendo las leyes vigentes, la normativa interna y los reglamentos emitidos, y asumiendo la responsabilidad por los hechos que deriven de las acciones emprendidas.
Principio de integridad	Es siempre actuar de forma honesta, transparente y sobre la base de los valores y principios del banco.
Principio de respeto a las personas	Es considerar a todos los seres humanos como personas con capacidades, sentimientos y emociones, que deben contemplarse y valorarse.

Fuente: Elaboración propia a partir de registros internos.

BNB en cifras

A continuación se muestran las más importantes indicadores de la actividad general del Banco Nacional de Bolivia S.A., en los años 2005 y 2006.

Banco Nacional de Bolivia S.A. en cifras			
	2005	2006	Crecimiento porcentual
Balance			
Total activos (Bs)	5.437.038.969	5.923.728.174	9%
Total depósitos del público (Bs)	4.326.800.984	4.833.006.129	12%
Total patrimonio (Bs)	375.536.338	422.267.909	12%
Total provisiones (Bs)	14.903.769	7.178.138	-52%
Resultados			
Resultado neto de operación (Bs)	43.938.450	53.407.537	22%
Resultado neto del ejercicio (Bs)	39.980.819	50.017.515	25%
Principales ratios de gestión			
R.O.E. (Retorno sobre el Patrimonio)	11.22%	12.54%	12%
R.O.A. (Retorno sobre los Activos)	0.68%	0.79%	16%
Coefficiente de Adecuación Patrimonial	11.74%	11.84%	1%
Valor Patrimonial Proporcional (Bs)	14.39	16.18	13%
Actividad			
Cantidad de clientes	97.332	100.692	3%
Cantidad de accionistas	2.966	2.978	0%
Cantidad de empleados	776	800	3%
Cantidad de oficinas	24	26	8%
Cantidad de cajeros automáticos - ATM	102	122	20%
Cantidad de tarjetas de crédito emitidas - Visa y MasterCard	10.810	11.015	2%
Cantidad de tarjetas de débito emitidas	61.262	65.697	7%
Calificaciones de riesgo			
Deuda de largo plazo M/N	A2.bo _{IP}	Aa2.bo _{IP}	Mejora
Deuda de largo plazo M/E	-	A1.bo _{IP}	Otorgamiento
Emisor	A2.bo	Aa2.bo	Mejora

Bs. 5.923.728.174

Activos

12.54%

R.O.E. (Retorno sobre el patrimonio)

Fuente: Elaboración propia a partir de registros internos, datos de la SBEF y página web de ASOBAN.

Adicionalmente, se debe mencionar que desde marzo de 2006 el banco mejoró la calificación de riesgo para deuda a corto plazo en moneda nacional y extranjera otorgada por Moody's Latin America Calificadora de Riesgos S.A.¹

¹ Para mayor información sobre las calificaciones otorgadas por *Moody's Latin America* Calificadora de Riesgos, remitirse al capítulo de Administración de riesgos.

Esquema de sustentabilidad del BNB



“El esquema de sustentabilidad del BNB sirvió de guía para la estructuración de la presente Memoria de Responsabilidad Social Corporativa 2006”.

Rodrigo Ordenes
Ejecutivo de Proyectos



100.692

Cientes activos

Alcance de la Memoria de Responsabilidad Social Corporativa 2006

El presente documento abarca todas las operaciones del Banco Nacional de Bolivia S.A. en el período comprendido entre el 1º de enero y el 31 de diciembre de 2006. Este esfuerzo de recopilación se realizó con la finalidad de medir los logros obtenidos por la institución con respecto a la responsabilidad social. Asimismo, el banco por iniciativa propia solicitó a PricewaterhouseCoopers S.R.L. la realización de una auditoría al contenido del presente documento, a fin de respaldar la información expuesta por el banco. Las cifras que tienen relación con los estados financieros son producto de ellos, auditados y consolidados al 31 de diciembre de 2006.

Criterios utilizados en la presentación de la información

Esta Memoria de Responsabilidad Social Corporativa es la primera que se elabora en el Banco Nacional de Bolivia S.A. La metodología de compilación, verificación y expresión de la información utilizada se basó en las recomendaciones de la Global Reporting Initiative (G-3) www.globalreporting.org. La G-3, ideada inicialmente en 1997, es un grupo de lineamientos para el reporte de iniciativas de sostenibilidad, que fueron publicados por primera vez en junio de 2001.

El modelo de la Global Reporting Initiative se seleccionó debido a que es una iniciativa internacional respaldada por un grupo de organizaciones como CERES (Coalition for Environmentally Responsible Economies), UNEP (United Nations Environment Programme), compañías multinacionales, las ONG, universidades, consultores, contadores, auditores y otros grupos relacionados*.



* "El logo de la GRI, el logo UNEP y el logo CERES son marcas registradas de sus respectivos propietarios, y se utilizan en el presente documento sólo con el propósito de identificar el uso de sus lineamientos para elaboración de memorias de sostenibilidad."



Perfil del
Banco Nacional
de Bolivia S.A.

Perfil del Banco Nacional de Bolivia S.A.

Reseña histórica

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, las cuales 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.

La primera Junta Fundadora del Banco Nacional de Bolivia S.A. se efectuó en la ciudad de Sucre, capital de la república, el 4 de marzo de 1872 y el 8 de mayo del mismo año se instaló en la ciudad de Cobija, con tal éxito que al finalizar el primer año su capital autorizado tuvo que ser incrementado más de tres veces.

Desde aquella época el Banco Nacional de Bolivia S.A. emitió sus propios billetes en una proporción de 150% de su capital efectivo, cediendo luego esta atribución al Banco de la Nación, denominado ahora Banco Central de Bolivia, el 14 de enero de 1914.

El elevado sentido patriótico y social que animó sus actos convirtieron al banco en un destacado colaborador de Bolivia, en el campo que le correspondía, apoyando en la defensa de la integridad del territorio nacional en todos los conflictos externos confrontados:



Cobija - Bolivia, 1871

- Durante la Guerra del Pacífico el banco otorgó un crédito de 600.000 bolivianos de la época al gobierno nacional, a fin de solventar la movilización del ejército. Esta cifra correspondía a dos tercios del capital pagado del banco.
- En 1903 el banco otorgó un crédito al Estado boliviano por 150.000 bolivianos de la época para financiar la campaña del Acre.
- El Banco Nacional de Bolivia S.A. fue una de las principales entidades que contribuyeron al esfuerzo bélico en el Chaco. En 1932 entregó al gobierno sus divisas extranjeras por 210.000 dólares de la época. Adicionalmente embarcó a Nueva York 131.500 dólares en Soberanos Británicos de Oro como garantía para un préstamo al Banco Central.



Mariano Peró
Fundador - 1872

La inestabilidad política que continuó durante el resto del siglo presentó muchos retos al incipiente sistema bancario boliviano. Después de la revolución de 1952, el sector privado finalmente ocupó un espacio al margen de los regímenes centrales y de las empresas públicas o grupos políticos en el poder. De este modo disminuyó la prevaleciente mentalidad centralizada del Estado y se generaron espacios para el crecimiento del sector bancario.

Durante ese período de tiempo el Banco Nacional de Bolivia S.A. participó decididamente en los esfuerzos por generar nuevas industrias y por incrementar la producción del país, es así que en 1959 otorgó un crédito a la Corporación Boliviana de Fomento (CBF) con el objeto de poner en marcha la fábrica de cemento de Sucre.

A partir de su fundación y a través del tiempo el Banco Nacional de Bolivia S.A. ha ido consolidando su posición y prestigio en el país, manteniendo siempre su solvencia y credibilidad durante los diferentes ciclos políticos y económicos a los que se ha enfrentado Bolivia, como la

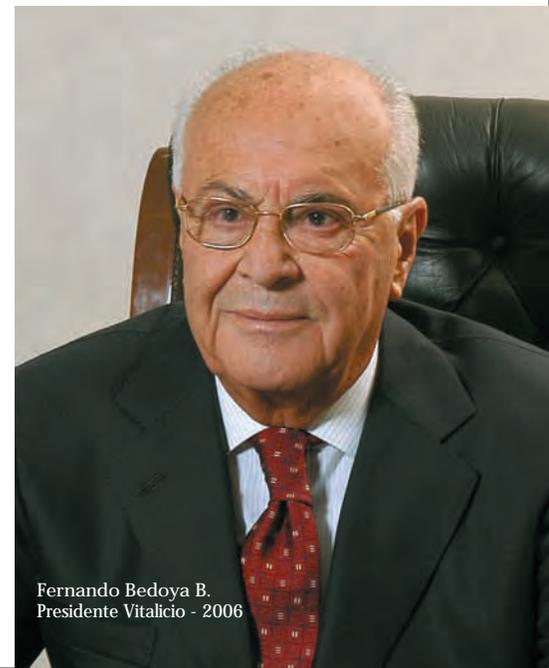
difícil transición hacia la democracia durante el período 1978-1982, cuando siete presidentes militares y dos civiles alternaron en la administración del gobierno, o la crisis derivada de la deuda de los países latinoamericanos hacia la primera mitad de la década de los años ochenta, que repercutió intensamente en Bolivia.

El Banco Nacional de Bolivia S.A. enfrentó este entorno adverso –como en otras oportunidades– ejecutando medidas necesarias, a pesar de sus costos: impulsando operaciones financieras prudentes, capitalizando el banco y emprendiendo políticas de crédito cautas, para minimizar la cartera en mora.

En este derrotero el año 1988 el Banco Nacional de Bolivia S.A. logró la recompra de su deuda externa por 6.756.743 dólares, pagando incluso precios mayores al 11% que era el establecido para los pagarés bolivianos en la negociación efectuada por el gobierno para la recompra de la deuda privada.

Después de haber confrontado conflictos de carácter externo e interno, el año 1994 fue de gran significado para el Banco Nacional de Bolivia S.A., no sólo por las utilidades obtenidas y la escasa cartera en mora, sino también por el sinnúmero de servicios que a partir de esa fecha empezó a ofrecer a sus clientes, tanto en términos cuantitativos como cualitativos. Este continuo desarrollo hizo que se distinguiera en la cartera de negocios, en la captación de depósitos del público y en su patrimonio. De 1994 a 1997 el banco tuvo un desempeño previsor que, posteriormente, le permitió proyectarse con solidez para afrontar y eludir los problemas que surgieron como producto de la recesión económica.

Hoy, luego de 135 años, el Banco Nacional de Bolivia S.A. es uno de los bancos 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 constituidos con capital nacional.



Fernando Bedoya B.
Presidente Vitalicio - 2006



BNB

BANCO NACIONAL DE BOLIVIA

BANCO NACIONAL DE BOLIVIA S.A

BNB

NACIONAL

BNB

BNB

BNB

BNB

BANCO NACIONAL DE BOLIVIA

BNB

BNB

BNB 24

BNB

BNB

BNB

Gobierno Corporativo

El máximo órgano de gobierno del Banco Nacional de Bolivia S.A. es el Directorio, conformado por siete miembros titulares y tres suplentes, todos ellos independientes de la dirección ejecutiva del banco.

Este Directorio es responsable de velar por los intereses de los accionistas, además de dirigir y administrar los negocios y actividades del banco, y de representar legalmente a la sociedad, judicial y extrajudicialmente sin limitación alguna.

Durante el año 2006 el Directorio del banco estuvo conformado por los siguientes miembros:

PRESIDENTE	Gonzalo Argandoña Fernández de Córdova.
PRIMER VICEPRESIDENTE	Ignacio Bedoya Sáenz.
SEGUNDO VICEPRESIDENTE	Rolando Kempff Bacigalupo.
SECRETARIO	Flavio Escóbar Llanos.
VOCAL	Jorge Galindo Canedo.
VOCAL	Roberto Saavedra Brychcy.
SÍNDICO TITULAR	Francisco Meave Correa.
VOCAL SUPLENTE	Antonio Santa Cruz Frías.
VOCAL SUPLENTE	Luis Hernán López Vaca Díez.
SÍNDICO SUPLENTE	Francisco Javier Ortiz.



Entre las funciones del Directorio del banco se encuentran las de definir una estructura organizacional que contribuya al logro de los objetivos estratégicos, que permita el funcionamiento de las operaciones de forma eficaz y eficiente, y que brinde a las distintas áreas los recursos necesarios para el cumplimiento de sus responsabilidades. Para la ejecución de esas funciones se han establecido los Comités de Directorio.

Los Comités de Directorio están conformados por diferentes grupos de miembros del Directorio a quienes, entre otras cosas, les corresponde ejecutar el seguimiento y control interno de aspectos específicos. El Banco Nacional de Bolivia S.A. cuenta con los siguientes Comités de Directorio y cuyas responsabilidades se describen a continuación:

- **Comité de Auditoría y Cumplimiento.** Se responsabiliza por el seguimiento y monitoreo del ambiente de control y el establecimiento de responsabilidades de los funcionarios del banco.
- **Comité de Riesgos de Directorio.** Asume la tarea de planificación y monitoreo de la estrategia de control de administración de riesgos.
- **Comité Comercial y de Crédito de Directorio.** Tiene como principal objetivo evaluar toda solicitud de crédito y las operaciones afines que correspondan a su nivel, velando por el cumplimiento de las políticas de crédito y de la normativa vigente.

Plantel ejecutivo 2006

Ejecutivos nacionales

GERENTE GENERAL	Pablo Bedoya Sáenz
SUBGERENTE GENERAL	Antonio Valda Careaga
GERENTE NACIONAL DE RIESGO	Gonzalo Abastoflor Sauma
GERENTE NACIONAL COMERCIAL	Sergio Pascual Ávila
GERENTE NACIONAL DE PRODUCTOS Y RELACIONES INTERNACIONALES	Patricio Garrett Mendieta
GERENTE NACIONAL DE OPERACIONES	Freddy Colodro López
GERENTE NACIONAL DE SISTEMAS	Roberto Delgadillo Poepsel
GERENTE NACIONAL DE AUDITORÍA	Iván Pérez Jiménez
GERENTE NACIONAL LEGAL	Nabil Miguel Agramont
SUBGERENTE NACIONAL DE ORGANIZACIÓN Y MÉTODOS	José Luis Zalles Espinoza
SUBGERENTE NACIONAL DE RECURSOS HUMANOS	María del Carmen Ñíguez
SUBGERENTE NACIONAL DE FINANZAS	Enrique Urquidi Prudencio
SUBGERENTE NACIONAL DE RIESGO, OPERATIVO, LIQUIDEZ Y MERCADO	Guido Balcazar Salinas

Ejecutivos de sucursales

La Paz

GERENTE COMERCIAL	Jorge Vargas Ríos
SUBGERENTE DE OPERACIONES	Gonzalo Díaz Villamil Gómez
SUBGERENTE DE RIESGO	Gonzalo Blanco Subieta

Santa Cruz

GERENTE COMERCIAL	Mario Solares Sánchez
SUBGERENTE DE OPERACIONES	Patricia Navas de Hurtado
SUBGERENTE DE RIESGO	Delia Zea O'Phelan Salvatierra

Cochabamba

GERENTE COMERCIAL	Álvaro Espinoza Wieler
SUBGERENTE DE OPERACIONES	Mirtha Vilar de Mayan
SUBGERENTE DE RIESGO	Arturo Iriarte Sánchez

Sucre

GERENTE COMERCIAL	René Calvo Sainz
SUBGERENTE DE OPERACIONES Y SERVICIOS	José Carlos Lemaitre Zilveti
SUBGERENTE DE RIESGO	Adrián Arata Forest

Oruro

GERENTE COMERCIAL	Rolando Achá Lemaitre
SUBGERENTE DE OPERACIONES Y SERVICIOS	Germán Azuga Dalence

Potosí

GERENTE COMERCIAL	Ivana Zuleta de Caviedes
SUBGERENTE DE OPERACIONES Y SERVICIOS	Oscar Velasco Escalante

Tarija

GERENTE COMERCIAL	Luis Augusto Calvo Gutiérrez
SUBGERENTE DE OPERACIONES Y SERVICIOS	Juan José Mendivil Baldiviezo

Trinidad

GERENTE SUCURSAL	Javier Cirbián Gutiérrez
------------------	--------------------------

Bermejo

GERENTE SUCURSAL	Roberto Blacutt Villa
------------------	-----------------------

Presencia del Banco Nacional de Bolivia S.A.

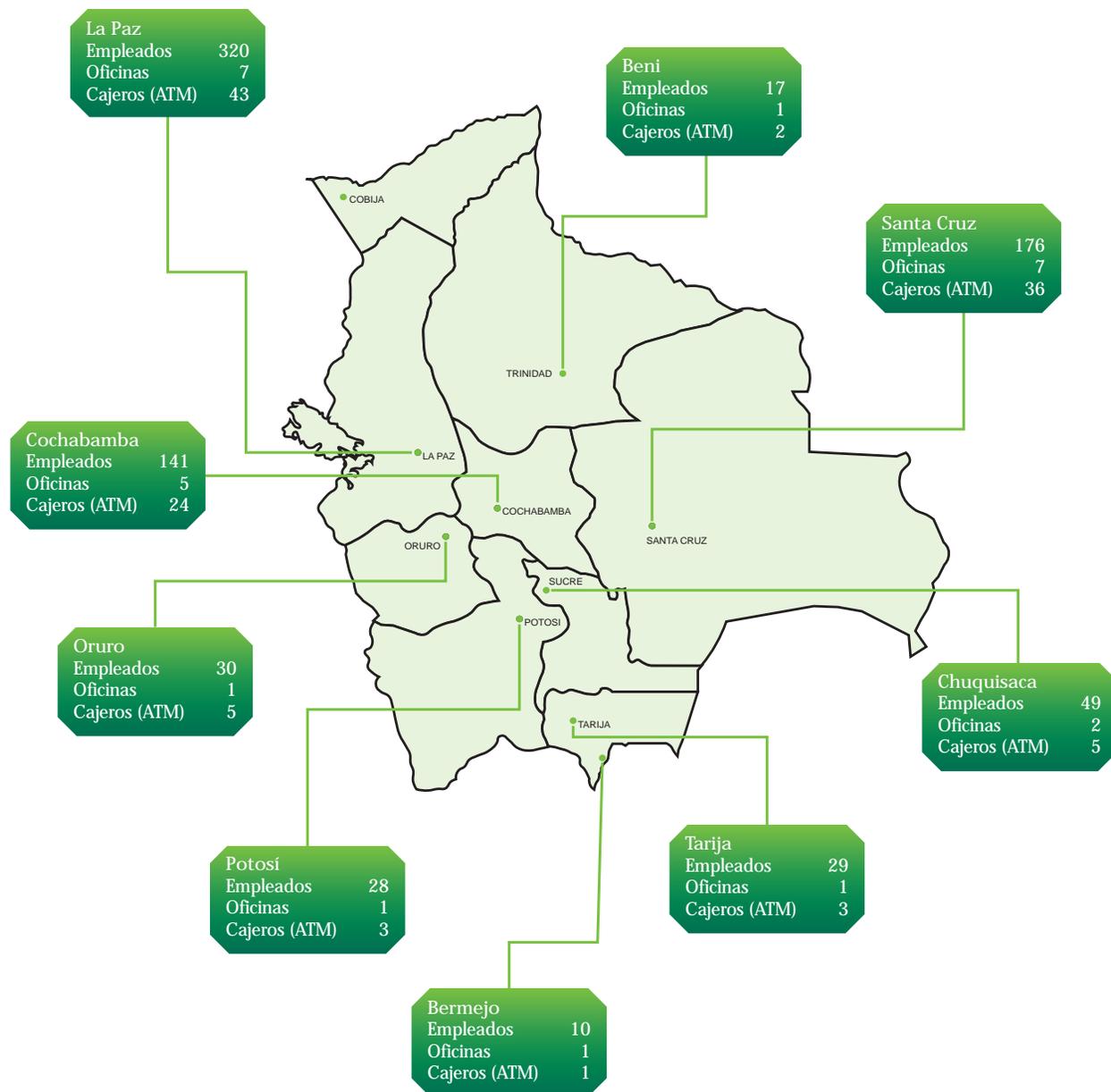
El Banco Nacional de Bolivia S.A. es una entidad bancaria constituida como sociedad anónima y sujeta a la normativa y las regulaciones de la República de Bolivia; está presente en el país de forma ininterrumpida desde hace 135 años, lo que lo convierte en el primer banco de Bolivia.

Durante la gestión 2006 el Banco Nacional de Bolivia S.A. fue una de las principales instituciones financieras del país, obteniendo el primer lugar en captaciones y colocaciones entre los bancos del sistema.

Para el Banco Nacional de Bolivia S.A. es una prioridad mantenerse cerca de los clientes, circunstancia que se halla representada a través de la red de 26 oficinas que la entidad tiene en funcionamiento y de los 122 cajeros automáticos distribuidos en ocho de los nueve departamentos del país.



Presencia del BNB en Bolivia
31 de diciembre de 2006



Departamento	Ranking Colocaciones	Ranking Captaciones
Potosí	1 ^{ro}	1 ^{ro}
Chuquisaca	1 ^{ro}	1 ^{ro}
Santa Cruz	2 ^{do}	6 ^{to}
Cochabamba	2 ^{do}	2 ^{do}
Oruro	2 ^{do}	1 ^{ro}
Tarija	3 ^{ro}	3 ^{ro}
Beni	4 ^{to}	4 ^{to}
La Paz	4 ^{to}	3 ^{ro}

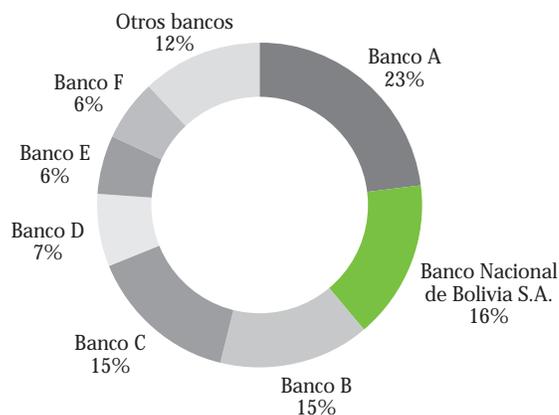
Fuente: Elaboración propia a partir de datos de la página Web de ASOBAN.

Participación de mercado

Cartera de créditos

El valor de la cartera del Banco Nacional de Bolivia S.A. representa el 16% del total de la cartera del sistema financiero², lo que le determina un rol protagónico en la economía del país, al ser un importante y dinámico agente intermediador financiero.

Porcentaje de cartera y contingente del BNB en relación al total del sistema financiero

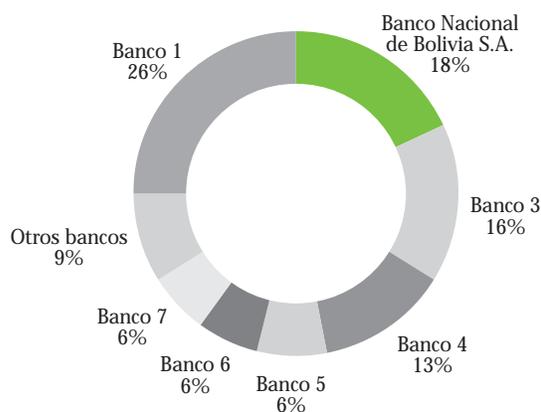


Fuente: Elaboración propia a partir de datos de la SBEF.

Captaciones

Como muestra el gráfico siguiente, el Banco Nacional de Bolivia S.A. es un activo participante en lo que a captaciones de dinero del público se refiere, aspecto que le motiva e impulsa a brindar cada día mejores productos y servicios para los clientes.

Porcentaje de captaciones del BNB en relación al total del sistema financiero



Fuente: Elaboración propia a partir de datos de la SBEF.

² Información extraída de reportes de la Superintendencia de Bancos y Entidades Financieras, www.sbef.gov.bo

26 oficinas

en Bolivia



Premios y reconocimientos recibidos

En la gestión 2006 el Banco Nacional de Bolivia S.A. ha sido distinguido, dentro del ámbito nacional, con estos reconocimientos:

- "Institución Meritoria por Aporte Centenario", distinción otorgada por la Honorable Alcaldía Municipal de Tarija.
- "Distinción por 113 años de servicio a Tarija" otorgado por la Prefectura de Tarija (Tarija).
- Dos preseas "IV Centenario", una al Honor y otra al Mérito. Distinciones hechas en virtud a su apoyo al deporte y otorgadas por la Academia del Deporte y la Cultura (Oruro).
- "Emporio de Plata", distinción conferida por la Consultora Praxis en razón a considerar al BNB como la mejor institución bancaria (Potosí).

Asimismo, en el transcurso de su historia y vida institucional el Banco Nacional de Bolivia S.A. se ha hecho merecedor de varios reconocimientos, en gran medida gracias a su cercana colaboración con las regiones en las que tiene presencia. Las siguientes se destacan entre las muchas preseas con las que ha sido honrado el banco:

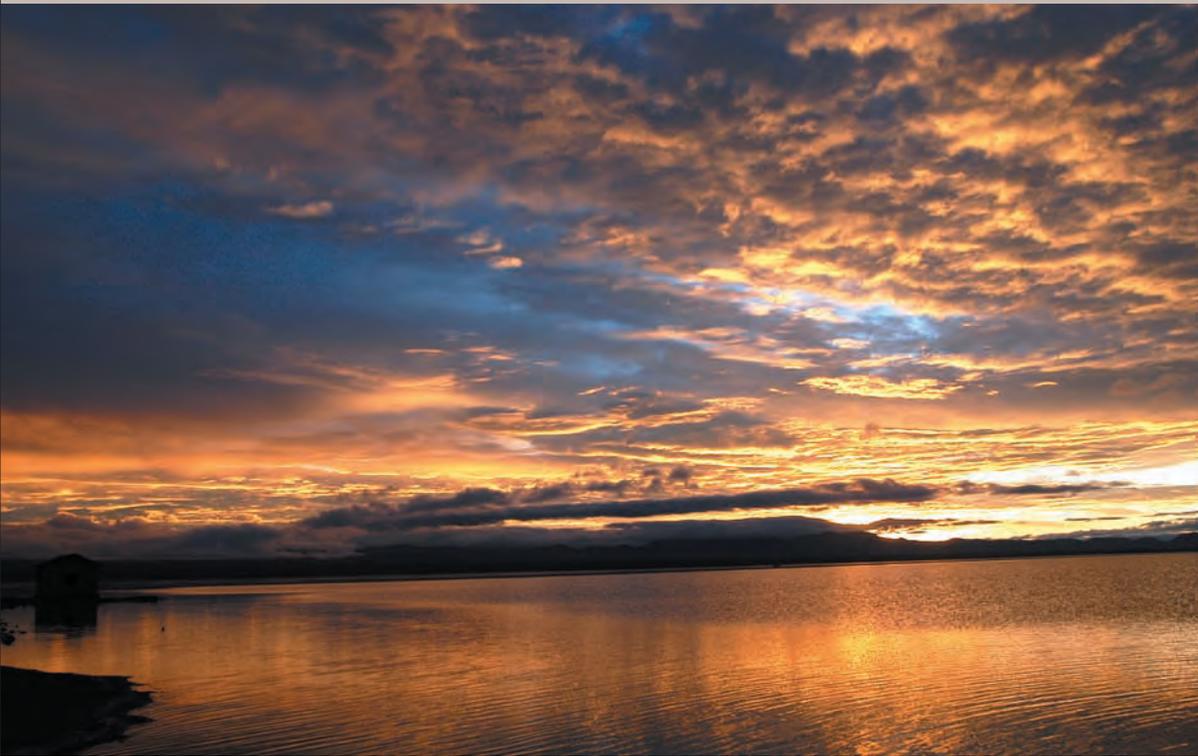
- Condecoración "Cóndor de los Andes" en el grado de Gran Cruz, concedida en 1972.
- Medalla "Orden Civil de los Libertadores" en el grado de Comendador, otorgada por la Prefectura y Comandancia General del Departamento de Chuquisaca, Bolivia, en el año 1997.
 - Condecoración "Heroína Juana Azurduy de Padilla" en el grado de Honor Cívico, conferida por la Honorable Alcaldía Municipal de Sucre, Bolivia, en 1997.
 - Condecoración de la Prefectura de La Paz, Bolivia.
 - Condecoración de la Honorable Alcaldía Municipal de La Paz, Bolivia.
 - Medalla otorgada por las autoridades de Cochabamba, Bolivia.
 - Medalla conferida por la Honorable Alcaldía de Cochabamba, Bolivia.
- Medalla otorgada por las autoridades de Potosí, Bolivia.
- Medalla otorgada por la Prefectura de Potosí, Bolivia.
- Medalla de reconocimiento concedida por las autoridades de Oruro, Bolivia.

Asociaciones y membresías

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

- Asociación de Bancos Privados de Bolivia (ASOBAN).
- American Chamber of Commerce (AMCHAM). Cámara de Comercio Boliviana Americana.
- Federación Latinoamericana de Bancos (FELABAN).





Responsabilidad social del BNB

Responsabilidad social del BNB

La responsabilidad social corporativa en el BNB es un precepto intrínseco que fundamenta sus raíces en los principios y valores corporativos de la entidad. Esta máxima se materializa mediante la permanente relación del banco con los grupos de interés identificados, buscando alcanzar el bien común a partir de la actividad bancaria y empresarial.

Grupos de interés

El Banco Nacional de Bolivia S.A. considera como sus grupos de interés ("stakeholders") a aquellos colectivos que influyen y se ven influenciados directa o indirectamente por las actividades del banco.

La relación con los grupos de interés se constituye entonces en el elemento fundamental para la estructuración de una estrategia de negocio sostenible y en consecuencia, a partir de este año, se la comunica a través de la presente memoria, que sirve además para reafirmar el compromiso del banco con el desarrollo del país y con el ejercicio comprometido y cabal de su ciudadanía empresarial.

El Banco Nacional de Bolivia S.A. ha identificado a los principales grupos de interés con los que se relaciona, los mismos que se identifican en el siguiente gráfico:



La vinculación del Banco Nacional de Bolivia S.A. con sus grupos de interés es un proceso continuo de intercambio equivalente de valor, que se materializa en los resultados que los grupos de interés esperan del banco y la forma en la que éstos retribuyen; este flujo se presenta de la siguiente manera:

Tabla de relaciones entre el BNB y sus grupos de interés

Categoría	Grupos de interés	Aporte al BNB	Retribución del BNB
Grupos de interés internos	Accionistas	<ul style="list-style-type: none"> • Provisión de capital. 	<ul style="list-style-type: none"> • Riesgo mínimo y beneficio máximo. • Contribución al desarrollo.
	Empleados	<ul style="list-style-type: none"> • Productividad. • Responsabilidad. • Conocimiento. 	<ul style="list-style-type: none"> • Estabilidad laboral. • Oportunidades de desarrollo. • Remuneración apropiada.
Grupos de interés externos	Clientes	<ul style="list-style-type: none"> • Adquisición de productos y servicios. 	<ul style="list-style-type: none"> • Productos y servicios modernos y de calidad.
	Sociedad	<ul style="list-style-type: none"> • Reconocimiento. • Fuerza laboral. 	<ul style="list-style-type: none"> • Contribución al desarrollo. • Acción social. • Empleo.
	Estado	<ul style="list-style-type: none"> • Estabilidad. • Transparencia. 	<ul style="list-style-type: none"> • Cumplimiento con las leyes vigentes. • Pago de impuestos.
	Reguladores	<ul style="list-style-type: none"> • Marco regulatorio y normativo. 	<ul style="list-style-type: none"> • Cumplimiento de las normas. • Aportes económicos.
	Proveedores	<ul style="list-style-type: none"> • Insumos y servicios. 	<ul style="list-style-type: none"> • Trato justo y equilibrado. • Adquisición y contratación.

Fuente: Elaboración propia a partir de registros internos.



Creación y distribución de valor para los grupos de interés

La creación de valor por parte del BNB para sus diferentes grupos de interés se concibe como la generación de los beneficios directos (netos de costos), producto de la actividad económica y empresarial del banco, que se distribuyen a dichos grupos.

La intermediación financiera crea valor para la sociedad y para sus diferentes actores en muchas formas, las mismas que se detallan a continuación:

- Ofrece una remuneración a los ahorristas por postergar su consumo presente.
- Se constituye en una alternativa para canalizar los excedentes de liquidez de las unidades productivas.
- Otorga recursos para financiar la actividad productiva (capital de operaciones y de inversiones).
- Permite financiar la adquisición de bienes cuya compra sería muy difícil de otra forma, como el caso de los bienes inmuebles.
- Facilita el acceso a los bienes de consumo, lo que redundará en un efecto multiplicador en la economía.
- Gracias al análisis de riesgos y rentabilidad, que realizan las entidades bancarias, se posibilita una asignación eficiente de los recursos del país a los proyectos, actividades y sectores que tienen mayores retornos ajustados a su nivel de riesgo.

Por medio de las actividades de negocio y de la generación de ingresos financieros, el banco crea un valor económico que, en última instancia, es distribuido a la sociedad a través de los grupos de interés con los que interactúa.

El Banco Nacional de Bolivia S.A. define la creación de valor en los grupos de interés según se describe a continuación:

Valor que genera el BNB para sus grupos de interés	
Grupos de interés	Creación de valor
Accionistas	Velando por la solvencia, rentabilidad y valor del banco.
Clientes	Convirtiéndolos en socios estratégicos, satisfaciendo sus necesidades con productos y servicios de calidad, y oportunos, asistencia permanente y orientación profesional.
Empleados	Ofreciéndoles oportunidades para su desarrollo y crecimiento formativo en un ambiente adecuado de trabajo.
Estado	Pagando impuestos y cumpliendo las leyes y normativas vigentes.
Reguladores	Contribuyendo con la transparencia en el cumplimiento de las normas vigentes emitidas por los entes reguladores y supervisores de la actividad financiera.
Proveedores	Ofreciendo acuerdos contractuales justos y equitativos, buscando el mejor servicio y la mayor gama de productos.
Sociedad	Cumpliendo con transparencia y eficiencia el rol de intermediario de recursos financieros para apoyar el desarrollo del país, a través del financiamiento de proyectos sostenibles.

Fuente: Elaboración propia a partir de registros internos.



A fin de estimar el valor económico creado por el Banco Nacional de Bolivia S.A. para cada uno de los grupos de interés y su forma de distribución, se utiliza la metodología de cálculo del Valor Económico Añadido, desarrollada por el proyecto Indicadores de Rendimiento Social para la Industria Financiera (SPI-Finance 2002, por sus siglas en inglés) y aceptada por la Iniciativa de Reporte Global (GRI, por sus siglas en inglés).

Creación de valor económico			
	2005 (Bs)	2006 (Bs)	Aclaración descriptiva
Ingresos financieros netos	207.695.185	220.936.228	Valor creado mediante la intermediación financiera.
Ingresos operativos netos	46.842.384	40.181.793	Valor creado mediante la prestación de servicios financieros y la venta de bienes realizables.
Ingresos por ajustes de inflación	7.037.611	8.471.511	Valor creado por el mantenimiento de activos en monedas diferentes al boliviano.
Total valor creado	261.575.180	269.589.532	

Fuente: Elaboración propia a partir de registros internos.

El valor económico generado por el BNB durante el año 2006 ascendió a Bs. 269.589.532 y fue un 4% superior al del año anterior. Esta cifra representa un 0.30% del PIB de Bolivia durante el mismo año.

El valor económico generado por el Banco Nacional de Bolivia S.A. durante el año 2006 se distribuyó entre los diferentes grupos de interés tal como se describe a continuación:

Distribución del valor económico			
	2006 (Bs)	Aclaración descriptiva	
Accionistas	Utilidades no distribuidas	50.017.515	El valor distribuido hacia los accionistas se refleja en las reinversiones hacia la empresa y las provisiones, depreciaciones y amortizaciones que constituyen fondos de reserva para prevenir el deterioro, la desvalorización y el desgaste de los activos, evitando la pérdida de valor para los accionistas.
	Previsiones	35.926.648	
	Depreciaciones	14.717.556	
	Amortizaciones	1.079.101	
	Sub total	101.740.820	
Empleados	Inversión en empleados (gastos de personal)	68.640.030	El valor distribuido a los empleados se refleja en los sueldos, salarios, primas, aguinaldos, uniformes, refrigerios, entre otros.
Proveedores	Proveedores seguros, comunicación y traslados	12.036.193	El valor distribuido a los proveedores se refleja en los términos de acuerdos contractuales justos, con la finalidad de que sean aliados y obtengan un beneficio mutuo, a través de la remuneración de los servicios y productos adquiridos.
	Proveedores de servicios administrativos	9.759.977	
	Proveedores de servicios de consultoría	8.233.689	
	Otros proveedores	22.943.650	
	Sub total	52,973,509	
Estado	Estado (impuestos)	16.615.991	El valor distribuido al Estado, sociedad y ente regulador se origina en la transparencia y cumplimiento de las leyes, normas y regulaciones vigentes requeridas para el sector y en el pago de impuestos, tasas y otros aportes establecidos que a su vez el Estado distribuye a la sociedad.
	SBEF (aportes)	8.298.301	
	BCB (aportes al fondo de reestructuración financiera)	21.320.881	
	Sub total	46.235.173	
Total valor distribuido		269.589.532	

Fuente: Elaboración propia a partir de registros internos.

BNB y los principios del Pacto Mundial de las Naciones Unidas

El Foro Económico Social de Davos-Suiza, en 1999, fue el escenario en el que el Secretario General de las Naciones Unidas Kofi Annan, presentó por primera vez la iniciativa del Pacto Mundial, con el fin de congregar a los líderes empresariales del mundo con los otros actores principales de la sociedad, para que juntos apoyen principios universales medioambientales y sociales.

El Pacto Mundial procura promover, a través del poder de la acción colectiva, la responsabilidad corporativa para que las empresas participen de las soluciones a los desafíos de la globalización, en busca de una economía mundial más sostenible e inclusiva, y solicita a las empresas que respeten y hagan respetar, en su área de influencia, diez principios universales en las áreas de derechos humanos, normas laborales, medioambiente y lucha contra la corrupción³.

Estos principios son:

DERECHOS HUMANOS

Principio 1: Las empresas deben apoyar y respetar la protección de los derechos humanos proclamados en el ámbito internacional.

Principio 2: Las empresas deben asegurarse de no ser cómplices en abusos a los derechos humanos.

NORMAS LABORALES

Principio 3: Las empresas deben respetar la libertad de asociación y el reconocimiento efectivo del derecho a la negociación colectiva.

Principio 4: Las empresas deben eliminar todas las formas de trabajo forzoso u obligatorio.

Principio 5: Las empresas deben abolir de forma efectiva el trabajo infantil.

Principio 6: Las empresas deben eliminar la discriminación con respecto al empleo y la ocupación.

MEDIO AMBIENTE

Principio 7: Las empresas deben apoyar los métodos preventivos con respecto a problemas ambientales.

Principio 8: Las empresas deben adoptar iniciativas para promover una mayor responsabilidad ambiental.

Principio 9: Las empresas deben fomentar el desarrollo y la difusión de tecnologías inofensivas para el medio ambiente.

LUCHA CONTRA LA CORRUPCIÓN

Principio 10: Las empresas deben trabajar contra la corrupción en todas sus formas, incluyendo la extorsión y el soborno.

³ Extractado de la página Web del Pacto Mundial de las Naciones Unidas, www.globalcompact.org

El Pacto Mundial se lanza en Bolivia el 14 de noviembre del año 2006, en la ciudad de Santa Cruz de la Sierra, durante el Tercer Foro sobre la Responsabilidad Social de la Empresa. En esa misma ocasión el BNB presenta su adhesión y apoyo incondicional a estos diez principios del Pacto Mundial, mediante una carta dirigida al Secretario General de las Naciones Unidas y elaborada por el Gerente General del banco.

A partir del 26 de noviembre del año 2006 el Banco Nacional de Bolivia S.A. está registrado oficialmente como participante del Pacto Mundial y se encuentra listado en su página Web, entre las más de 3.000 empresas que apoyan esta iniciativa.

Si bien muchos de los principios universales se encuentran contemplados de una u otra manera en las políticas, planes y actividades del BNB, el desafío en el mediano plazo es incorporarlos de manera decisiva en el plan estratégico, haciéndolos parte integrante de la vida corporativa de la institución.

Bs. 269.589.532

Total valor creado





El BNB y sus clientes

El BNB y sus clientes

“En mi opinión, es una institución confiable, respetable y con una larga trayectoria en el sistema financiero en el país, diversa y moderna en los productos que ofrece y cuenta con personal altamente calificado, el que además posee un alto nivel de calidad humana, lo que favorece su interacción con el público, convirtiéndola en una de las mejores opciones actualmente”.

*Marcelo Barrón
Cliente de la sucursal La Paz*



TOTAL CLIENTES ACTIVOS	100.692
VALOR ECONÓMICO GENERADO PARA CLIENTES	
Intereses pagados año 2006	Bs.121.504.997
Saldo en cartera al 31/12/2006	Bs.4.218.153.451



El BNB y sus clientes

Los clientes son el eje central entorno al cual se desarrolla la actividad comercial y de negocios del BNB. Entonces en él, como entidad dedicada a la prestación de servicios financieros a sus clientes, la atención a los mismos da sentido y dirección a su accionar.

El Banco Nacional de Bolivia S.A. ofrece a sus clientes productos y servicios conforme a sus necesidades. Al 31 de diciembre de 2006 cuenta con una cartera de 100.692 clientes activos (en todas sus líneas de negocios), conformada por personas naturales y jurídicas radicadas en ocho de los nueve departamentos del país.

Con más de cien (100) productos y servicios -en sus diferentes versiones- que se hallan disponibles para el público, el banco se integra como parte activa de la sociedad boliviana a través de la venta de los mismos, utilizando diversos canales comerciales, entre los cuales el más importante está constituido por la red de nueve sucursales y diecisiete agencias bancarias en todo el país, todas ellas diseñadas y conformadas de modo tal que puedan ofrecer las mejores condiciones de atención y de servicio a los clientes.

Cantidad de clientes por sucursal durante el año 2006

Sucursales	De colocaciones o préstamos		De captaciones y depósitos	Total
	Banca Empresas	Banca Personas		
Bermejo	106	126	1.214	1.446
Cochabamba	652	1.762	18.824	21.238
La Paz	470	3.835	20.473	24.778
Oruro	92	426	5.675	6.193
Potosí	99	547	4.766	5.412
Santa Cruz	643	3.051	20.928	24.622
Sucre	241	549	8.991	9.781
Tarija	111	353	4.953	5.417
Trinidad	86	201	1.518	1.805
Total general	2.500	10.850	87.342	100.692

Fuente: Elaboración propia a partir de registros internos.

Canales de atención

El BNB se empeña en mejorar continuamente los mecanismos de acceso a los diferentes servicios y productos que tiene disponibles para sus clientes y para ello ha establecido una variada gama de canales de atención:

- Plataforma de servicios: Comprende toda la infraestructura de atención al cliente, relacionada con los productos de captaciones y servicios varios que ofrece el Banco Nacional de Bolivia S.A., como ser: apertura de cuentas, giros, depósitos y retiro de fondos, entre otros.



- **Plataforma de negocios:** Compuesta por los ejecutivos de negocios que se encargan de gestionar los servicios de préstamos y otros similares del banco.
- **Servicio de ATM:** Conformado por una extensa red de cajeros automáticos a nivel nacional, a través de la cual los usuarios de tarjetas de débito y de crédito del banco y de otras instituciones pueden efectuar diversas transacciones.
- **Canales electrónicos:** Compuesto por canales de acceso electrónico que permiten la realización de transacciones; está integrado por los servicios BNB Virtual y BNB Net Plus.
- **POS (Points of Sale):** Comprende el servicio de compras electrónicas en los comercios registrados, utilizando las tarjetas de crédito y de débito del BNB.
- **Terminales de autoservicio:** Comprende el servicio de informaciones y transaccional mediante la utilización de terminales remotas distribuidas convenientemente en todo el país.

Todos estos canales están respaldados por una amplia infraestructura física, operativa, comercial y tecnológica, que fue diseñada con el propósito de facilitar el acceso a los servicios y con el fin de contar con altos niveles de seguridad en la ejecución de las transacciones, velando de esta manera por los intereses de todos los clientes.

Canales de comunicación con los clientes

Para estar permanentemente en contacto con los clientes y brindarles el mejor servicio, es preciso conocer sus necesidades y comentarios, razón por la cual el Banco Nacional de Bolivia S.A. ha implementado los siguientes canales de comunicación con los clientes:

- **SARC (Servicio de Atención de Reclamos y Consultas):** Es el servicio de asistencia que el banco presta a sus clientes o usuarios en respuesta a posibles reclamos y consultas. Este servicio está disponible en todas las agencias del banco y además se cuenta con una línea telefónica gratuita de atención a reclamos y consultas 800-10-3060.
- **Portal Banco Nacional de Bolivia S.A. (www.bnb.com.bo):** El portal del banco ofrece todo tipo de información actualizada a los clientes. Adicionalmente, éstos pueden realizar consultas y preguntas vía correo electrónico, contar con asistencia ON-LINE (Chat) y enlaces a información detallada de nuestros productos y servicios.
- **Buzones de reclamos y sugerencias:** Existen buzones de reclamos y sugerencias ubicados en las diferentes oficinas del banco, los cuales tienen el propósito de recopilar información sobre las inquietudes, sugerencias y reclamos de los clientes.
- **Toll Free:** El banco pone a disposición de los clientes la línea telefónica gratuita 800-10-3355 para que los mismos puedan realizar cualquier tipo de consultas.

A large industrial refinery or chemical plant is shown against a backdrop of a dense green forest. The facility features several tall, cylindrical distillation columns connected by a complex network of pipes and walkways. The walkways are painted a bright yellow, providing a stark contrast to the grey metal of the equipment. White steam or smoke is rising from various points in the plant. In the foreground, there are two large, orange-colored industrial units, possibly part of a power generation or waste treatment system, situated under a green-roofed structure. The overall scene depicts a large-scale industrial operation in a natural setting.

Bs. 717.564.606
Cartera en el sector industrial

Política de privacidad del cliente

Toda la información relacionada con las actividades realizadas por los clientes es administrada por el banco aplicando estrictos estándares de responsabilidad y discreción. La información es confidencial con el objetivo de que la misma no sea divulgada de ninguna manera, salvo las especificadas por ley.

Los empleados del banco tienen la responsabilidad y la obligación de conservar toda la información de forma confidencial y este precepto es inviolable. El Código de Ética del banco, en las secciones que describen la responsabilidad de los empleados, es muy preciso sobre el particular y en él reza lo siguiente:

"La información relacionada con las transacciones y datos personales de los clientes está clasificada como confidencial y de ninguna manera puede ser divulgada a terceros".

"Los empleados deben dar adecuada protección contra daños, manipulación indebida, robos y accesos no autorizados a la información que se encuentre en medios impresos, medios magnéticos o sistemas computarizados".

Asimismo, el Banco Nacional de Bolivia S.A. cumple estrictamente con la Ley de Bancos y Entidades Financieras N° 1488, que en su artículo 86 dice: "Las operaciones realizadas por las entidades de intermediación financiera, estarán sujetas al secreto bancario. No podrán proporcionarse antecedentes relativos a dichas operaciones sino a su titular, a quién éste autorice o a la persona que lo representa legalmente...".

Normativa de prevención de legitimación de ganancias ilícitas y conozca su cliente

La Unidad de Investigaciones Financieras, cuya misión es ejecutar medidas de prevención y control para evitar la legitimación de ganancias ilícitas dentro del sistema financiero nacional, se creó mediante la Ley N° 1768 de modificaciones al código penal y se reglamentó mediante Decreto Supremo N° 24771 de 31 de julio de 1997. En los años siguientes y con el acaecimiento de eventos de importancia global, como el atentado terrorista del 11 de septiembre de 2001 y la aprobación de la Ley Patriota en los EE.UU., la prevención del lavado de dinero y el financiamiento al terrorismo obtiene un rol preeminente en el mundo entero.

El BNB creó el cargo de Oficial Nacional de Cumplimiento el año 1999, y posteriormente, en abril de 2003, constituye su Unidad de Cumplimiento dependiente del Directorio y con funciones y tareas establecidas por ésta máxima autoridad de gobierno corporativo del banco.

La Unidad de Cumplimiento del BNB, a la cabeza del Oficial Nacional de Cumplimiento, es la encargada en primera instancia de velar porque el banco no sea utilizado como medio para la legitimación de capitales que provengan de actividades consideradas criminales y/o ilegales.

Un componente central de las políticas y normas implementadas para prevenir el lavado de dinero y la legitimación de ganancias ilícitas son los procedimientos de "Conozca a su Cliente", los cuales establecen, en primer lugar, los medios para identificar de la manera más apropiada y completa posible a las personas naturales y jurídicas que se hacen clientes del banco y, en consecuencia, los sistemas de monitoreo de las transacciones de los mismos.

Las políticas y normas implementadas en el BNB relacionadas a la prevención de lavado de dinero y a conocer a los clientes, sirven para proteger tanto a la institución como a sus clientes contra la contaminación por dineros originados en operaciones ilícitas que puedan entrañar riesgos reputacionales.

Productos y servicios del Banco Nacional de Bolivia S.A.

El BNB diseña sus productos y servicios con un alto nivel de profesionalismo, de manera que los mismos respondan cabalmente a las necesidades financieras y de servicio reales de las personas y empresas del país, adaptándolos a las condiciones económicas imperantes tanto a nivel nacional como a nivel regional, y dotándoles de un carácter eminentemente práctico y amigable.

Las áreas de negocio en las que interactúa el BNB con su público son la Banca de Empresas –dedicada a servir al sector empresarial / productivo– y la Banca de Personas –que atiende los requerimientos de los individuos y de las familias–. Cada uno de estos grupos tiene a su disposición productos y servicios genéricos como las cajas de ahorro, cuentas corrientes y otros específicos como los créditos hipotecarios de vivienda o las cartas de crédito de importación.

Con sus productos y servicios, el BNB se vincula con diferentes grupos sociales y económicos de todas las esferas de las que está compuesta la sociedad, coadyuvando con la "democratización" de los servicios financieros, lo que, en última instancia, contribuye a la formalización de las unidades productivas y familiares mediante su incorporación al ámbito de la actividad bancaria.



Productos y servicios del BNB

Banca de Negocios y Préstamos

- Tu casa.
- Tu auto.
- Tu elección.
- Tu oficina.
- Línea de crédito familiar.
- Mi casa.
- Mi auto.
- Mi elección.
- Mi oficina.
- Mi tarjeta.
- Préstamos para capital de inversión.
- Préstamos para capital de operaciones.
- Línea de crédito.
- Boletas de garantías totales.
- Documentos descontados.
- Sobregiros.
- Avales de finanzas locales.
- MasterCard AAdvantage.
- MasterCard Gold.
- MasterCard Internacional Clásica.
- Visa Platinum.
- Visa Gold.
- Visa Clásica Internacional.
- Visa Empresarial.

Banca Electrónica

- BNB Global.
- BNB Mático Empresarial.
- BNB Virtual.
- BNB Net+.
- BNB MoneyGram.
- BNB Prepago.
- BNB Compra Net.

Banca de Servicios e Inversiones y Cuentas

- Cajas de ahorro "BNB Ahorros".
- Caja de ahorros "Eficaz".
- Cuenta corriente "Única".
- Depósitos a plazo fijo.
- BNB Valores.
- BNB SAFI - Fondo de inversiones "Oportuno".
- BNB SAFI - Fondo de inversiones "Efectivo".
- BNB SAFI - Fondo de inversiones "Portafolio".
- Fideicomiso.
- Custodia de Valores.
- Cajas de seguridad.
- Cobranza de servicios e impuestos.
- Transporte de remesas de dinero.
- Pago de planillas y abono a proveedores.
- Giro instantáneo al interior.
- Emisión de cheques de gerencia.
- Compra y venta de divisas.

Banca Internacional

- Cartas de crédito de importación.
- Cartas de crédito de exportación.
- Cartas de crédito standby recibidas.
- Cartas de crédito standby emitidas.
- Boletas de garantía contra-garantizadas.
- Financiamiento de importaciones y exportaciones pre y post embarque.
- Documentos de cobranza - remitidos.
- Documentos de cobranza - recibidos.
- Giros recibidos del exterior.
- Giros enviados al exterior.
- Avales y finanzas externos.
- Remesa de cheques del exterior.
- Emisión de cheques plaza exterior.

Créditos a empresas

El Banco Nacional de Bolivia S.A. financia los emprendimientos empresariales en distintos sectores económicos. El propósito del banco es contribuir financieramente a las empresas para que lleven a cabo sus propósitos productivos. En este sentido, el banco proporciona los caudales que les permiten hacer inversiones y gestionar el capital de trabajo necesario para apalancar la actividad diaria. El asesoramiento a los clientes empresarios se ha convertido en un importante servicio que el banco presta desinteresada y profesionalmente.

La cartera de créditos comerciales del banco en la gestión 2006 estuvo distribuida en distintos sectores económicos, entre los que resaltan la industria manufacturera, la construcción, el comercio, las actividades inmobiliarias y las actividades de ganadería/caza/pesca y agricultura.

Distribución del crédito comercial por sector económico (expresado en Bs)



Fuente: Elaboración propia a partir de registros internos.

La provisión de créditos dirigidos a la industria de la manufactura, sector al que el BNB otorga la mayor parte de su cartera, tiene como efectos directos el incremento de la inversión y el empleo en este sector, y finalmente produce un impacto importante en el desarrollo de la economía nacional dado que durante el año 2006 este sector generó el 11.52% del Producto Interno Bruto.

El tener la mayor concentración de cartera dedicada al sector industrial es una muestra del compromiso del banco con el progreso del país.

Por otro lado, los otros sectores económicos que son relevantes en la composición de la cartera de créditos del BNB, como la construcción, el comercio, la ganadería, caza, pesca y agricultura, tienen una participación del 18.99% del PIB⁴, generando efectos multiplicadores en la economía boliviana, ya que son agentes de generación de empleo directo e indirecto, y conforman el entramado base del sector productivo del país.

El Banco Nacional de Bolivia S.A. es la institución financiera con mayor volumen de créditos concedidos al sector agrícola y al ganadero; éstos a su vez absorben cantidades significativas de mano de obra rural, acrecientan la producción de alimentos, bienes de consumo y de materias primas.

En relación a los servicios inmobiliarios, el BNB es el tercer mayor financiador, aspecto que denota el sentido de apoyo y fomento hacia este sector mediante su sustento y con el que se pretende contribuir a la mejora de las condiciones de vida de la población.

Sectores económicos y su contribución al PIB 2006

Sector económico	Contribución al PIB nacional del sector ⁵ (en bolivianos)	Saldo de cartera del BNB por sector de destino al 31/12/06 (en bolivianos)
Servicios inmobiliarios	2.735.806.000 ⁶ 3.06% del PIB nacional	1.133.587.372
Industria	10.301.764.000 11.52% del PIB nacional	717.580.526
Construcción	1.578.757.000 1.77% del PIB nacional	560.290.331
Agricultura y ganadería	8.708.496.000 ⁷ 9.74% del PIB nacional	480.941.080

Fuente: Elaboración propia a partir de registros internos y datos del Instituto Nacional de Estadísticas.

Adicionalmente, el Banco Nacional de Bolivia S.A. se instituye como el primer financiador en el sector de hotelería y restaurantes, y segundo en el sector de transportes, sectores importantes que también contribuyen decididamente a la economía del país.

La contribución al fortalecimiento del capital humano –uno de los principales activos de la sociedad civil– se ve reflejado en que el banco es uno de los puntales de financiamiento al sector educativo, otorgando facilidades crediticias a diez universidades en el ámbito nacional. Al 31 de diciembre de 2006, el saldo de cartera por préstamos a universidades alcanzó a 92.9 millones de bolivianos.

En cuanto al financiamiento a todo tipo de empresas, el BNB es uno de los intermediarios financieros más destacados del sistema nacional, lo que demuestra su confianza en las actividades productivas y empresariales que contribuyen al desarrollo del país.

⁴ Informe del INE. Producto Interno Bruto a precios corrientes y a precios de mercado, 2006.

⁵ Datos de la contribución por sector económico de la gestión 2006. Informe del INE. Producto Interno Bruto a precios corrientes y a precios de mercado, 2006.

⁶ Para el sector económico de servicios inmobiliarios no se incluyeron las cuentas de "servicios financieros" ni "servicios a las empresas".

⁷ Para el sector económico de agricultura y ganadería no se consideran las cuentas de "la hoja de coca" y "silvicultura, caza y pesca".



Banca internacional

El desarrollo de un país está fuertemente ligado a su inserción activa en la economía global, motivo por el cual las actividades de importación y exportación de productos y servicios son fundamentales para el crecimiento económico, educacional, cultural y de información de un país. Estas actividades permiten al país mantenerse como parte integrante y activa de la comunidad y de los mercados internacionales, por un lado, y, por el otro, ceden a los clientes del BNB la posibilidad de intercambiar productos y servicios que le generan riqueza. En consecuencia, el banco se torna en un agente intermediario de progreso, que se traduce en beneficios directos e indirectos para la población en su conjunto.

En este orden de cosas, el Banco Nacional de Bolivia S.A. ofrece un conjunto amplio de servicios de banca internacional, orientados principalmente a facilitar y dar seguridad a las transacciones comerciales entre importadores y exportadores, y en los medios de pago. Los comerciantes internacionales, según datos del Instituto Nacional de Estadística, generan actividad comercial que supera los 55.000 millones de bolivianos, representando aproximadamente el 62% del PIB⁸.

Los productos y servicios más representativos del BNB en el período 2006 son las Cartas de Crédito de Importación, con un monto transado superior a Bs. 197 millones; los giros remitidos al exterior con un importe mayor a Bs. 3.940 millones; y los giros recibidos del exterior por más de Bs. 6.192 millones.

⁸ Informe del INE. Producto Interno Bruto a precios corrientes y a precios de mercado, 2006.

Créditos a personas

El Banco Nacional de Bolivia S.A. concede diversos tipos de créditos a personas naturales bolivianas y extranjeras residentes en Bolivia, los cuales, según su objeto, se catalogan en créditos hipotecarios de vivienda –dirigidos principalmente a la construcción, remodelación o compra de vivienda, adquisición de terrenos urbanos destinados a la vivienda– y créditos de consumo, destinados esencialmente a la compra de bienes y servicios en general.

Crédito Hipotecario de Vivienda

Dos de los principales indicadores utilizados en el país para medir los niveles de pobreza son: a) los materiales con los que se construyen las viviendas; y b) la suficiencia de espacio habitable en las mismas. Los resultados de ambos indicadores obtenidos por el INE muestran la persistencia de una problemática en el tema de vivienda, ya que aproximadamente el 40% de ellas están construidas con materiales inapropiados y más del 70% tienen insuficiencia de espacios habitables.

La problemática de la vivienda es uno de los aspectos de mayor relevancia en el país. Las carencias en los hogares se convierten en un problema social, que afecta a un importante porcentaje de la población con necesidades que son cada vez mayores. El acceso al financiamiento se convierte en un aspecto fundamental para viabilizar la solución al problema.

Según información del INE, aproximadamente el 34% de las viviendas del país no son propias, siendo el alquiler el mecanismo más utilizado para acceder a una vivienda.

El conceder créditos hipotecarios de vivienda de manera responsable contribuye terminantemente a paliar la necesidad insatisfecha de muchos bolivianos de contar con vivienda propia y, en definitiva, viabiliza para los clientes una mejora en la calidad de vida. En efecto y ante ese panorama, el banco diseñó el mejor producto hipotecario de vivienda con un plazo de repago

de hasta 20 años, a tasas de interés muy convenientes, con un aporte propio inicial del cliente de tan sólo el 15% del valor comercial del inmueble a comprar o construir, y con la garantía hipotecaria del mismo inmueble a comprar o sobre el cual se quiere construir la vivienda.

En el año 2006 el banco concedió en todo el país 1.043 créditos de vivienda, por un monto total de capital de Bs. 324 millones, lo cual implica que, considerando que una familia boliviana está conformada en promedio por cuatro miembros, fueron 4.172 los individuos que se han beneficiado directamente con la adquisición y construcción de una vivienda propia.



Créditos hipotecarios de vivienda (expresado en Bs)

	Monto desembolsado en la gestión	Monto promedio de las operaciones
Sucre	16.351.414	197.005
La Paz	85.370.431	428.997
Cochabamba	67.208.177	320.039
Santa Cruz	118.041.444	331.577
Oruro	5.582.720	223.309
Potosí	2.064.084	147.435
Tarija	15.387.023	202.461
Trinidad	11.453.489	233.745
Bermejo	2.531.208	93.748
Totales	323.989.990	311.829

Fuente: Elaboración propia a partir de registros internos.

Crédito de consumo

Con el objeto de cubrir las necesidades de financiamiento a corto y mediano plazo de los clientes, el Banco Nacional de Bolivia S.A. concede préstamos de consumo a personas naturales para la adquisición de varios tipos de bienes y servicios. Los créditos de consumo se otorgan en bolivianos o en dólares estadounidenses, en plazos que varían en función al destino del crédito y hasta un máximo de siete años. Las garantías para los créditos de consumo son reales o personales.

En el período 2006 el banco concedió créditos de consumo por Bs. 54 millones a un total de 1.857 personas, conforme al cuadro que se presenta a continuación:

Créditos de consumo (expresado en Bs)

	Monto desembolsado en la gestión	Monto promedio de las operaciones
Sucre	3.616.326	40.181
La Paz	12.354.266	23.171
Cochabamba	9.187.595	30.618
Santa Cruz	13.472.301	37.112
Oruro	4.289.361	26.803
Potosí	7.366.296	23.909
Tarija	1.832.536	42.616
Trinidad	2.228.386	53.052
Bermejo	553.823	30.760
Totales	54.900.890	29.564

Fuente: Elaboración propia a partir de registros internos.

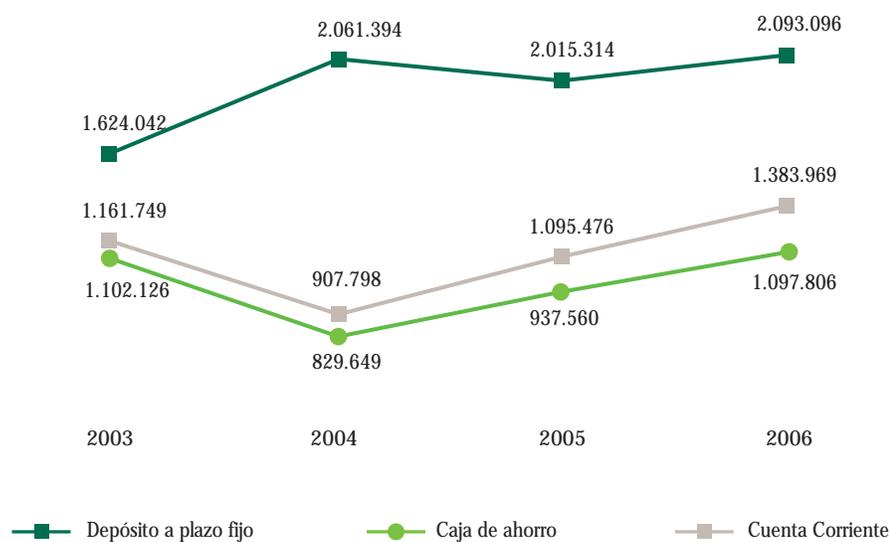
El financiamiento ofrecido por el Banco Nacional de Bolivia S.A. a través de tarjetas de crédito Visa y MasterCard es uno de los más dinámicos de la familia de créditos de consumo. Con las tarjetas de crédito, que son medios de pago modernos y seguros, las transacciones de compra y venta de productos y servicios se facilitan, la administración de los recursos se simplifica y ordena, y se obtiene un financiamiento de las compras acorde con la capacidad de pago del cliente.

Depósitos de clientes

La función fundamental de los bancos es la de intermediar recursos financieros de los depositantes hacia los prestatarios, para que éstos cubran sus necesidades de capital de inversión, de operaciones y de gasto. El ahorro interno de un país en función al ahorro que generan los habitantes que depositan sus recursos para ser intermediados, tiene una notable importancia para el desarrollo sostenido de la economía en función de generar riqueza y bienestar. Es por ello que reviste una gran responsabilidad por parte de las entidades bancarias el diseñar y comercializar productos de ahorro atractivos, responsables socialmente desde el punto de vista de retribuir los depósitos de forma prudente y que sean accesibles para todos los estratos de la sociedad.

El Banco Nacional de Bolivia S.A. entiende esa gran responsabilidad y la asume a cabalidad. En efecto, a diciembre de 2006 el volumen de depósitos del público en el banco alcanzó a la suma de Bs 4.574 millones, un monto superior en 526 millones de bolivianos al saldo registrado al cierre de la gestión 2005, es decir un 13% más.

Evolución de captaciones en caja de ahorro, cuenta corriente y DPF (expresado en miles de Bs)



Fuente: Elaboración propia a partir de registros internos.

Banca electrónica

El principal cometido tecnológico del Banco Nacional de Bolivia S.A. es el de proveer a sus clientes y usuarios servicios electrónicos permanentes y continuos, seguros, modernos y confiables. Al considerar esa tarea como una que reviste un alto grado de especialización, el BNB dedica substanciales recursos humanos y financieros para adquirir y desarrollar competencias tecnológicas de vanguardia.

BNB Net+

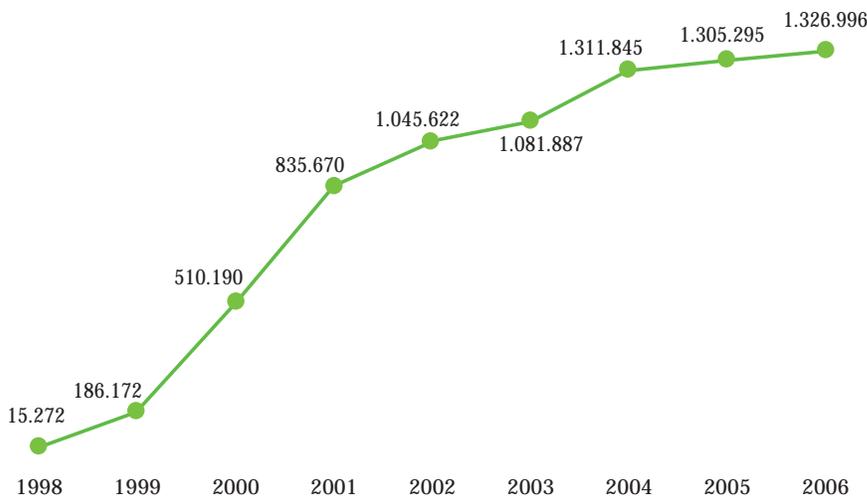
Uno de los principales servicios tecnológicos transaccionales del banco es su portal de banca por Internet: BNB Net+ (versión mejorada del BNB Net implementado el año 1998). Los clientes del banco pueden beneficiarse de un servicio oportuno, conveniente, rápido y seguro para realizar complejas transacciones bancarias y obtener información acerca de sus cuentas, conectándose a través de una computadora desde cualquier punto del planeta, 24 horas al día, los 365 días del año.

Desde su desarrollo e implementación en la gestión 1998, el portal de banca por Internet del BNB ha evolucionado permanentemente y la cantidad de clientes que efectúan transacciones por medio de este servicio se ha incrementado considerablemente. En el período comprendido entre noviembre de 1998 y diciembre de 2006 los clientes del BNB efectuaron más de 7.6 millones de transacciones.

7.618.949

Transacciones via BNBNet

Cantidad de transacciones vía BNB Net+ (en miles)



Fuente: Elaboración propia a partir de registros internos.

El banco es consciente del beneficio que ofrece a sus clientes al entregarles una herramienta tecnológica que, además de ser muy segura, les permite ahorrar tiempo en las operaciones bancarias que realicen, y ahorrar recursos al no tener que desplazarse a las instalaciones de la entidad, y es por ello, que constantemente actualiza, mejora e incorpora nuevas funcionalidades al BNB Net+.

Los servicios más utilizados del BNB Net+ están vinculados con el pago de servicios básicos (lo que evita que deban hacer filas en cajas de las empresas proveedoras o de instituciones financieras), las transferencias de dinero entre cuentas propias (lo que evita apersonarse al banco), el abono de planillas de sueldos y los pagos a proveedores (lo que evita un trabajo administrativo excesivo).

El volumen de dinero transado en la plataforma BNB Net+ es cada vez mayor. El año 2006 el volumen de dinero transado asciende a Bs. 9.693.438.963,00 que únicamente para fines comparativos significa un 10.84% del Producto Interno Bruto (PIB) de Bolivia del mismo año.

Montos transados en BNB Net+

Gestión	Monto transado en BNB Net + (en Bs.)
2002	4.959.547.487
2003	6.505.811.491
2004	6.962.834.064
2005	7.858.779.001
2006	9.693.438.963
TOTAL	35.980.411.006

Fuente: Elaboración propia a partir de registros internos.

BNB Net+ es, sin duda, la herramienta bancaria de mayor utilización en Bolivia, a mucha distancia de las de otras entidades financieras competidoras.

Bs. 35.980.411.006

Monto transado en BNB Net





“Recursos humanos capacitados son la base para una administración orientada a la calidad de servicio al cliente”.

*Gonzalo Argandoña Fernández de Córdova
Presidente del Directorio*

Cajeros automáticos BNB 24

También son considerados como servicios electrónicos del banco los cajeros automáticos (ATM), los cuales se hallan disponibles en una cantidad de 122 en el país, ofreciendo una amplia cobertura a los clientes y posibilitando la realización de transacciones financieras las 24 horas del día.

Como se puede apreciar a continuación, la evolución en la cantidad de cajeros automáticos en el transcurso de los últimos cinco años ha sido permanente, como también el incremento en la cantidad de transacciones.

Cantidad de cajeros automáticos y de transacciones

Gestión	Cantidad de cajeros automáticos	Cantidad de transacciones
2002	41	2.138.585
2003	59	2.529.355
2004	76	2.960.504
2005	102	3.461.371
2006	122*	3.588.656

* Cajeros automáticos instalados más cajeros automáticos comprados en la gestión.

Fuente: Elaboración propia a partir de registros internos.



MoneyGram

Además del tradicional servicio de transferencias internacionales mediante giros bancarios, el Banco Nacional de Bolivia S.A. identificó la necesidad de ofertar un servicio diferente a la población que recibe dinero del exterior, que sea simple, fácil, seguro y económico. En función a ello, en el año 2005 selló una alianza con la empresa norteamericana MoneyGram, líder mundial en el negocio de transferencias de dinero, e implementó el servicio en sus plataformas de cajas en todo el país, de manera tal que se atienda a clientes y no clientes con la mayor celeridad posible.

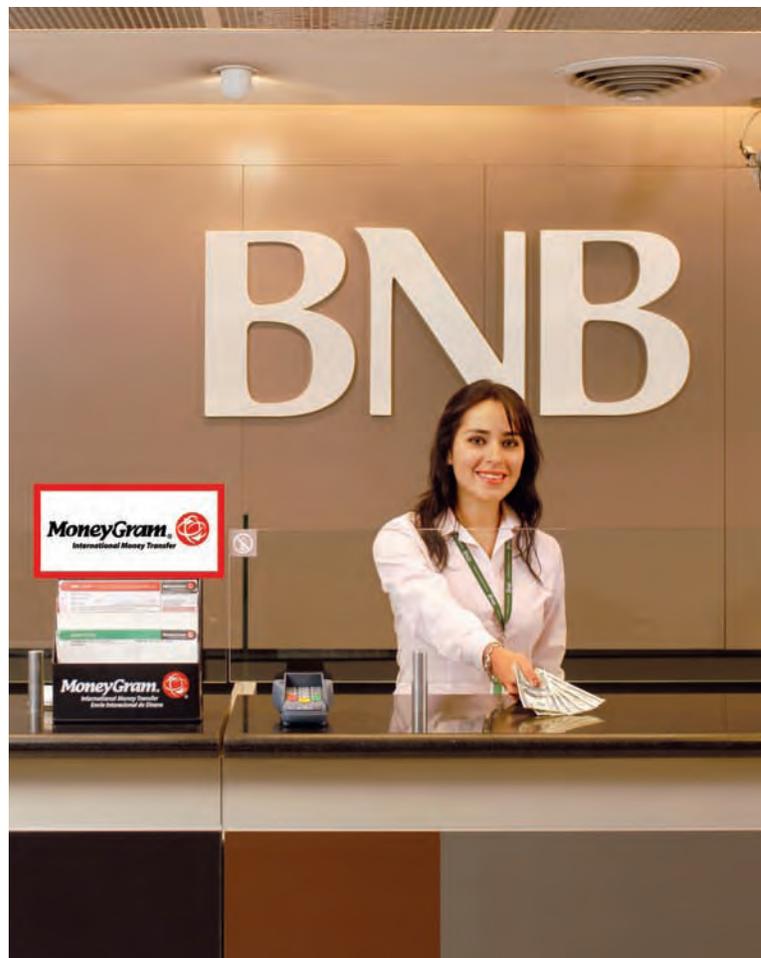
Para el Banco Nacional de Bolivia S.A. la importancia de brindar el servicio de transferencias de dinero a través de MoneyGram, estriba en la posibilidad de facilitar a los emigrantes bolivianos el envío de remesas a sus familiares en el país, aprovechando la extensa red de agencias del banco y su relación de agentes de MoneyGram, que asegura que las transferencias se realicen a costos razonables y desde más de 170 países.

De esta manera, el banco proporciona al público en general una manera fácil y segura de enviar y recibir dinero de personas en todo el mundo, permitiendo indirectamente el aumento de la tasa de ahorro en el país, acceso a la salud, a la educación, incremento en la estabilidad económica y reducción de la desigualdad social⁹.

El servicio de transferencia de dinero se caracteriza por la:

- Rapidez. Los montos transferidos están disponibles a cualquier parte del mundo en tan sólo unos cuantos minutos.
- Comodidad. Más de 100.000 agentes de transferencia de dinero distribuidos en todo el mundo¹⁰.
- Disponibilidad. No es necesario ser cliente del banco.
- Sencillez. Sólo se precisa completar un formulario.
- Personalización. Es posible agregar un mensaje gratuito de 10 palabras.

En la gestión 2006 el Banco Nacional de Bolivia S.A. canalizó la entrega de Bs. 112.400.682,78 (14.17 millones de dólares) por recepción de remesas del exterior a través de MoneyGram, lo cual representa el 2.49% de la recepción de remesas en el ámbito nacional. Asimismo, el envío de remesas al extranjero por este medio fue de Bs. 11.723.215,03 (1.48 millones de dólares), que representa el 2.25% del envío de remesas a escala nacional¹¹.



⁹ Extraído de “Los efectos de las remesas en Latinoamérica” - Instituto Independiente de la página Web www.independent.typepad.com, 2006.

¹⁰ Información extraída de la página Web de MoneyGram.

¹¹ La información de remesas a escala nacional fue obtenida de la página Web www.bcb.gov.bo, de la sección “Balanza de pagos y posición de inversión internacional”, cuadro 12 (Transferencias Privadas, 2005-2006).

Tarjeta prepagada

La tarjeta prepagada del Banco Nacional de Bolivia S.A. es un ejemplo de innovación y búsqueda incesante de nuevos productos y servicios orientados a satisfacer las necesidades actuales y futuras de las personas. El producto, el primero y único de su tipo en Bolivia, confiere a personas naturales, clientes y no clientes del banco, la posibilidad de adquirir un medio de pago con un monto de dinero predeterminado y prepago para la realización de compras de bienes y servicios, a escala mundial en comercios autorizados, para realizar transacciones en cajeros automáticos en todo el mundo, para retirar dinero en las plataformas de caja del banco, pagar servicios y para mucho más.

La introducción al mercado de la tarjeta BNB Prepago ha significado un hito social importante en el país, ya que, al adquirir el medio de pago el comprador que no mantiene una relación bancaria, no es cliente del sistema financiero o que usualmente no utiliza a las entidades financieras para realizar sus transacciones, accede a los servicios y beneficios bancarios tecnológicos a los que antes estaba impedido, y ese su actuar de manera indirecta incide en la formalización del comercio y contribuye a generar una cultura enfocada al uso de los sistemas formales de ahorro y financiamiento.





El BNB y sus empleados

El BNB y sus empleados

Las mujeres nos caracterizamos por contar con atributos naturales que facilitan la atención a los clientes y público en general, creando un ambiente cálido y propicio para brindar una buena atención y orientación.

Silvia Rodríguez
 Subgerente de Plataforma de Atención al Cliente
 (Santa Cruz)



TOTAL EMPLEADOS	800
HORAS DE CAPACITACIÓN POR EMPLEADO	17.20
VALOR ECONÓMICO GENERADO PARA EMPLEADOS	
Sueldos, salarios u otros	Bs. 68.492.372
Inversión en capacitación continua	Bs. 147.658



El BNB y sus empleados

El desarrollo de los empleados es una de las prioridades fundamentales para el Banco Nacional de Bolivia S.A., por ello el banco busca constantemente impulsar y fortalecer el recurso humano dentro de la organización, puesto que el mismo se convierte en activador inteligente e impulsor del negocio del banco y se lo considera como un factor decisivo para el éxito.



El Banco Nacional de Bolivia S.A. orienta la gestión de recursos humanos a partir de los siguientes cinco principios básicos, los cuales se basan en la buena relación con los empleados y la consideración de sus necesidades y preocupaciones:

- Atender al ser humano desde la perspectiva de sus necesidades físicas, psíquicas, emocionales, sociales y espirituales, elevando los valores de respeto a la vida.
- Otorgar condiciones de estabilidad en el trabajo.
- Crear condiciones de clima laboral positivo, considerando que la persona potencia su capacidad y eficiencia en un clima favorable.
- Resguardar a la persona en el trabajo, en concordancia con el cumplimiento de las leyes del Estado, además de cubrir la necesidad de protección del empleado ofreciéndole instalaciones adecuadas y seguras.
- Potenciar y salvaguardar los valores éticos y morales al interior del banco.

Según sus roles y funciones, el personal del banco se encuentra organizado en seis categorías que se han definido con el objeto de atender en forma sistemática y estructurada las necesidades y requerimientos de las distintas áreas del banco.

Categorías del personal

	Área
Categoría 1	Planificación.
Categoría 2	Administración ejecutiva.
Categoría 3	Análisis y supervisión.
Categoría 4	Soporte operativo.
Categoría 5	Servicio de cajas.
Categoría 6	Servicio de mensajería.

Fuente: Elaboración propia a partir de registros internos.

En el Banco Nacional de Bolivia S.A. no sólo se busca el desarrollo personal y profesional de su recurso humano, sino que también se evita y se combate a la discriminación de cualquier tipo, se promueve la igualdad de oportunidades y se impone una relación ética, justa e igualitaria entre y con todos. Para esos fines, el banco diseñó e implementó políticas y normas que atienden esos y otros temas, y que están comprendidos en el Código de Ética del banco.

A continuación se presenta información que muestra aspectos relevantes relacionados con el recurso humano del banco.

Distribución de género por categoría

	Mujeres	%	Varones	%
Categoría 1: Planificación	8	19%	34	81%
Categoría 2: Administración ejecutiva	9	26%	25	74%
Categoría 3: Análisis y supervisión	70	40%	107	60%
Categoría 4: Soporte operativo	182	55%	151	45%
Categoría 5: Servicio de cajas	102	55%	84	45%
Categoría 6: Servicio de mensajería	2	7%	26	93%
Totales	373	47%	427	53%

Fuente: Elaboración propia a partir de registros internos.

El porcentaje de mujeres que trabajan en el banco en relación al total de los empleados alcanza al 46.6%, lo que muestra un equilibrio de género sostenible en el tiempo.

Personal del BNB por género

800
Empleados a nivel nacional



Fuente: Elaboración propia a partir de registros internos.

La plantilla del BNB está conformada por individuos de distintas edades. Cerca al 70% del personal se encuentra comprendido en el rango de edades de 20 a 35 años, lo que implica que la institución es una generadora constante de nuevas fuentes de trabajo y una demandante permanente del concurso de profesionales jóvenes, a quienes acoge otorgándoles oportunidades laborales que los impulsa a desarrollarse en un ambiente competitivo y motivador.

Asimismo, es importante mencionar que, de acuerdo a políticas y normas internas de la entidad, la edad mínima requerida para trabajar en el banco es de 20 años, porque la entidad no fomenta ni comparte que los jóvenes adolescentes y, aún menos los niños, trabajen.

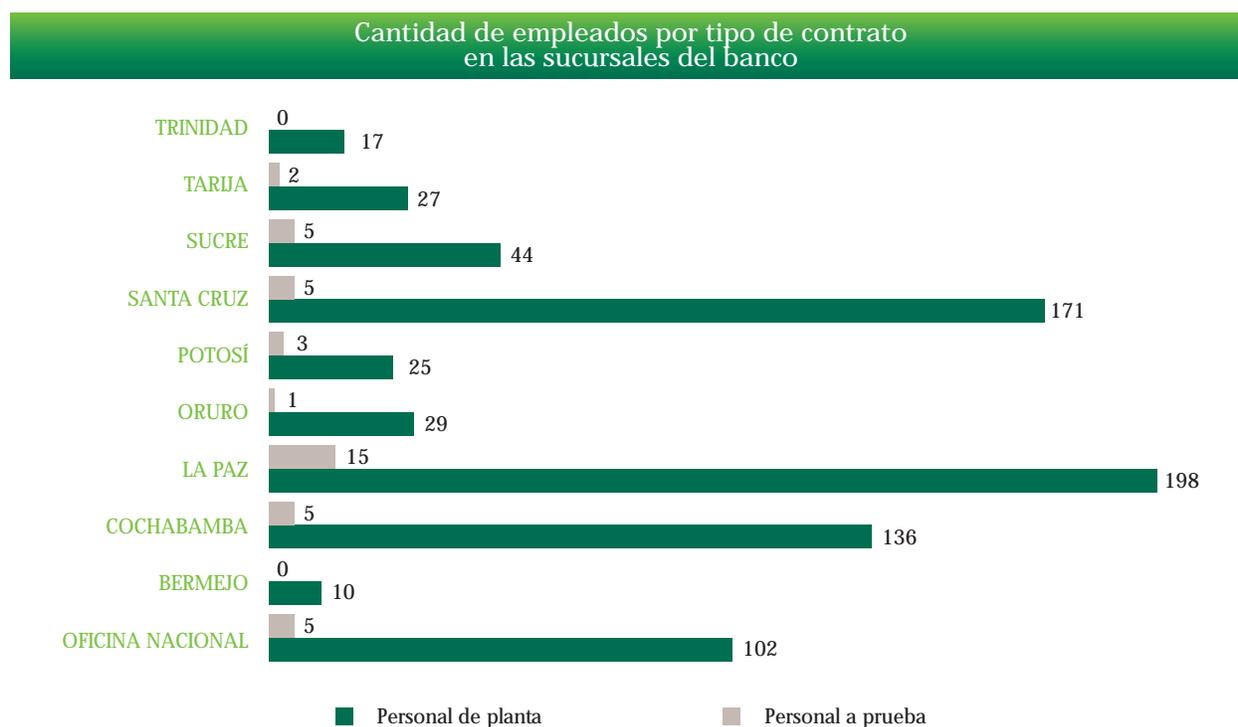
Relación de empleados por rango de edad

Rangos de Edad	Total empleados
De 20 a 30	431
De 31 a 40	268
De 41 a 50	86
De 51 a 60	15
Total	800

Fuente: Elaboración propia a partir de registros internos.

Distribución de empleados por tipo de relación contractual

Consciente de la importancia de la generación de fuentes de trabajo para la población boliviana, el Banco Nacional de Bolivia S.A. empleó a diciembre de 2006 a 759 personas de modo permanente, lo cual representó el 95% del total del personal, y a 41 individuos con quienes mantuvo una relación eventual (personal en período de prueba y pasantías).



Fuente: Elaboración propia a partir de registros internos.

Si bien la generación de empleos es vital para la economía del país, para el Banco Nacional de Bolivia S.A. no sólo es importante la cantidad de empleos que se generan, sino también la calidad de los mismos, la construcción de relaciones laborales permanentes y la estabilidad del recurso humano en su fuente de actividad, puesto que, a través de todas ellas, se construye una sociedad mejor y con mayor capacidad económica a largo plazo, para satisfacer las necesidades; también se contribuye a la estabilidad del poder adquisitivo para generar demanda de productos y servicios por parte de los consumidores, generando así impactos mayores e incidiendo favorablemente de forma directa e indirecta en la economía y la sociedad¹².

Asimismo, a través de las relaciones laborales estables con los funcionarios, el banco genera de modo directo un impacto social y económico en más de mil seiscientas personas, que son los dependientes –cónyuges e hijos– de los empleados de la entidad.

¹² www.ilo.org: artículo del 20 de enero de 2006, sobre la seguridad en el empleo.

La tabla a continuación muestra la cantidad de empleados del banco distribuidos por sucursal y la cantidad de dependientes directos¹³ de los mismos.

Total de empleados y dependientes		
Sucursal	Total empleados BNB	Total dependientes directos
Sucre	49	82
La Paz	320	542
Cochabamba	141	370
Santa Cruz	176	323
Oruro	30	67
Potosí	28	71
Tarija	29	69
Trinidad	17	68
Bermejo	10	14
Total general	800	1.606

Fuente: Elaboración propia a partir de registros internos.

Capacitación

El Banco Nacional de Bolivia S.A. considera como un factor estratégico el capacitar constantemente a su recurso humano en distintas áreas del aprendizaje, sean éstas técnicas, legales, normativas, humanas y otras. Esto se fundamenta en el firme convencimiento de que con el conocimiento adquirido el individuo se potencia como ser humano y de este modo contribuye al desarrollo de la entidad, de la sociedad y del país.

Los programas de capacitación y desarrollo del banco están orientados a dar respuesta a las exigencias de capacidades inherentes a cada uno de los cargos, y a la constante necesidad de actualización y aprendizaje propios del ser humano trabajador.

Durante el período 2006 el Banco Nacional de Bolivia S.A. brindó a sus empleados más de 13 mil horas hombre de capacitación, de las cuales, a continuación, se exponen los datos más relevantes.



¹³ Dependiente directo: Se considera dependiente directo al cónyuge del empleado, los hijos menores de 18 años, incluidos hijos adoptivos hasta que alcancen la mayoría de edad.

Horas hombre de capacitación por área

	Cantidad de horas/hombre
Administración	58
Auditoría	18
Comercial	3.306
Comercio exterior	136
Control de gestión	18
Directorio	54
Finanzas	113
Gerencia General	16
Gestión de activos improductivos	142
Legal	201
Organización y métodos	39
Operaciones	7.342
Productos y relaciones internacionales	192
Recursos humanos	75
Riesgo operativo, liquidez y mercado	255
Riesgos	776
Sistemas	522
Subgerencia General	30
Unidad de Cumplimiento	39
Total	13.332

Fuente: Elaboración propia a partir de registros internos.

Las horas hombre de formación fueron impartidas según lo contemplado en el Plan Anual de Capacitación del banco, el cual dispone, entre otras cosas, que los recursos humanos de la institución con aptitudes de enseñanza transmitan su conocimiento al resto de los trabajadores de manera tal que todos contribuyan con similares conocimientos y potencialidades a la consecución de los objetivos estratégicos del BNB.

13.332

Horas hombres de capacitación

Totales de horas hombre de capacitación

	Cantidad de horas/hombre
Horas hombre de capacitación en la gestión 2006	13.332
Promedio de horas hombre de capacitación por empleado	17.20
Horas hombre de capacitación en aula	12.199
Horas hombre de auto instrucción (por Internet - "BNB Learning")	1.133

Fuente: Elaboración propia a partir de registros internos.

La plataforma de capacitación por Internet "BNB Learning", que permitió más de mil cien horas hombre de capacitación, es un sistema cuya característica principal es encarar el proceso de enseñanza-aprendizaje a través de medios electrónicos. Esta forma de capacitación fue implementada el año 2004 y concede un mayor grado de independencia a los empleados, quienes se ajustan a un calendario determinado, que les otorga la ventaja de administrar individualmente la carga horaria de formación en función a la disponibilidad de tiempo y a la carga de trabajo.

En el periodo 2006 el Banco Nacional de Bolivia S.A. dispuso de una extensa base de 161 cursos de capacitación, los cuales fueron habilitados conforme a las necesidades y requerimientos de cada categoría de recursos humanos. Las categorías que están orientadas a la atención de los clientes (servicio de cajas, soporte operativo y análisis/supervisión) fueron las de mayor asistencia a los cursos habilitados.

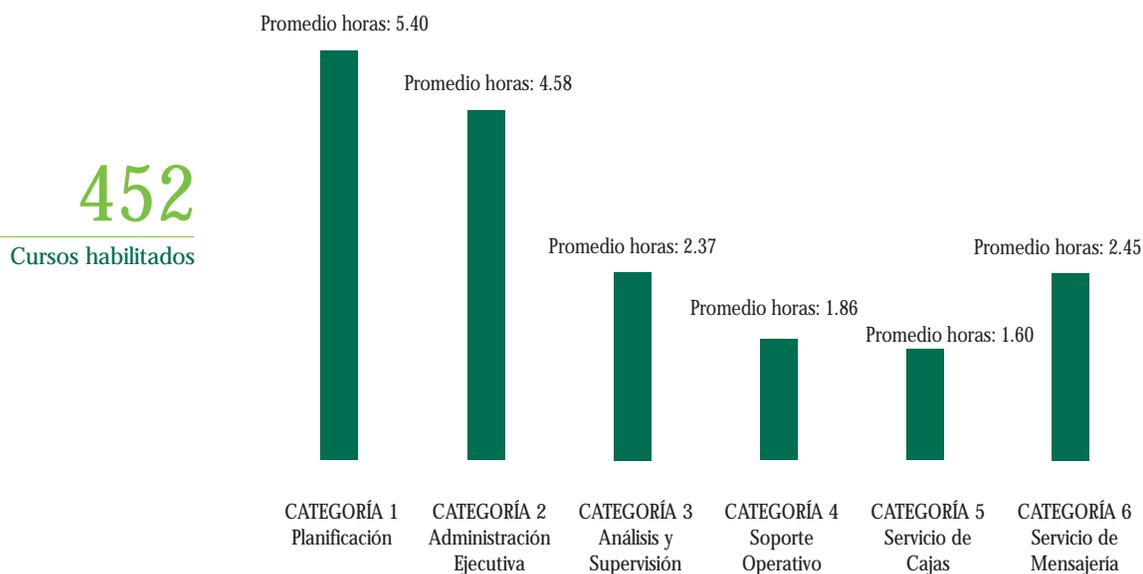
Cursos habilitados (por categoría)

	Cantidad de cursos
Categoría 1: Planificación	46
Categoría 2: Administración ejecutiva	42
Categoría 3: Análisis y supervisión	141
Categoría 4: Soporte operativo	139
Categoría 5: Servicio de cajas	74
Categoría 6: Servicio de mensajería	10

Fuente: Elaboración propia a partir de registros internos.

A continuación se expone el promedio de horas de duración de los cursos dictados a los empleados pertenecientes a las diferentes categorías laborales.

Promedio de horas de duración de los cursos por categoría



Fuente: Elaboración propia a partir de registros internos.

452

Cursos habilitados



Fundado el año 1912, el club "Bancviola" cuenta con más de 94 años de vida y ostenta en su divisa los colores blanco y verde, como símbolo del Banco Nacional de Bolivia S.A.

El club fue fundado en la ciudad de La Paz con fines de:

- Fomentar la unión entre los empleados del banco y mantener un continuo espíritu de camaradería.
- Cultivar y difundir el desarrollo y la práctica deportiva en todas sus manifestaciones.
- Promover el desarrollo cultural entre los asociados.
- Organizar torneos atléticos, campeonatos y otras actividades similares en todas sus ramas, de acuerdo a los reglamentos que rigen en las asociaciones matrices.
- Establecer y preservar las relaciones cordiales con sociedades nacionales y extranjeras de la misma índole.

Actualmente el club cuenta con más de 300 afiliados, en su mayoría empleados, que prestan servicios en la ciudad de La Paz.

Los campeonatos internos que son organizados por el club comprenden diferentes disciplinas como ser: futsal, wally, raquet, fútbol, entre otras.

Crédito
consumo
del BNB



Recarga tu Móvil de Entel
con las tarjetas de crédito
o débito del BNB

tarjeta prepa



Pague por Internet
los aportes mensuales
a la AFP Futuro
con BNB Net Plus



Cuenta Corriente UFV
proteja el dinero
de su empresa
contra la inflación



BNB CompraNet
sólo para compra
en Internet



con tu Tarjeta de Crédito del BNB
**paga tus impuestos
municipales**



y financíalos a 24 meses

**10%
GRATIS**



FUTURO DE BOLIVIA
AFP
BNB

Los primeros
son los que
cambian la historia



Neil Armstrong fue el primer hombre en pisar la luna.
Edwín Aldrin fue el segundo hombre en pisar la luna.
Pocos lo recuerdan porque son los primeros los que cambian la historia.

Cuidamos
sus objetos
de valor



VISA simple

Evaluaciones de desempeño

La evaluación individual de desempeño es una herramienta del banco, que tiene una importancia fundamental para la correcta y justa administración del recurso humano.

Las evaluaciones individuales se efectúan periódicamente con la finalidad de medir la aptitud de cada individuo para el cargo, así como el desempeño en términos de su contribución a la productividad, el compromiso con la institución, los conocimientos que tiene y su aporte al desarrollo del banco.

Durante el período 2006 el 84% del personal del BNB fue debidamente evaluado y el 16% restante, al tratarse de personal recientemente transferido al cargo, personal nuevo o personal que cumple funciones en cargos que se hallan exceptuados, no requirió evaluación.

Como resultado de las evaluaciones efectuadas en el período 2006, un 68% del personal obtuvo un resultado de "excelente" o "muy bueno" y solamente el 7% fue calificado con un resultado inferior a "bueno".

68%

del personal calificado
"Excelente" y "Muy bueno"

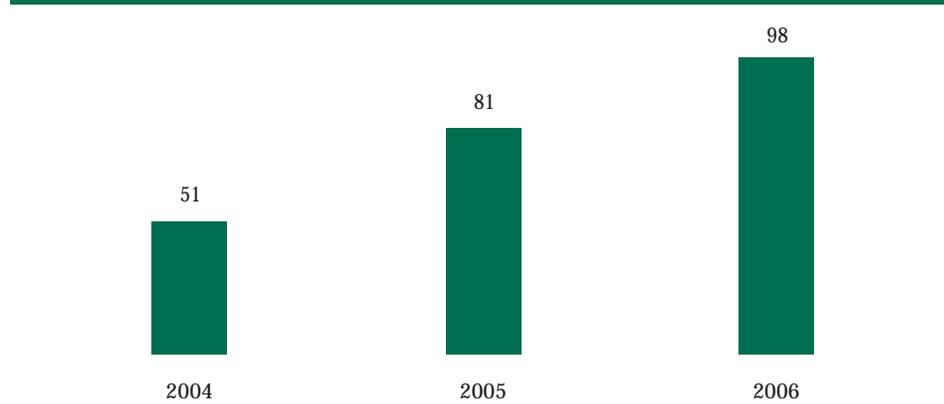
Calificaciones de la evaluación de desempeño

Calificación	Porcentaje
Excelente	30%
Muy bueno	38%
Bueno	25%
Otra calificación	7%

Fuente: Elaboración propia a partir de registros internos.

Además de lo mencionado anteriormente, los resultados de las evaluaciones son utilizados por el banco para otros propósitos, destacándose entre ellos la planificación de la carrera de cada empleado, que se realiza a través del Sistema Administrativo de Carrera Bancaria, que regula la promoción de los trabajadores hacia cargos superiores. En el período 2006, como resultado de la aplicación del Sistema Administrativo de Carrera Bancaria, hubo un total de 97 ascensos. El cuadro siguiente ilustra la cantidad de ascensos entre los períodos 2004 y 2006.

Cantidad de ascensos por gestión



Fuente: Elaboración propia a partir de registros internos.

En los últimos tres años los ascensos en el banco tuvieron una tendencia creciente y esto demuestra el compromiso del banco con el desarrollo profesional de los empleados, brindando oportunidades de crecimiento profesional a las personas con un rendimiento individual acorde a las expectativas de la institución.

Generación de empleo

La administración del banco está afanada en preservar un clima institucional favorable y positivo para los individuos que trabajan en el banco a fin de crear una atmósfera de trabajo favorable con el objetivo de que rindan de modo óptimo en sus funciones y en el afán de crear un equipo de trabajo coherente, competente y decidido, y que la institución sea un referente muy atractivo de trabajo para los profesionales nuevos y para los adecuadamente capacitados.

Se constituye en política del banco que el reclutamiento esté orientado a captar talentos de fuentes externas e internas, basado en la sana competencia y la igualdad de oportunidades para candidatos que trabajan en la institución o fuera de ella; sin embargo de lo anterior, el banco ha estado poniendo mucho énfasis en ascender a los funcionarios que por sus méritos y cualificaciones estén en condiciones de hacerlo.

En los últimos tres años el banco ha generado nuevas fuentes de trabajo, que permitieron brindar nuevas oportunidades de desarrollo tanto al personal interno como a profesionales externos.

Movimiento de empleados

	2004	2005	2006
Cantidad de empleados al cierre de la gestión	738	776	800
Cantidad de nuevas incorporaciones en la gestión	184	205	198
Cantidad de desvinculaciones en la gestión	173	162	171
Cantidad de transferencias entre sucursales	9	17	17

Fuente: Elaboración propia a partir de registros internos.

Los contratos de trabajo del banco con algunos de sus funcionarios se sujetan a todas las leyes y normas legales que los rigen. De igual manera, cuando ocurren desvinculaciones, se aplica la normativa y los procedimientos diseñados para el efecto, preservando ante todo el respeto a la dignidad humana.

Rotación de empleados

El índice de rotación de empleados identifica el porcentaje de desvinculaciones en relación al total del personal. Este índice anual, cuando es muy bajo, indica que podría existir una suerte de estancamiento en sus puestos de trabajo del personal de la organización, lo que, dependiendo de las características, puede resultar inconveniente para el recurso humano y para la institución; por otro lado, si el índice es muy elevado puede significar que, según las características de las desvinculaciones, existe una excesiva fluidez de personal hacia fuera del banco por motivos endógenos de la institución o por motivos exógenos a ella (mejores oportunidades, etc.).

...preservando ante
todo el respeto a la
dignidad humana

El índice de rotación de los empleados del Banco Nacional de Bolivia S.A. para la gestión 2006 fue de 21.37%, y fue calculado de la siguiente forma:

$$IR = (\text{Número de desvinculaciones en la gestión}) / \text{Total Personas}$$

$$IR = 171 / 800$$

$$IR = 21.37\%$$

El IR del banco para la gestión 2006 significa que, anualmente, de cada 100 personas empleadas por el banco 79 permanecen en el y 21 abandonan el mismo por diferentes motivos. Dicho índice es ligeramente superior al índice promedio de la banca registrado durante la gestión 2005 (últimos datos obtenidos mediante encuesta realizada por PricewaterhouseCoopers) y puede deberse a que el BNB ha estado concentrado en un esfuerzo por mejorar de manera sistemática y permanente la calidad del trabajo de sus dependientes, desde el punto de vista de conocimientos y de calidad de servicio al cliente, lo que puede haber desembocado en la contratación de personal capacitado para reemplazar a los que por diferentes motivos se desvincularon de la empresa.

21.37%

Índice de rotación

Índice de rotación

	Nº	2005
Total de empresas	35	11.70 %
Sector financiero	13	15.26 %
Banca	5	19.84%

Fuente: Elaboración propia a partir de la información de "La administración de RR.HH. dentro de la gestión general del negocio en Bolivia".



Remuneración en el Banco Nacional de Bolivia S.A.

El Banco Nacional de Bolivia S.A. remunera a los trabajadores en retribución a la prestación de sus servicios. La remuneración que los empleados del banco perciben está conformada por el salario básico, el bono de antigüedad y otros que son otorgados por el banco; el aguinaldo es pagado todos los años en el mes de diciembre a todos los funcionarios no eventuales del banco.

El BNB busca mantener la competitividad de la remuneración de sus empleados con el objeto de conservar y capturar a los mejores recursos humanos, y que éstos y sus familias, al estar pagados de acuerdo a sus competencias, vivan bien. El pago justo que efectúa el banco demanda de los trabajadores un compromiso con la institución, conocimientos certeros, dedicación y buen trabajo.

El sistema de remuneraciones del banco es evaluado en forma periódica, empleando como base comparativa encuestas de sueldos y salarios del sector financiero, y tomando en consideración el costo de vida, las directrices emanadas del gobierno y otros factores externos, de manera tal que las remuneraciones se mantengan acordes con la realidad económica y social del país.

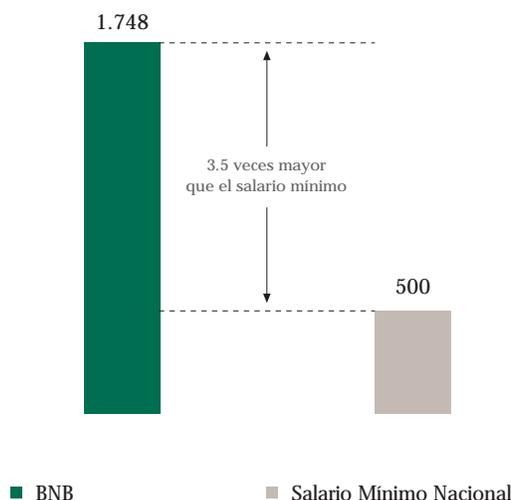
Los niveles salariales son establecidos a base de criterios uniformes, que se aplican en todas las oficinas del país de acuerdo a categorías, niveles y sub-niveles.

De acuerdo a la escala salarial aprobada en el banco, el salario mínimo pagado al personal de planta es 3.5 veces mayor que el salario mínimo nacional.

3.5 veces más

Salario mínimo pagado por BNB respecto al salario mínimo nacional

Comparación de Salarios BNB vs. Salario Mínimo Nacional





Revista "Somos BNB"

El Banco Nacional de Bolivia S.A., en su búsqueda constante de establecer canales de comunicación con sus empleados edita cada mes el boletín denominado "SOMOS BNB".

El objetivo del boletín es dar a conocer algunos lineamientos estratégicos del accionar del banco, informar acerca de la creación y mejora de productos y/o servicios, que se están o han sido implementados, información específica sobre algún hecho de relevancia, temas de responsabilidad social como el reciclado de papel, las acciones sociales y comunitarias que realiza el banco, y actividades sociales del personal, además de que, a través de este medio, se comparten las alegrías y penas de la familia del BNB.

La revista se distribuye cada quince días a todo el personal de planta del banco.

El boletín tiene asignada una cuenta de correo electrónico al cual el personal del banco envía sugerencias o artículos de interés, los mismos que, luego de ser revisados, analizados y editados, son escogidos para su publicación.

La primera edición de la revista salió a la luz en el año 2004; actualmente se encuentra en la edición N° 22.

Salud y seguridad en el trabajo

El Banco Nacional de Bolivia S.A. vela por la seguridad de los empleados y de los clientes, motivo por el cual los edificios principales están equipados con extintores, alarmas, detectores de incendio, entre otros, convirtiéndose así los edificios en infraestructuras seguras. El edificio principal del banco fue diseñado pensando en las necesidades de los empleados y los clientes, por ello cuenta con áreas de refrigerio, comedores, instalaciones sanitarias para discapacitados, medidas de seguridad contra incendios y otros elementos importantes. Esta misma tónica de construcción se está aplicando en todos los edificios del país.

La salud del empleado es un aspecto fundamental para el banco, por lo que todo trabajador, para desempeñar sus funciones, debe someterse previamente a un examen médico que acredite su estado de salud y le autorice a acogerse a las prestaciones médicas y farmacéuticas que otorga la Caja de Salud de la Banca Privada (CSBP). Este beneficio es otorgado al personal desde el primer día de trabajo e incluye la posibilidad de asegurar a los dependientes directos (familiares en primer grado).

El BNB apoya iniciativas relacionadas con la salud pública. En efecto, el banco participó en la Campaña Nacional contra la Rubéola, distribuyendo boletas y afiches informativos en las diferentes sucursales de todo el país.





Relación empresa / trabajadores

El sector bancario fue uno de los primeros sectores en organizarse gremialmente en el contexto nacional, creando para el efecto la Confederación Sindical de Trabajadores Bancarios, el 15 de mayo de 1948 y donde el Sindicato de Trabajadores del Banco Nacional de Bolivia S.A. tuvo una destacada participación.

El Banco Nacional de Bolivia S.A. respeta plenamente la libertad de asociación y el derecho a la actividad sindical. Este hecho se refuerza con lo establecido en el capítulo VII, artículo 50° del Reglamento Interno del Banco, donde el banco reconoce y garantiza el derecho de sindicalización y organización de sus trabajadores como mecanismo de defensa, representación, asistencia, educación y cultura.

Debido a la importancia de asociación entre empleados, la comunicación entre los niveles ejecutivos de la institución y el sindicato es permanente, y se efectúa dentro y en respeto al marco legal vigente, considerando al ser humano en el contexto de la palabra.

El Banco Nacional de Bolivia S.A. se preocupa de mantener a sus empleados en permanente desarrollo profesional y personal, motivándolos permanentemente a alcanzar altos niveles de competitividad, ética y responsabilidad, lo cual permite que cada uno de ellos viva los valores institucionales en cada una de sus actividades cotidianas. Lo mencionado anteriormente permite brindar servicios de alto valor agregado a los clientes y contribuye al potenciamiento del capital humano de la sociedad.

Código de ética



El Código de Ética del Banco Nacional de Bolivia S.A. fue aprobado por el Directorio del banco el 13 de noviembre de 2003. La implementación y difusión se llevó a cabo el siguiente año.

Este Código de Ética establece los valores, principios y normas de conducta que guían las acciones de cada funcionario del banco, los cuales están orientados a la honestidad, la calidad en las tareas desempeñadas, el adecuado clima en el ambiente de trabajo y la óptima atención al cliente.

Para el Banco Nacional de Bolivia S.A. el comportamiento ético, así como la integridad personal y profesional, son algunos de los valores que animan el trabajo de los empleados del banco.

La existencia de un Código de Ética, al que se requiere adhesión permanente de parte de todos los empleados, asegura que todas aquellas actividades ejecutadas por el personal del banco mantengan una estrecha relación con los principios fundamentales establecidos por el banco.



El BNB y sus accionistas

El BNB y sus accionistas

“Nuestro banco genera valor para sus distintos grupos de interés, basado en sólidos principios que reflejan nuestros valores institucionales”.

Fernando Bedoya
Presidente Vitalicio y accionista
del Banco Nacional de Bolivia S.A.



TOTAL ACCIONISTAS	2.978
TOTAL ACCIONES	26.103.091
VALOR ECONÓMICO GENERADO PARA ACCIONISTAS	
Valor patrimonial proporcional el año 2006:	Bs. 16.18
Resultado neto del ejercicio 2006:	Bs. 50.017.515



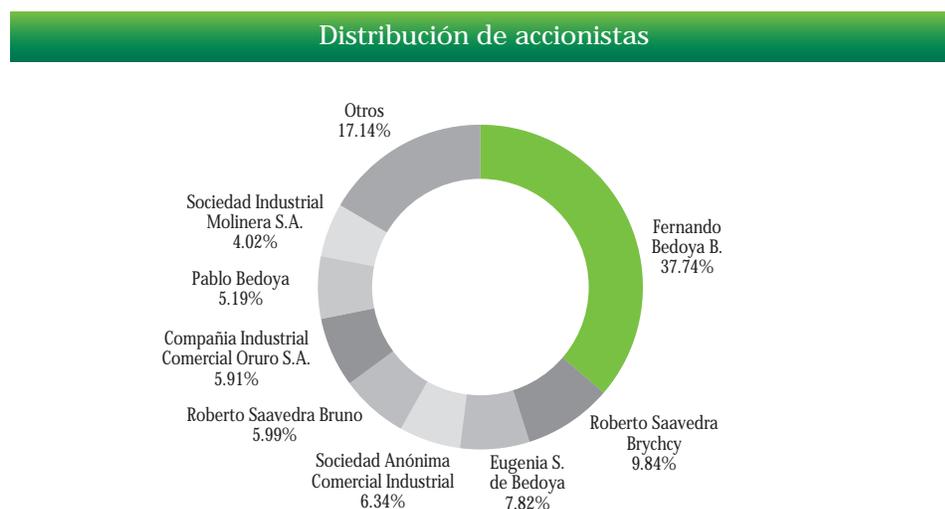
BNB y sus accionistas

Los accionistas conforman uno de los principales grupos de interés para la institución, con los cuales el BNB asume el más alto compromiso de creación de valor y transparencia informativa.

La generación de beneficios económicos para los accionistas es para el Banco Nacional de Bolivia S.A. uno de sus objetivos principales. Sin embargo, este objetivo está alineado a la generación de valor a largo plazo, la cual, por mandato mismo de los accionistas, se concibe sólo a través del respeto a los intereses de los demás grupos de interés, generando así sinergias que buscan la creación de bienestar común.

Composición accionaria

El banco tiene 2.978 accionistas, de los cuales aproximadamente el 99% es de nacionalidad boliviana. En la gestión 2006 la cantidad total de acciones del Banco Nacional de Bolivia S.A. fue de 26.103.090,80, siendo el principal accionista Fernando Bedoya B., con una participación del 37.74%.



Fuente: Elaboración propia a partir de registros internos.

Las acciones del Banco Nacional de Bolivia S.A. se encuentran inscritas para su negociación en la Bolsa Boliviana de Valores y adicionalmente son negociadas en el mercado extrabursátil.

Acciones

El Banco Nacional de Bolivia S.A. equilibra el beneficio económico con la responsabilidad social; esa sinergia está por demás demostrada en cada uno de los 135 años de vida institucional y de aporte constante al desarrollo de Bolivia, habiendo mantenido en todo momento estabilidad y solvencia que avalan su accionar responsable con todos los grupos de interés.

El BNB es una entidad orgullosa por ser la de mayor trayectoria y de funcionamiento sin interrupciones del país, habiendo brindado a millones de clientes y usuarios una institución sólida, solvente, confiable y proveedora permanente de los mejores productos y servicios bancarios.

Bs. 13.59

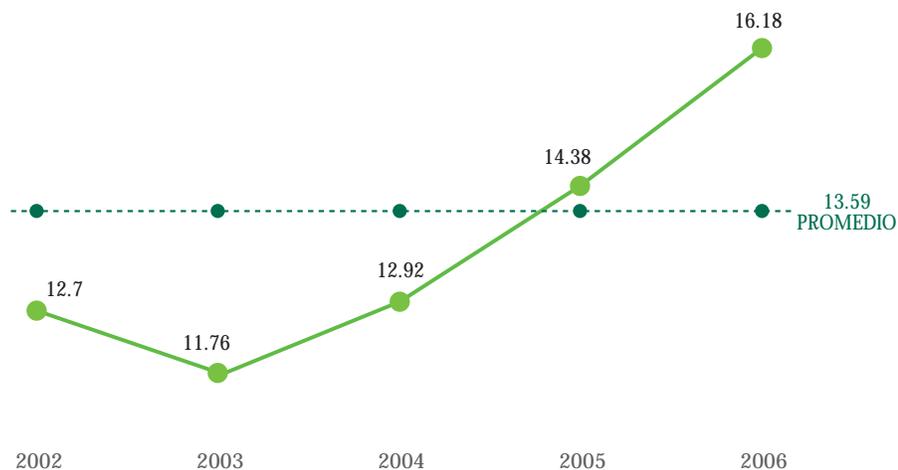
Valor patrimonial proporcional promedio de los últimos 5 años

En el período 2006 el BNB alcanzó un resultado neto del ejercicio de Bs. 50.017.515 En el transcurso de los últimos cinco años el banco creó valor para sus accionistas, situación que es fácilmente apreciable en los indicadores que se presentan a continuación:

- El Valor Patrimonial Proporcional¹⁴ promedio de estos últimos años ascendió a Bs. 13.6 por acción, alcanzado en el año 2006 el máximo de los últimos cinco años de Bs. 16.2 por acción:

Una acción
un voto

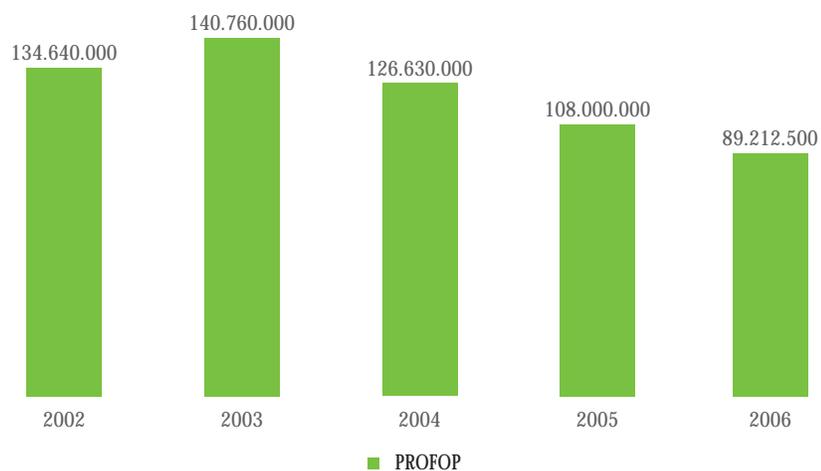
Valor Patrimonial Proporcional de las últimas cinco gestiones (expresado en Bs)



Fuente: Elaboración propia a partir de registros internos y EE.FF. auditados.

- En relación con las entidades que participan del Programa de Fortalecimiento Patrimonial (PROFOP)¹⁵, el banco cumplió con sus obligaciones según los términos contractuales acordados, lo cual trasciende en beneficios para los accionistas y demuestra responsabilidad hacia la sociedad.

Evolución del saldo de obligaciones subordinadas con entidades PROFOP (expresado en Bs)



Fuente: Elaboración propia a partir de datos de los EE.FF. auditados.

¹⁴ Se entiende por VPP el resultante de aplicar al patrimonio neto de la sociedad emisora la proporción de la tenencia en acciones que corresponde a la empresa inversora. Fuente: Consejo Técnico Nacional de Auditoría y Contabilidad "CTNAC" del Colegio de Auditores de Bolivia, Norma de Contabilidad N° 7, Publicación N° 23, *Valuación de Inversiones Permanentes*, Pág. 2.

¹⁵ Las obligaciones con entidades PROFOP representan la deuda contraída con instituciones del Estado para el fortalecimiento del patrimonio del Banco Nacional de Bolivia S.A. dentro del programa PROFOP.

Canales de diálogo con los accionistas

El Banco Nacional de Bolivia S.A. mantiene una relación privilegiada con sus accionistas, con el fin de informar adecuada y oportunamente acerca del quehacer del banco, de enriquecer la relación entre ambos, de crear valor a largo plazo fundamentado en canales de diálogo abiertos y expeditos. El principal canal de diálogo para los accionistas es la Junta General de Accionistas, ordinaria o extraordinaria, máximo organismo de representación del banco y mecanismo para instruir al Directorio las acciones a tomar. Entre las principales funciones de esta Junta, que debe reunirse con carácter obligatorio al menos una vez al año, se pueden mencionar:

Junta General Ordinaria

- Aprobar la Memoria Anual, el Informe del Síndico y los Estados Financieros de la gestión.
- Aprobar el destino de las utilidades y en caso de pérdida, el tratamiento que sea adecuado.
- Definir y aprobar las responsabilidades de los directores y síndicos, y su reemplazo en caso de vacaciones o de su retiro.

Junta General Extraordinaria

- Modificar los estatutos del banco.
- Emitir nuevas acciones.
- Aumentar o disminuir el capital autorizado.

Las convocatorias para la junta de accionistas son promocionadas por el Directorio y deben ser publicadas oportunamente. El síndico tiene la facultad de convocar a juntas generales extraordinarias de accionistas cuando lo juzgue conveniente, y a juntas generales ordinarias de accionistas cuando el Directorio omitiera hacerlo en la fecha correspondiente.

La Junta General de Accionistas se encarga de evaluar, al menos una vez al año, la situación del banco. Por otra parte, el Directorio asume la responsabilidad de dirigir y administrar los negocios y actividades de la institución. Al mismo tiempo, si lo considera necesario, el Directorio puede organizar un Comité Ejecutivo, compuesto por directores, para la gestión de aspectos que considere pertinentes, ejerciendo vigilancia y control de su funcionamiento.

Una muestra de las medidas establecidas por el Banco Nacional de Bolivia S.A. orientadas a promover permanentemente la transparencia y fortalecimiento de la relación con sus accionistas, es el hecho que con tan sólo una acción, el accionista puede asistir a las juntas de accionistas con derecho a voz y voto.

2.978

Accionistas

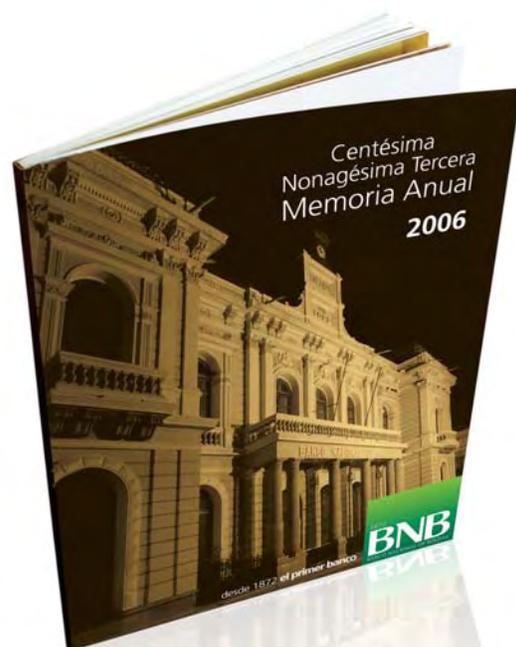
Información y transparencia

La Memoria Anual es el principal medio de información del banco para sus accionistas; la Memoria Anual del año 2006 es la número 193 en los 134 años de historia del banco, lo que significa que la entidad ha publicado en algunos años más de una memoria. A fin de promover la más amplia difusión de la información contenida en este documento, desde el año 2002 la memoria se publica tanto en formato impreso como en formato electrónico (memoria virtual) y esta última también se aloja en el Portal "bnb.com.bo". Los accionistas, en consecuencia, tienen en todo momento acceso irrestricto a la información financiera y de gestión del banco.

A partir de la publicación de la presente Memoria de Responsabilidad Social Corporativa los accionistas y todos los otros grupos de interés también contarán con la información que se expone en este documento, haciendo posible complementar los datos netamente económicos de la Memoria Anual con su contraparte de generación de valor para los grupos de interés.

Otro documento periódico de gran y útil información para los accionistas son los Estados Financieros del Banco Nacional de Bolivia S.A., que se publican dos veces al año en medios impresos de circulación nacional.

Lo mencionado anteriormente demuestra que en el Banco Nacional de Bolivia S.A. se promueven los valores de equidad, transparencia y responsabilidad como pilares fundamentales para la generación de valor para los accionistas y para los distintos grupos de interés, logrando de esta forma relaciones duraderas en su entorno.



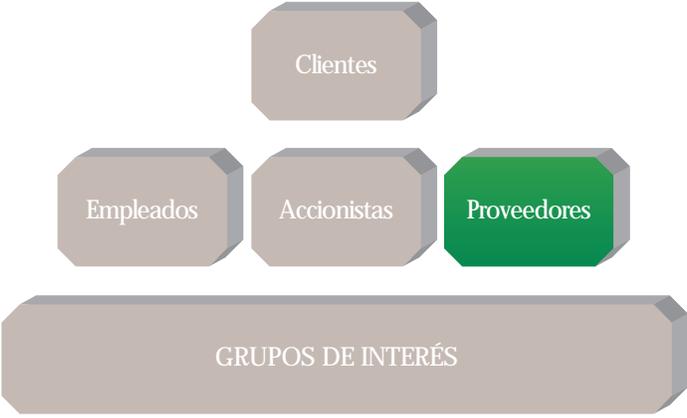


El BNB y sus proveedores

El BNB y sus proveedores

“La relación con el BNB es tan importante para mi negocio que pronto incorporaré moderna maquinaria para el proceso de impresión y separación de colores, la misma que será única en el departamento de Oruro”.

Lucas Choque
Propietario de una imprenta
localizada en la ciudad de Oruro



VALOR ECONÓMICO GENERADO PARA PROVEEDORES

Compras y pagos el año 2006:

Bs. 51.301.133



BNB y sus proveedores

En el BNB se reconoce la importancia de los proveedores como colaboradores estratégicos para el eficiente accionar del banco. Por ello la entidad mantiene una política de gestión de gastos de administración que manifiesta los lineamientos generales que rigen las compras, adquisiciones y contrataciones, las cuales están bajo responsabilidad de las áreas de administración de cada una de las oficinas.

Uno de los rasgos característicos de la relación del BNB con sus proveedores es la variedad de personas naturales y jurídicas que le prestan sus servicios y le venden sus productos, que, en algunos casos, son grandes empresas prestadoras de servicios de naturaleza pública y de alcance nacional y, en otros, se trata de pequeñas empresas proveedoras de materiales específicos y con alcance regional.

El BNB es un contratante que otorga igualdad de oportunidades a los potenciales proveedores.

Bs. 51.301.133

Monto de adquisiciones



Gestión de compras

El modelo que se aplica para las compras en el BNB es de tipo mixto, combinando las dos formas de aprovisionamiento: a) negociación centralizada, compras descentralizadas y b) negociación descentralizada, compras descentralizadas.

El objetivo de las compras y contrataciones es satisfacer al cliente interno del banco mediante la obtención de las mejores condiciones en lo que se refiere a costos, tiempos de provisión y buena calidad de lo adquirido, por lo que en la administración de las contrataciones y adquisiciones se llega a generar altos niveles de competencia entre los proveedores.

La gestión de compras, como parte del Sistema de Gastos Administrativos estuvo sujeta a un profundo análisis y reevaluación a finales del año 2005 y a principios de 2006. Producto de este estudio, en el año 2006 se inicia la implementación de varias mejoras al sistema, incluyendo nuevos procedimientos presupuestarios, de negociación, adquisición y de optimización de recursos, todo bajo el soporte de sistemas informáticos de reconocida calidad.

Compras del BNB en el 2006

A partir de septiembre del año 2003 el BNB encara un proceso de ampliación y modernización de su infraestructura física, el cual se inicia con la remodelación del edificio central en la ciudad de La Paz, obra finalizada en noviembre de 2004, y partir de la cual se continúa con un programa de bien planificadas remodelaciones y construcciones a nivel nacional.

La mejora de la infraestructura continúa desde entonces y cada una de las obras encaradas por el banco tuvo un impacto importante en compras y contrataciones realizadas, ayudando, en consecuencia, a generar actividad económica y fuentes de trabajo.

En la presente gestión el BNB efectuó compras por un importe superior a 51 millones de bolivianos, tanto a proveedores locales de los diferentes departamentos del país como a proveedores extranjeros.

El siguiente cuadro muestra los resultados del programa de optimización de costos que condujo al banco a disminuir en promedio un 10% del costo de las adquisiciones de bienes y/o servicios en las últimas dos gestiones.

4.67%

Disminución en el monto de adquisiciones del año 2006 con respecto al año 2005

Monto de adquisiciones		
Gestión	Monto de las adquisiciones de la gestión (expresado en Bs.)	Porcentaje de disminución en relación al año anterior
2004	54.360.396	-
2005	53.811.438	1.01%
2006	51.301.132	4.67%

Fuente: Elaboración propia a partir de registros internos.



Estado, sociedad y reguladores

Estado, sociedad y reguladores

Estado y reguladores

Como la entidad bancaria más antigua del país, desde 1872 el BNB ha acompañado y contribuido al desarrollo del país, demostrando en todo momento con hechos reales su sentido de responsabilidad y pertenencia a Bolivia.

El Principio de Responsabilidad del BNB establece que el desarrollo de sus actividades se efectúa en un marco de estricto cumplimiento de las leyes y regulaciones vigentes, honrando, de esta manera, el compromiso de generación de valor asumido con el Estado boliviano y con el ente regulador.

Bs. 72.819.406

Total impuestos pagados
2002 - 2006

Pago de impuestos

Durante el año 2006 el Banco Nacional de Bolivia S.A. tributó la suma de Bs. 16.615.991 por concepto de impuestos.

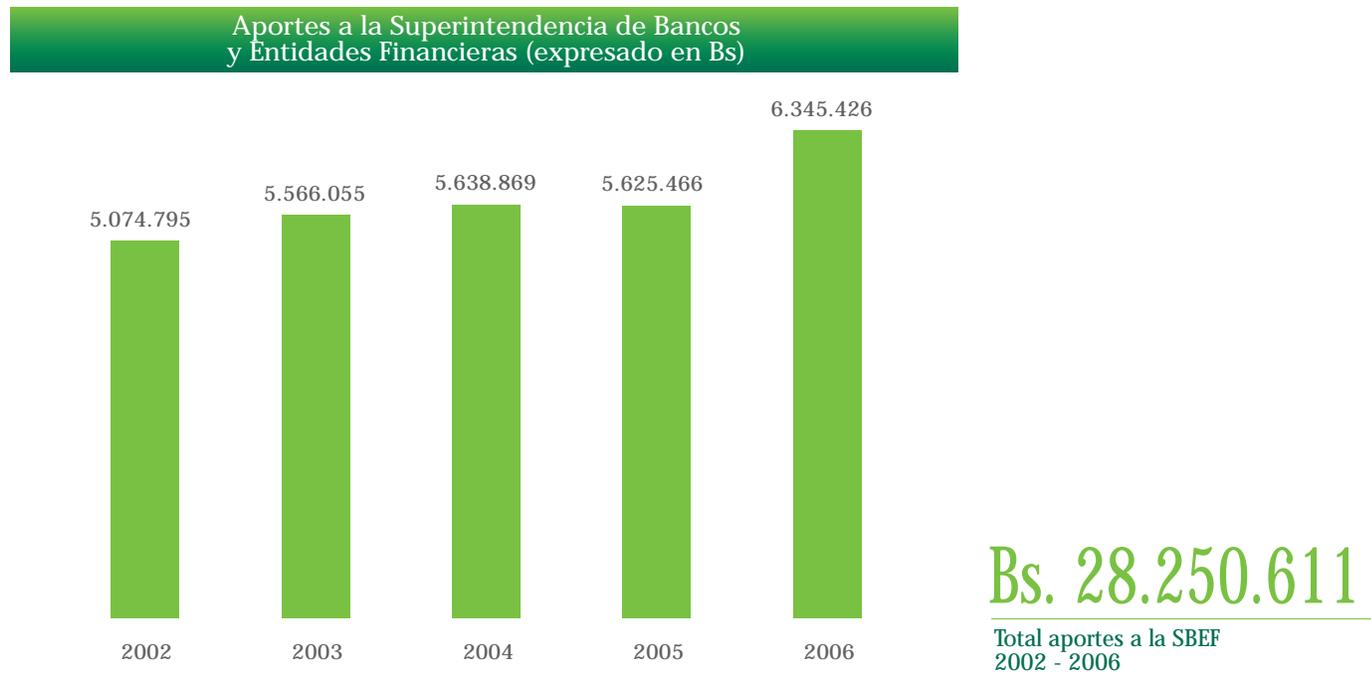
Cuadro evolutivo de impuestos pagados
(expresado en Bs)



Fuente: Elaboración propia a partir de registros internos.

Aportes a la SBEF

De la misma forma, el Banco Nacional de Bolivia S.A. cumplió con los aportes a la SBEF correspondientes a la gestión 2006, que alcanzaron a la suma de Bs. 6.345.426.



Fuente: Elaboración propia a partir de registros internos.

El Banco Nacional de Bolivia S.A. ha sido el mayor aportante al Fondo de Reestructuración Financiera desde su inicio en el año 2002.

Aportes al Fondo de Reestructuración Financiera

El Fondo de Reestructuración Financiera (FRF) fue creado mediante la Ley N° 2297 de Fortalecimiento de la Normativa y Supervisión Financiera, de 20 de diciembre de 2001, que modifica la Ley N° 1488, de Bancos y Entidades Financieras. Posteriormente, mediante el DS. 26538 de 6 de marzo de 2002 se reglamentó su funcionamiento.

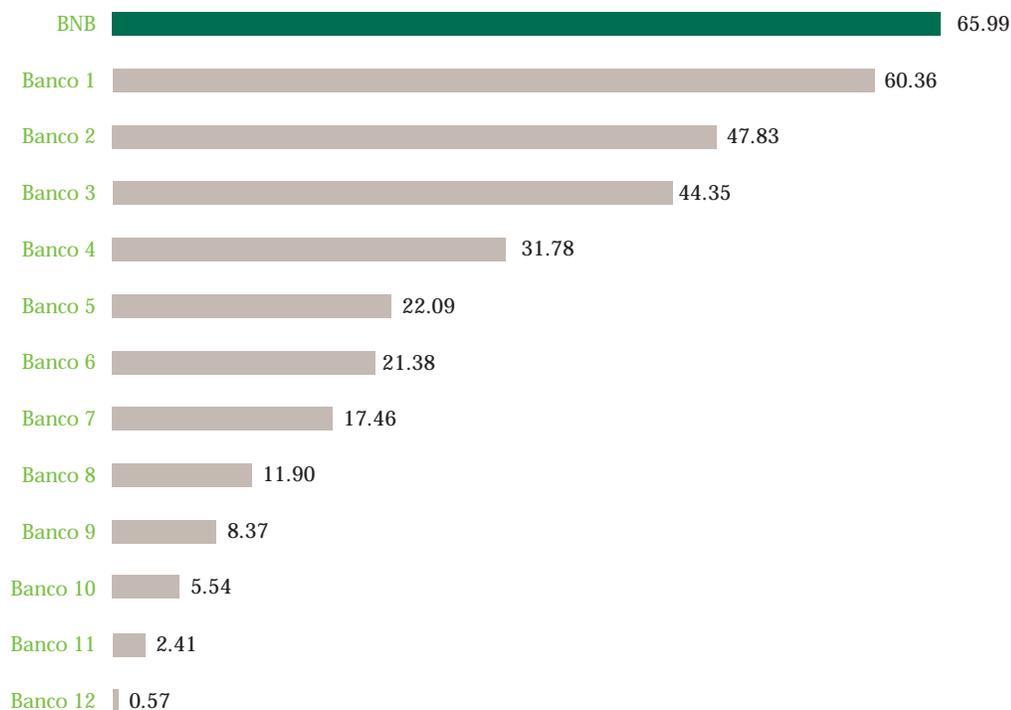
Este fondo se creó con el objeto de apoyar los procedimientos de solución de las entidades de intermediación financiera en las condiciones previstas por la ley.

A partir de 2002 todas las entidades de intermediación financiera con licencia de funcionamiento emitida por la SBEF constituyen obligatoriamente aportes trimestrales por este concepto. La tasa trimestral de los aportes al fondo varía anualmente de acuerdo a un cronograma establecido en la ley, ya que se prevé que el FRF necesitará un tiempo prudencial para capitalizarse.

Los aportes de cada entidad se calculan en función al saldo del promedio diario de depósitos del trimestre anterior y se abonan trimestralmente a una cuenta en el BCB.

El Banco Nacional de Bolivia ha sido el mayor aportante al Fondo de Reestructuración Financiera desde su inicio en el año 2002, puesto que, hasta la fusión de otros dos bancos, fue la entidad financiera con el mayor volumen de depósitos del sistema financiero boliviano.

Aportes al Fondo de Reestructuración Financiera Acumulado del año 2002 al año 2006 (En millones de dólares)





Administración de riesgos

Administración de riesgos

Mediante el mejoramiento continuo de los mecanismos administrativos y ejecutivos de riesgo, y gracias a la permanente implementación y actualización de nuevos mecanismos y herramientas de dominio para administrar los riesgos propios de la actividad de intermediación financiera y de prestación de servicios financieros, el banco ha logrado alcanzar resultados muy favorables en la mitigación, reducción y control de los diferentes tipos de riesgo, sean éstos de naturaleza financiera, organizacional u operativa.

La Gerencia Nacional de Riesgo, que depende funcionalmente de la Gerencia General del BNB, es la división responsable de la administración del riesgo crediticio. Por otro lado, con el propósito de fortalecer continuamente la gestión de riesgo no asociado a la intermediación financiera, en la gestión 2006 se creó la Subgerencia de Riesgo Operativo, Liquidez y Mercado, dependiente de la Subgerencia General hasta que, en el corto plazo, la gestión integral de riesgo esté bajo responsabilidad de la Gerencia Nacional de Riesgo.

La administración de riesgo del banco alcanza, como se mencionó anteriormente, a los riesgos operativos, crediticios, de liquidez y de mercado. La mencionada administración sustenta su accionar en una serie de políticas y normas que describen los lineamientos específicos para la gestión adecuada de cada uno de ellos.

Riesgo crediticio
Riesgo de mercado
Riesgo operativo
Riesgo de liquidez

Tipos de riesgos

Política de administración de riesgos

Para estructurar formalmente la administración de riesgos, el banco ha dictado políticas específicas y modernas, que deben ser atendidas y cumplidas por todos los funcionarios a quienes les competen. Entre esas políticas se mencionan las siguientes:

- Política de crédito.
- Política de inversión y administración de riesgo.
- Política de gestión de activos y pasivos.
- Política de administración de riesgo operativo.
- Política de riesgo operativo, de liquidez y mercado.
- Política de seguridad informática.

A continuación se describen los conceptos generales de cada tipo de riesgo y las funciones que cumple cada unidad de riesgo.



Fuente: Elaboración propia a partir de registros internos.

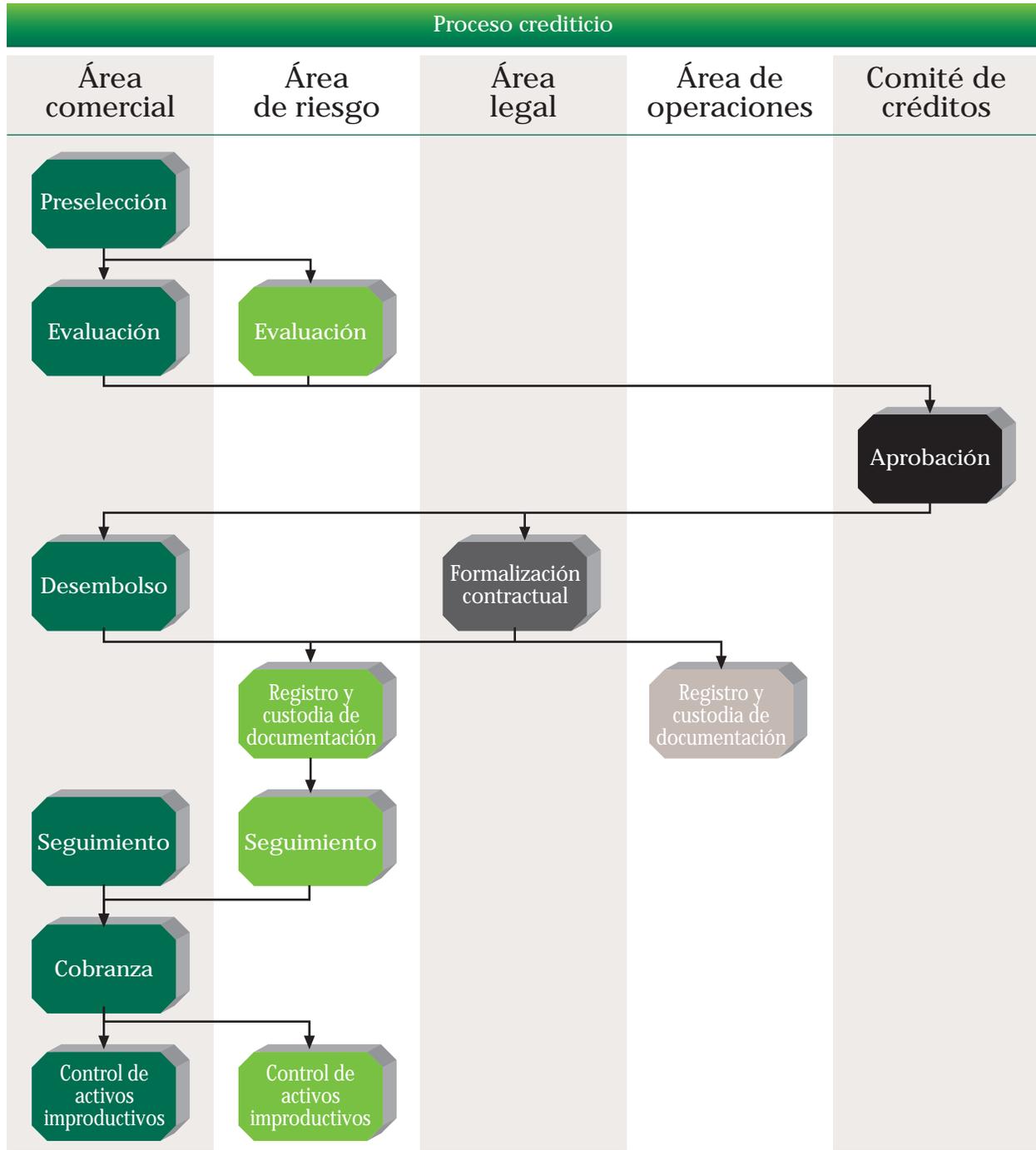
Funciones de las unidades de riesgo

Unidad de riesgo	Función
Riesgo crediticio	<ul style="list-style-type: none"> • Velar por la estricta aplicación de lo dispuesto en la ley, políticas, normas y procedimientos aplicables a todas las etapas del proceso de crédito. • Velar por el cumplimiento de límites relacionados con la cartera de créditos. • Determinar la viabilidad o inviabilidad económico-financiera de proyectos de inversión y otras intenciones de crédito. • Administrar la información que corresponde a la cartera de créditos y bienes realizables (adjudicados) del banco. • Proponer la complementación y actualización periódica de políticas, normas y procedimientos relacionados a la gestión del crédito. • Ejercer control sobre la gestión de bienes adjudicados recibidos en recuperación de créditos.
Riesgo de liquidez	<ul style="list-style-type: none"> • Controlar el cumplimiento de los límites de exposición al riesgo, de liquidez y de seguimiento continuo a sus modificaciones. • Analizar la razonabilidad en los criterios de los diversos escenarios de "stress" respecto a la gestión del riesgo liquidez. • Evaluar y monitorear la viabilidad de las acciones relacionadas con cada escenario (análisis costo beneficio). • Elaborar pruebas periódicas al funcionamiento del Plan de Contingencia de Liquidez. • Autorizar las desviaciones importantes a los límites de administración de liquidez planteados en las normas internas del banco, y hacer seguimiento a su regularización. • Monitorear la aplicación y cumplimiento de niveles de autorización.
Riesgo de mercado	<ul style="list-style-type: none"> • Controlar el cumplimiento de los límites de exposición al riesgo de mercado. • Efectuar seguimiento al cumplimiento de políticas y normas de asignación de tasas de interés activas y pasivas. • Efectuar el análisis de sensibilización (modelos de stress). • Efectuar el análisis de "stress" respecto a las fluctuaciones del tipo de cambio del dólar norteamericano, euro u otra moneda extranjera respecto a la moneda local. • Evaluar continuamente la brecha de tipos de cambio. • Monitorear y efectuar el seguimiento al cumplimiento de políticas y normas internas relacionadas con límites y niveles de autorizaciones vinculados con la determinación de tasas (activas y pasivas) y tipos de cambio.
Riesgo operativo	<ul style="list-style-type: none"> • Evaluar los distintos procesos operativos efectuados por el banco. • Monitorear los riesgos operativos ocasionados por deficiencias administrativas y operativas, con el objeto de minimizarlos. • Prevenir contingencias a través de la detección oportuna de situaciones. • Identificar los riesgos operativos inherentes a cada proceso/actividad en su etapa más temprana. • Evaluar periódicamente factores de riesgo del personal del banco, así como la rotación del mismo en los diversos cargos. • Monitorear el cumplimiento del Manual de Cuentas (provisiones, previsiones, partidas pendientes de imputación, etc.) • Monitorear de forma periódica el funcionamiento del plan de contingencias de los sistemas del banco, a fin de asegurar la capacidad de mantener continuidad en las actividades, limitando de esta manera las pérdidas para el banco. • Evaluar el cumplimiento de las normas internas y de los principales controles relacionados.

Fases del proceso crediticio

Uno de los procesos que reviste la más alta importancia es el crediticio, debido a su amplio alcance al involucrar actividades que van desde la preselección del cliente para el otorgamiento de una operación de riesgo crediticia hasta la recuperación de activos improductivos. El proceso es complejo y riguroso, motivo por el cual se requiere contar con adecuados mecanismos de control que permitan administrar idóneamente los aspectos ligados con el riesgo crediticio.

El siguiente gráfico expone el proceso crediticio. Como se puede apreciar en el mismo existen cinco áreas diferentes del banco involucradas en el proceso crediticio, las mismas que se interrelacionan procesalmente y de forma permanente.



Bs. 422.267.909

Patrimonio total



Acciones futuras

Es una tarea permanente del banco el desarrollar o adquirir herramientas tecnológicas, conocimientos y otros recursos para perfeccionar la administración de riesgos de la empresa. Es así que, a partir del año 2006, el banco realiza con el apoyo de una consultora internacional, la redefinición del modelo de gestión de riesgo crediticio, con el propósito de incorporar modelos de cálculo de pérdidas esperadas por cartera, que estén alineados a la realidad y características propias del banco. El nuevo modelo de gestión de riesgos permitirá identificar deficiencias con mayor precisión y objetividad de manera tal de tomar las acciones correctivas para mejorar la administración de riesgos y minimizarlos.

En el año 2007 la capacitación del personal sobre el funcionamiento del nuevo modelo de riesgo y la alimentación de las bases de datos –que son el insumo fundamental del modelo– se constituyen en prioridades a ser atendidas con absoluta dedicación.

Transición de Basilea I a Basilea II (BIS I y BIS II)

El Banco Nacional de Bolivia S.A. se identifica y compromete plenamente con los acuerdos de BASILEA (Basilea I y Basilea II) en la medida en que éstos fomentan las prácticas más avanzadas de administración de riesgo en la industria.

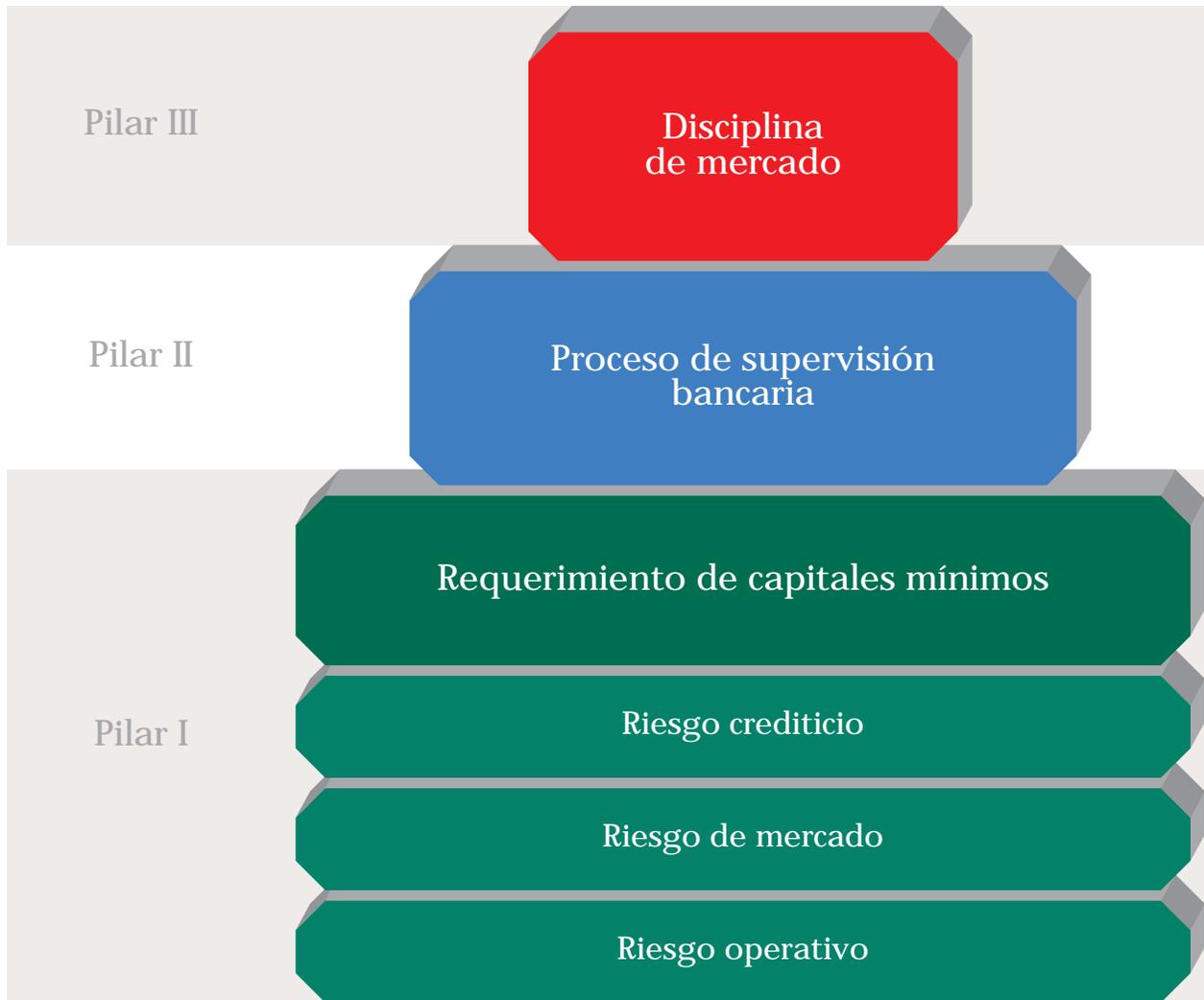
Para la adopción de Basilea I se tomó en cuenta la adecuación de capital del banco, conforme a requerimientos de Basilea y la Superintendencia de Bancos y Entidades Financieras.

Con la intención de ajustarse cada vez más a las mejores prácticas internacionales de administración de riesgo, el banco tiene como propósito a futuro la integración de la gestión de todos los riesgos en una sola unidad.

Deuda de largo plazo M/N	Aa2.bo _{LP}
Deuda de corto plazo M/N	BO-2
Deuda de largo plazo M/E	A1.bo _{LP}
Deuda de corto plazo M/E	BO-1
Emisor	Aa2.bo

Calificaciones de riesgo BNB - 2006

Los tres pilares de Basilea II



Los tres pilares de Basilea II son:

- El Requerimiento de capitales mínimos, que se sustenta en tres tipos de riesgo que son el crediticio, el de mercado y el operativo.
- El Proceso de supervisión bancaria, que implica que los supervisores deben revisar y calificar las evaluaciones internas de la suficiencia de capital de la entidad bancaria, las estrategias y evaluar la certeza del cumplimiento con los indicadores de capital regulatorio. Además considera que los supervisores deben tomar la acción de supervisión apropiada si no están satisfechos con el resultado de este proceso.
- La disciplina del mercado, que se refiere al conjunto de principios de divulgación de información que permita a los participantes del mercado evaluar el perfil de riesgo de un banco y su nivel de capitalización.

Uno de los aspectos más relevantes en lo que a Basilea II se refiere, es la posibilidad de determinar niveles de riesgo en base a modelos propios, que permitan estimar probabilidades de pérdidas esperadas. El BNB se halla, precisamente, trabajando en el diseño e implementación de esos modelos.



Calificaciones de riesgo



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

Como consecuencia de un trabajo de planificación certero; de la implementación de una nueva estructura organizacional más especializada y dinámica; del apego a las disposiciones legales; a la propicia gestión de riesgos de mercado, operativos, crediticios y legales; por la participación de mercado; por el desempeño positivo y el desarrollo sostenido de la entidad; por la introducción de tecnologías; por las constantes mejoras en términos operativos y financieros; por la calidad de la administración, entre otras, la empresa internacional Moody's Latin America Calificadora de Riesgos S.A. ha reconocido mediante una sólida calificación el favorable desempeño del banco.

En efecto, las calificaciones –que expresan una opinión acerca de la capacidad de pago que tiene el banco– han tenido comportamientos estables y crecientes: las concernientes a la deuda a corto plazo, tanto en moneda nacional como en moneda extranjera, y la calificación de emisor, han reportado mejoras; y las calificaciones relacionadas con la deuda a largo plazo en moneda nacional o en moneda extranjera, se mantuvieron estables en los últimos cinco años.

Evolutivo calificaciones Moody's Latin America Calificadora de Riesgos S.A.

	2002	2003	2004	2005	2006
Deuda de largo plazo M/N	A2.bo _{LP}	A2.bo _{LP}	A2.bo _{LP}	A2.bo _{LP}	Aa2.bo _{LP}
Deuda de corto plazo M/N	BO-2	BO-2	BO-2	BO-2	BO-2
Deuda de largo plazo M/E	-	-	-	-	A1.bo _{LP}
Deuda de corto plazo M/E	-	-	-	-	BO-1
Emisor	A2.bo	A2.bo	A2.bo	A2.bo	Aa2.bo

Fuente: Elaboración propia a partir de registros internos.

En todos los casos las calificaciones de riesgo otorgadas al Banco Nacional de Bolivia S.A. se encuentran en la categoría más alta de calificación, las cuales van desde D hasta A, siendo A la categoría de menor riesgo.



Entorno

Entorno

Enfoque medioambiental en el Banco Nacional de Bolivia S.A.

Si bien la actividad de intermediación financiera no genera impactos directos importantes en el medio ambiente, dentro del marco de la Responsabilidad Social Corporativa y con el propósito de hacer un uso eficiente de los recursos, en el transcurso de la gestión 2006 el BNB trabajó en la reducción de costos relacionados al consumo de energía eléctrica y de materiales como papel y tonner para impresoras.

La política de uso eficiente de los recursos en la institución es el resultado de una nueva conciencia medioambiental orientada a responder a preocupaciones importantes de la sociedad civil, como el cambio climático y el incremento de la contaminación. El banco cree firmemente que la forma de contribuir a resolver estos y otros problemas mundiales, es asumiendo responsabilidades e implementando acciones en los campos de funcionamiento de cada organización, por más pequeños que éstos sean, para lo cual es también necesaria una concientización del personal del banco acerca de la problemática.

24.8%

Reducción del gasto
en materiales

Entre algunas de las acciones adoptadas para contribuir a resolver o, al menos mitigar los mencionados problemas, se pueden mencionar las siguientes:

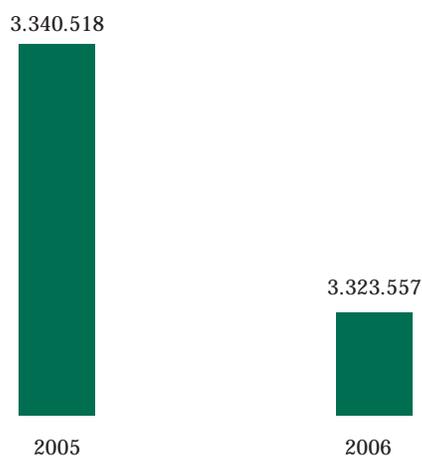
- Contratos con proveedores que permitan el mejor uso de material susceptible de ser reciclado.
- Difusión y concientización respecto al menor consumo de papel y otros materiales de trabajo.
- El cuidado en la utilización de los recursos de agua, electricidad y otros.
- La prohibición de fumar en la mayoría de los recintos del banco.
- La obligación de mantener limpios los ambientes de trabajo y de generar la menor cantidad de basura posible.
- De no ingerir alimentos y bebidas en lugares no determinados para ello.

Consumo de servicios básicos y materiales de escritorio

La optimización de la gestión y el control de los gastos de administración es uno de los objetivos estratégicos planteados por la gerencia del banco, motivo por el cual se adquirió e implementó un sistema informático denominado SPRINT, cuya fortaleza funcional radica en el monitoreo permanente y sistemático de los gastos, en la optimización de la gestión, medición, control, seguimiento y monitoreo del desempeño de los principales componentes de los gastos administrativos del banco. Los resultados se han hecho manifiestos, habiéndose logrado un ahorro en la utilización de diferentes recursos como la energía eléctrica y el agua potable, y de otros recursos que, fortalecidos con una alta conciencia de austeridad del personal, han disminuido.

Como resultado del control de gestión administrativa realizado durante el período 2006, se ha reportado economías que a continuación se exponen.

Consumo de energía eléctrica y agua potable expresado en Bs (gestiones 2005-2006)

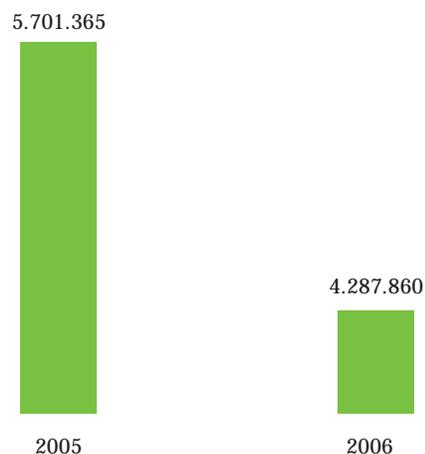


Fuente: Elaboración propia a partir de registros internos.

El banco controló eficientemente los gastos administrativos relacionados con el consumo de materiales y se obtuvo una reducción en el gasto de Bs. 1.413.505 respecto a la gestión anterior, lo cual representa el 24.8 %. (*)

(*) El consumo total está conformado por las siguientes cuentas: papelería, útiles y material de servicio, útiles de oficina, tonner de impresión, formularios simples y otros gastos.

Consumo de materiales 2005-2006
(papelería, útiles y material de servicios)
(expresado en Bs)



Fuente: Elaboración propia a partir de registros internos.

El banco considera que las iniciativas y trabajos realizados para lograr un mejor uso de los recursos y reducir de esta manera los costos, están enfocados a generar el mayor beneficio a los accionistas, mantener relaciones a largo plazo con los proveedores, ofrecer condiciones adecuadas de trabajo a los empleados, cumplir con las leyes y normas vigentes y, sobre todo, permitir una mejor gestión de los recursos, lo cual contribuye a la sostenibilidad que todos los grupos de interés esperan del banco.





Apoyo a la comunidad

Apoyo a la comunidad

Tal como se advierte en sus Principios Corporativos, el BNB está comprometido con el bienestar de la comunidad y con el progreso de la sociedad boliviana. Este compromiso se refleja principalmente en el desarrollo de productos y servicios de alta calidad y con conciencia social, que se diseñan y ofrecen al público en la actividad diaria de las sucursales y agencias, a través de los funcionarios que aportan con su trabajo a la generación de soluciones financieras y económicas en beneficio de los clientes, para que éstos mejoren las condiciones de vida.

El banco ha pregonado de manera directa y a través de diferentes medios alternativos la participación de sus empleados y el involucramiento de sus clientes en actividades y proyectos que repercuten en la mejora de la comunidad.

Colaboración a Aldeas Infantiles SOS

Aldeas Infantiles SOS es una entidad internacional dedicada al cuidado y educación de niños y niñas sin familia. Inició sus actividades en Bolivia en el año 1968 con la construcción de la primera Aldea Infantil en Cochabamba; a la fecha tiene más de 100 familias sustitutas permanentes en seis departamentos del país y cerca de 8.500 niños beneficiados.

Consciente de la importancia de la labor de Aldeas Infantiles SOS en Bolivia, el BNB colabora desde hace años atrás con la inserción gratuita en los extractos mensuales y con la distribución –entre sus clientes de tarjetas de crédito y cuentas corrientes– del material impreso que esa institución elabora para difundir sus campañas de fin de año, a fin de captar nuevos donantes y colaboradores, induciendo, de esta manera, a que los clientes participen en actividades socialmente responsables.



Solidaridad social de los empleados

Los empleados del BNB, reunidos gracias a su actividad laboral, llevan a cabo actividades de participación solidaria en las diferentes regiones en las que tiene presencia el banco, buscando, de forma desinteresada, impactar positivamente en el bienestar de los más necesitados.

- Desde hace dos años atrás todos los funcionarios de la sucursal de Cochabamba participan de una colecta personal y voluntaria de fin de año, con la finalidad de recabar fondos que se utilizan en la compra de juguetes y víveres para ser distribuidos por el mismo personal en el día de Navidad entre los niños de los barrios peri urbanos con mayor incidencia de pobreza de la ciudad de Cochabamba.
- La División de Sistemas de la Oficina Nacional y de la sucursal La Paz organizan cada año actividades de naturaleza humanitaria. A finales del año 2006 su colaboración se concentró en la Fundación Arco Iris, mediante la donación de ropa y vituallas para favorecer a los indigentes que cobija dicha fundación. Es loable la intención de los funcionarios de la mencionada división de propagar su iniciativa a otras reparticiones del banco para que participen en el esfuerzo común con el objetivo de alcanzar a un mayor contingente de gente necesitada.
- Ejecutivos y personal de la sucursal de Tarija aportan con recursos económicos para la realización, en fechas importantes como el día de la madre o el día del niño, de agasajos especiales para personas de escasos recursos.

El espíritu de solidaridad e integración que anima la participación de los empleados en acciones filantrópicas está en constante expansión y viene a formar parte de la cultura corporativa del BNB.

Arte en el BNB

A los largo de sus 135 años de existencia, el BNB ha generado y acumulado obras de arte de diferente naturaleza, estilo y valor, las mismas que se encuentran en un excelente estado de conservación gracias al compromiso del banco de preservar el arte.

El vínculo del banco con el arte también se esparce hacia la arquitectura. En efecto, la conservación de los edificios antiguos de larga data, donde funcionan algunas de las sucursales, es una muestra clara de la dedicación institucional para el cuidado y preservación del patrimonio propio del banco y del patrimonio histórico de las ciudades que los cobijan.

El cuidado y el mantenimiento permanente que se realiza a la magnífica edificación en la ciudad de Sucre, donde funciona la sucursal de esa ciudad, que es la primera obra en Bolivia del afamado arquitecto Antonio Camponovo, y que fue construida a los 25 años de la fundación del banco, es una muestra clara del compromiso social y cultural del banco con la sociedad. Este edificio puede considerarse un verdadero y antiguo monumento, en el que además está resumida la existencia completa del banco, representada en los antiguos muebles, aparatos y registros que conviven con la actividad contemporánea del banco.

En el año 2006 se llevó a cabo un amplio y completo trabajo de catalogación, valoración y mantenimiento de las obras de arte de propiedad del banco, lo que permitió constatar una vez más la riqueza cultural que conserva la institución, como parte de la historia boliviana que el BNB custodia para el país.





banca
internacional

banca de negocios
y préstamos

banca de servicios,
inversiones
y cuentas

banca
electrónica

Anexos

Anexo I - Glosario

Acrónimos, siglas y abreviaturas utilizadas en esta memoria:

- AMCHAM - American Chamber of Commerce.
- ASOBAN - Asociación de Bancos Privados de Bolivia.
- BCB - Banco Central de Bolivia.
- BM - Banco Mundial.
- CAC - Cooperativa de Ahorro y Crédito.
- CBF - Corporación Boliviana de Fomento.
- CERES - Coalition for Environmentally Responsible Economies.
- CSBP - Caja de Salud de la Banca Privada.
- CTNAC - Consejo Técnico Nacional de Auditoría y Contabilidad.
- DPF - Depósito a Plazo Fijo.
- EEFF - Estados Financieros.
- FELABAN - Federación Latinoamericana de Bancos.
- FFP - Fondo Financiero Privado.
- FMI - Fondo Monetario Internacional.
- FRF - Fondo de Reestructuración Financiera.
- GRI - Global Reporting Initiative.
- ICE - Impuesto al Consumo Específico.
- INE - Instituto Nacional de Estadística.
- IR - Índice de Rotación.
- IIF - Impuesto a las Transacciones Financieras.
- M/E - Moneda extranjera.
- M/N - Moneda nacional.
- PIB - Producto Interno Bruto.
- POS - Points of Sale.
- PROFOP - Programa de Fortalecimiento Patrimonial.
- RC-IVA - Régimen Complementario del Impuesto al Valor Agregado.
- RR.HH. - Recursos Humanos.
- SARC - Servicio de Atención de Reclamos y Consultas.
- SBEF- Superintendencia de Bancos y Entidades Financieras.
- TGN - Tesoro General de la Nación.
- UFV - Unidades de Fomento a la Vivienda.
- UIF - Unidad de Investigación Financiera.
- UNEP - United Nations Environment Programme.
- VPP - Valor Patrimonial Proporcional.

Anexo II - Productos y servicios del BNB

BANCA DE NEGOCIOS Y PRÉSTAMOS

Productos de Banca Personas

- **Tu Casa.** Préstamo para la construcción, remodelación, ampliación, compra de vivienda y compra de terreno urbano a objeto de vivienda.

Beneficios

- Seguro de desgravamen gratuito.
- Avalúo gratuito.
- Elaboración gratuita de contrato.
- Registro gratuito de hipotecas y otros trámites en Derechos Reales (4 x 1000).
- Pre pagos parciales a capital permitidos en cualquier momento.
- Reducción de la tasa de interés por pago puntual.
- Débito automático para pago de amortizaciones mensuales.

- **Tu Auto.** Préstamo para compra de vehículos nuevos o usados de aprovechamiento particular.

Beneficios

- Avalúo gratuito.
- Pre pagos a capital permitidos en cualquier momento.
- Crédito en moneda nacional o extranjera.
- Reducción de la tasa de interés por pago puntual.
- Débito automático para pago de amortizaciones mensuales.

- **Tu Elección.** Crédito destinado a la adquisición de bienes y servicios de uso personal, gastos personales, médicos, educación, viajes, equipamiento, anticrético y otros.

Beneficios

- Pre pagos a capital permitidos en cualquier momento.
- Crédito en moneda nacional o extranjera.
- Débito automático para pago de amortizaciones mensuales.

- **Tu Oficina.** Crédito para la adquisición y/o remodelación de oficinas, dirigido a profesionales independientes.

Beneficios

- Seguro de desgravamen gratuito.
- Avalúo gratuito.
- Elaboración gratuita de contrato.
- Registro gratuito de hipotecas y otros trámites en Derechos Reales (4 x 1000).
- Pre pagos a capital permitidos en cualquier momento.
- Reducción de la tasa de interés por pago puntual.
- Débito automático para pago de amortizaciones.

- **Línea de Crédito Familiar.** Línea de crédito bajo la cual se puede obtener créditos para construcción, remodelación, ampliación y compra de vivienda o terreno; compra de automóviles; compra o remodelación de oficina; y bienes de consumo.

Beneficios

- Avalúo gratuito.
- Elaboración gratuita de contrato.
- Registro gratuito de hipotecas y otros trámites en Derechos Reales (4 x 1000).
- Transferencia gratuita (5 x 1000).
- Agilidad en la obtención de nuevos financiamientos.
- Trámites para inscripción de hipotecas realizados una sola vez para la consecución de todos los créditos bajo la línea.

- **Mi Casa.** Préstamo bajo la Línea de Crédito Familiar para la construcción, remodelación, ampliación, compra de vivienda y/o compra de terreno urbano para vivienda.

Beneficios

- Avalúo gratuito.
- Elaboración gratuita de contrato.
- Pre pagos a capital permitidos.
- Débito automático para pago de amortizaciones.
- Reconocimiento gratuito de firmas.

- **Mi Auto.** Préstamo bajo la Línea de Crédito Familiar para adquisición de vehículos nuevos o usados de aprovechamiento particular.

Beneficios

- No se requiere la hipoteca del vehículo.
- Desembolso en forma rápida y sin exceso de trámites.
- Débito automático para pago de amortizaciones.
- Elaboración de contrato por cuenta del banco.
- Reconocimiento de firmas a cargo del banco.
- Pre pagos a capital permitidos.

- **Mi Elección.** Crédito bajo la Línea de Crédito Familiar destinado a la adquisición de bienes y servicios de uso personal, gastos personales, médicos, de educación, viajes, equipamiento, anticrético y otros.

Beneficios

- Desembolso en forma rápida y sin exceso de trámites.
- Débito automático para pago de amortizaciones.
- Reconocimiento de firmas a cargo del banco.
- Elaboración de contrato por cuenta del banco.
- Pre pagos a capital permitidos.

- **Mi Oficina.** Crédito bajo la Línea de Crédito Familiar destinado a la adquisición, construcción y/o remodelación de oficinas.

Beneficios

- Pre pagos a capital permitidos.
- No se requiere la hipoteca de la oficina a adquirirse.
- Desembolso en forma rápida y sin exceso de trámites.
- Débito automático para pago de amortizaciones.
- Reconocimiento de firmas a cargo del banco.
- Elaboración de contrato por cuenta del banco.

- **Mi Tarjeta.** Tarjeta de crédito bajo la Línea de Crédito Familiar para la compra de productos y servicios, con las tasas más ventajosas del mercado.

Beneficios

- Tasa de interés menor respecto a otras tarjetas.
- Beneficios de acuerdo a la modalidad de tarjeta.
- Débito automático para pago de amortizaciones.
- Elaboración de contrato por cuenta del banco.
- Reconocimiento de firmas a cargo del banco.

- **Mastercard AAdvantage®.** Compra de productos y servicios por medio de Tarjeta de Crédito MasterCard Internacional, afiliada al programa de acumulación de millas y beneficios AAdvantage® de American Airlines.

Beneficios

- Acumulación de millas por consumo de cada dólar o su equivalente, en el programa internacional AAdvantage® de American Airlines.
- Tarjetas adicionales sin costo.
- Seguro de Viajes™ contra muerte accidental o desmembramiento de hasta US\$. 75.000 por persona. Sirve para viajes domésticos e internacionales.
- MasterDelivery. Servicio de envío de correspondencia para compra de productos por Internet o catálogo.
- Débito automático para pago de amortizaciones.
- Débitos automáticos para el pago de servicios.
- Consulta de saldos, extractos y movimientos en BNB Net+.
- Acceso a planes de cuotas.
- Habilitación de transacciones por Internet.

- **MasterCard Internacional Clásica.** Tarjeta de crédito MasterCard que sirve como medio de pago y forma de financiamiento para la compra de bienes y servicios, dirigida a personas que requieren realizar compras en el exterior e interior del país.

Beneficios

- Tarjetas adicionales sin costo.
- Seguro de Viajes™ contra muerte accidental o desmembramiento de hasta US\$. 75.000 por persona. Sirve para viajes domésticos e internacionales.
- MasterDelivery. Servicio de envío de correspondencia para compra de productos por Internet o catálogo.
- Débito automático para pago de amortizaciones.
- Débitos automáticos para el pago de servicios.
- Consulta de saldos, extractos y movimientos en BNB Net +.
- Acceso a planes de cuotas.
- Habilitación de transacciones por Internet.

- **MasterCard Gold.** Tarjeta de crédito MasterCard que sirve como medio de pago y forma de financiamiento para la compra de bienes y servicios, dirigida a clientes del segmento de mayores ingresos.

Beneficios

- Tarjetas adicionales sin costo.
- Seguro de Viajes™ contra muerte accidental o desmembramiento de hasta US\$. 250.000 por persona. Aplica para viajes domésticos e internacionales.
- MasterSeguro de Autos™. Seguro para alquiler de autos (contra daños por accidente y pérdida - CDW) dentro los Estados Unidos, el distrito de Columbia y en Canadá.
- MasterAssist. Aplica a 160 kilómetros del lugar de residencia del titular y proporciona los siguientes servicios:
 - o Referencias médicas de emergencia.
 - o Referencias legales.
 - o Transferencia de adelanto de fianzas penales.
 - o Transmisión de mensajes urgentes.
 - o Asistencia con equipaje perdido.
 - o Información de viaje.
- MasterDelivery. Servicio de envío de correspondencia para compra de productos por Internet o catálogo.
- Débito automático para pago de amortizaciones.
- Débitos automáticos para el pago de servicios.
- Consulta de saldos, extractos y movimientos en BNB Net+.
- Acceso a planes de cuotas.
- Habilitación de transacciones por Internet.

- **Visa Platinum.** Tarjeta de crédito Visa que sirve como medio de pago y de financiamiento para la compra de bienes y servicios, dirigida a segmentos más exclusivos de clientes.

Beneficios

- Servicios de agentes de viajes.
- Servicios de conserjería de Visa Platinum.
- Información y reservaciones para espectáculos, eventos culturales y deportivos, y restaurantes.
- Seguro de autos alquilados de Visa Platinum.
- Seguro médico de emergencia de Visa Platinum.
- Seguro de accidentes de viaje de hasta US\$. 500.000.
- Transacciones por Internet.
- Servicios de débito automático.
- Acceso a planes de cuotas.
- Consulta de saldos por Internet.
- Tarjetas adicionales sin costo.

- **Visa Gold.** Tarjeta de crédito Visa que sirve como medio de pago y forma de financiamiento para la compra de bienes y servicios, dirigida a clientes de un segmento de mayor poder adquisitivo. Brinda la más amplia gama de servicios diferenciales.

Beneficios

- Servicio de asistencia en viajes.
- Servicio de asistencia médica.
- Asistencia legal de emergencia.
- Reemplazo urgente de boletos de viaje.
- Servicio de mensajes de emergencia.
- Asistencia con equipaje perdido.
- Asistencia de transporte de emergencia.
- Asistencia con recetas médicas y entrega de documentos valiosos.
- Seguro de accidentes en viajes.
- Seguro Visa de automóviles alquilados.
- Seguro de accidentes de viaje de hasta US\$. 250.000.
- Transacciones por Internet.
- Servicios de débito automático.
- Acceso a planes de cuotas.
- Consulta de saldos por Internet.
- Tarjetas adicionales sin costo.

- **Visa Clásica Internacional.** Tarjeta de crédito Visa que sirve como medio de pago y de financiamiento para la compra de bienes y servicios, es la tarjeta de crédito más utilizada en el mundo.

Beneficios

- Reposición de tarjetas de emergencia.
- Reembolso de efectivo de emergencia.
- Información de pérdida/robo de tarjetas.
- Seguro de accidentes en viajes hasta US\$. 75.000.
- Transacciones por Internet.
- Servicios de débito automático.
- Acceso a planes de cuotas.
- Consulta de saldos por Internet.
- Tarjetas adicionales sin costo.

Productos de Banca Empresas

- **Préstamos para Capital de Inversión.** Préstamo para financiar la compra, ampliación y/o mejora de activos fijos: terrenos, plantas industriales, maquinaria, equipos y otros requerimientos para la ejecución de un proyecto de inversión con propósito productivo/comercial.

Beneficios

- Asesoramiento y orientación en la estructuración del préstamo, a fin de que se adecue a las necesidades de financiamiento del cliente solicitante.
- Capacidad para financiar proyectos nuevos o ampliación de instalaciones, incremento de capacidad productiva, construcción, mejora y modernización de plantas industriales.

- **Préstamos para Capital de Operaciones.** Préstamos de corto plazo, cuyo objeto es el financiamiento de activos corrientes; es decir, inventarios, cuentas por cobrar y otros.

Beneficios

- Contar con financiamiento de capital de trabajo tanto para proyectos nuevos como para ampliación de la capacidad productiva de la empresa.
- Financiamiento para la compra de materias primas, insumos y otros.
- Cubrir requerimientos en períodos de iliquidez del negocio o brindar apoyo ante algún percance que haya mermado el capital de operaciones.
- Para operaciones recurrentes, el banco ofrece incluir estas operaciones dentro de una Línea de crédito.

- **Línea de Crédito.** La Línea de crédito es un acuerdo mediante el cual el banco pone a disposición del cliente un monto específico de dinero, para que pueda realizar diferentes tipos de operaciones crediticias. Las operaciones que se pueden realizar al amparo de una Línea de crédito son: préstamos, avances en cuenta, boletas de garantía, acreditivos, avales y otras operaciones contingentes.

Beneficios

- Proceso rápido y eficiente de instrumentación de operaciones.
- Asesoramiento sobre el manejo de la Línea de crédito.
- Rápida disponibilidad de recursos.

- **Boleta de Garantías Locales.** Por el contrato de Fianza Bancaria, el Banco Nacional de Bolivia S.A. garantiza a una persona natural o jurídica –frente a un acreedor– el cumplimiento de las obligaciones contraídas por el fiado, en contratos de obra, pago de derechos arancelarios, consecuencias judiciales, administrativas y otros. La Boleta de Garantía sólo representa el contrato de Fianza Bancaria y se extiende de forma independiente al mismo.

Beneficios

- Agilidad en el proceso de emisión.
- Respaldo del Banco Nacional de Bolivia S.A.
- Comisiones competitivas.
- Entrega en cualquiera de las oficinas del banco a escala nacional.
- Capacidad de emisión en moneda nacional o moneda extranjera.
- Plazos flexibles adecuados a las características de la operación.

- **Documentos Descontados.** Se entiende por descuento el acuerdo en virtud del cual el descontatario transmite al Banco Nacional de Bolivia S.A. la titularidad de un crédito de vencimiento futuro y este último anticipa al primero el importe del crédito, deduciendo del valor nominal los intereses por el tiempo que falte para su vencimiento. El descontatario responderá erogando el importe nominal del título-valor en caso de que el pago no se haya hecho hasta el vencimiento.

Beneficios

- Disponibilidad de fondos anticipados.
- Agilidad en el proceso de descuento de la letra.

- **Sobregiros.** Facilidad crediticia en cuenta corriente, mediante la cual el banco faculta al cuenta correntista recursos económicos para cubrir eventuales desfases de corto plazo en el flujo de caja de las empresas.

Beneficios

- Permite la cobertura de cheques que no disponen de fondos suficientes.
- Permite cubrir requerimiento urgente de efectivo de los clientes, previa verificación de la fuente de repago de la institución.

- **Avales y Finanzas Locales.** Mediante el aval, el Banco Nacional de Bolivia S.A. está facultado para garantizar total o parcialmente el pago de una letra de cambio.

Beneficios

- El banco garantiza la solvencia del comprador (cliente del Banco Nacional de Bolivia S.A.) con su proveedor, asegurando el pago de obligaciones contraídas por la compra/venta de mercaderías.

- **Visa Empresarial.** Tarjeta de crédito Visa que sirve como medio de pago y forma de financiamiento para la compra de bienes y servicios; esta tarjeta es emitida a nombre de la empresa solicitante a favor de los ejecutivos y funcionarios para los cuales se haya solicitado el producto.

Beneficios

- Servicio de asistencia en viajes.
- Servicio de asistencia médica.
- Asistencia legal de emergencia.
- Reemplazo urgente de boletos de viaje.
- Servicio de mensajes de emergencia.
- Asistencia con equipaje perdido.
- Asistencia de transporte de emergencia.
- Asistencia con recetas médicas y entrega de documentos valiosos.
- Seguro Visa de automóviles alquilados.
- Seguro de accidentes de viaje hasta de US\$. 250.000.
- Transacciones por Internet.
- Servicios de débito automático.
- Acceso a planes de cuotas.
- Consulta de saldos por Internet.
- Tarjetas adicionales sin costo.

BANCA DE SERVICIOS, INVERSIONES Y CUENTAS

- **Caja de Ahorros "BNB Ahorros"**. Es un producto de ahorro que paga intereses mensualmente y que permite efectuar depósitos y retiros de dinero en la cuenta a escala nacional. BNB Ahorros fue diseñado para atender las necesidades de personas naturales y de empresas, bolivianas o extranjeras con residencia legal en el país.

Beneficios

- Tarjeta de débito BNB Global.
- Tarjeta BNB Mático Empresarial para personas jurídicas (opcional) para atención preferente en plataformas de cajas y de servicios al cliente.
- Pago de servicios con débito automático.
- Acceso a la plataforma de banca por Internet BNB Net +

- **Caja de Ahorros "BNB Eficaz"**. Es un producto de ahorro que permite efectuar la cantidad de depósitos que requiera el cliente y hasta cuatro retiros al mes, por lo que BNB Eficaz devenga un interés más alto que el resto de las cajas de ahorro del banco.

Beneficios

- Tarjeta de débito BNB Global.
- Tarjeta BNB Mático para atención preferente en plataformas de cajas y de servicios al cliente.
- Pago de servicios con débito automático.
- Acceso a BNB Net +.

- **Cuenta Corriente Única**. Producto de ahorro con alta liquidez, el cual permite administrar adecuadamente los recursos mediante el giro de cheques para efectuar pagos o retiros de la cuenta. Las transacciones en cuenta corriente son "a la vista", por lo que el pago de cheques se efectúa previa presentación de estos valores.

Beneficios

- Tarjeta de débito BNB Global (persona natural).
- Tarjeta BNB Mático para atención preferente en plataformas de cajas y de servicios al cliente (persona jurídica).
- Pago de servicios con débito automático.
- Pago de servicios especiales.
- Giros y transferencias.
- Acceso a sobregiros (previa evaluación comercial).
- Casillas internas de correspondencia (personas jurídicas).
- Cajas de seguridad.

- **Depósitos a Plazo Fijo.** Son depósitos que luego de su constitución permanecen inmóviles por un plazo previamente pactado entre el banco y el cliente. Al constituir un DPF se establece por escrito el plazo, la tasa de interés y el período de capitalización. Una vez constituido el DPF se convierte en un valor negociable.

Beneficios

- Los DPF pueden ser cancelados en cualquier otra oficina o sucursal del banco.
- Permiten ahorrar de una manera segura y cómoda, percibiendo intereses más altos que los de una caja de ahorros.
- Pueden garantizar operaciones crediticias en el banco.
- Los DPF constituidos en efectivo se encuentran exentos del Impuesto a las Transacciones Financieras.
- Los DPF en moneda nacional, en UFV y en moneda nacional con mantenimiento de valor con plazo a partir de 31 días no gravan el Impuesto al Valor Agregado (IVA) sobre los intereses ganados.
- Los DPF en moneda extranjera con plazo mayor a 1.090 días no gravan el Impuesto al Valor Agregado (IVA).

- **Fideicomiso.** Es un acto jurídico en virtud del cual una persona denominada "fideicomitente" transmite la propiedad o la titularidad de uno o más bienes o derechos, según sea el caso, para destinarlos a fines lícitos y determinados, encomendando la realización de los mismos al "fiduciario" y pudiendo ir éstos en provecho de un tercero denominado "beneficiario".

El fideicomitente es la persona que transmite la propiedad o titularidad de bienes o derechos. El fiduciario es la institución autorizada para la realización de la encomienda.

Los tipos básicos de fideicomiso con los que cuenta Banco Nacional de Bolivia S.A. son:

- Fideicomiso de Administración.
 - Fideicomiso en Garantía.
 - Fideicomiso en Inversión.
 - Fideicomiso Inmobiliario.
- **Custodia de Valores.** Es un servicio integral del Banco Nacional de Bolivia S.A. que incluye principalmente: el resguardo de los títulos físicos, la valuación conforme a las normas regulatorias, el cobro de intereses y de capital, la representación en juntas de accionistas y asambleas de tenedores de valores, y la emisión de reportes y estados, conforme a la periodicidad y características que soliciten los clientes.

Beneficios

- Se reciben instrucciones vía fax, correo electrónico o carta original.
- A solicitud del cliente se emiten reportes diarios sobre el valor de sus inversiones.
- Envío de información y reportes a la Superintendencia de Pensiones, Valores y Seguros, conforme a requerimiento del cliente.
- Envío de reportes mensuales al cliente sobre el estado y movimiento de su cuenta. A solicitud del cliente, dichos reportes pueden ser emitidos con una mayor frecuencia.

- **Cajas de Seguridad.** Es el servicio de resguardo ofrecido por el Banco Nacional de Bolivia S.A., que protege todo tipo de valores y documentos bajo estrictas medidas de seguridad en las bóvedas del banco.

Beneficios

- Diferentes tamaños de cajas de seguridad según la necesidad del cliente (grande, mediana y pequeña).
- Custodia de sus objetos de valor bajo estrictas medidas de seguridad.
- Tranquilidad y comodidad para utilizar las cajas de seguridad en área restringida y horarios accesibles.
- Registro completo sobre acceso a la caja de seguridad.

- **Cobranza de Servicios e Impuestos.** Servicio mediante el cual el Banco Nacional de Bolivia S.A. otorga a sus clientes la facilidad de cancelar impuestos y/o servicios (luz, teléfono, celular y otros) a través de: débitos automáticos en cajas de ahorro o cuentas corrientes, pagos en las plataformas de cajas o a través de transferencias electrónicas usando la plataforma de banca por Internet BNB Net +.

Beneficios

- Evitar largas colas en las cajas de los proveedores de servicios.
- Recibir facturas canceladas directamente en el domicilio.
- Pagar servicios e impuestos en forma oportuna evitando cortes de servicios.

- **Transporte de Remesas de Dinero.** Servicio que se encarga al banco para efectuar el transporte (recojo y envío) de remesas de dinero y valores desde y hacia instalaciones de los clientes.

Beneficios

- Evitar riesgos por traslado de dinero.
- Rapidez y seguridad en el traslado de efectivo.
- Reducción en gastos de administración para su empresa en la administración, envío o recojo de efectivo.

- **Pago de Planillas y Abono a Proveedores.** Servicio del Banco Nacional de Bolivia S.A. dirigido a empresas clientes mediante el cual se paga planillas de sueldos/salarios o se realiza abonos a proveedores, retirando el importe general de la cuenta de la empresa y abonando los montos individuales en las cuentas de los beneficiarios; mediando, en todo caso, la instrucción precisa del cliente.

Beneficios

- Mayor seguridad al obviar el manejo de efectivo.
- Rapidez en el abono de las cuentas beneficiadas.
- Disponibilidad de efectivo las 24 horas del día a través de la red de cajeros automáticos (no hay manejo de efectivo).
- Acceso a todos los cajeros automáticos de la red. Rapidez en el abono a cada uno de los empleados.
- No hay cobro de mantenimiento en las cuentas de abono (inaplicable en abonos para proveedores).
- Tarjeta de débito al empleado sin cobro por mantenimiento (no aplica para abonos a proveedores).

- **Giro Instantáneo al Interior.** Servicio del Banco Nacional de Bolivia S.A. que permite a los clientes realizar inmediatamente transferencias bancarias de dinero a personas y/o empresas, mediante la amplia red de oficinas y agencias del banco en el país.

Beneficios

- Transferencia inmediata entre oficinas del banco.
- Pago al beneficiario en efectivo.

- **Emisión de Cheques de Gerencia.** El Banco Nacional de Bolivia S.A., a solicitud del cliente y previo al débito de la cuenta del cliente o al pago en efectivo del importe, emite un cheque de gerencia que se constituye en un medio de pago muy seguro y práctico.

Beneficios

- Seguridad en el pago de obligaciones a proveedores.
- Posibilidad de efectuar la transacción en efectivo y/o cuenta corriente, caja de ahorro.
- Amplias oportunidades de cobro y cobertura de fondos segura.

- **Compra y Venta de Divisas.** El Banco Nacional de Bolivia S.A. brinda la posibilidad a sus clientes de realizar compra y venta de divisas, de forma directa en ventanillas del banco o en el momento realizar alguna transacción.

Beneficios

- Rapidez en el cambio de moneda.
- Tipos de cambio de mercado.

Filiales del Banco Nacional de Bolivia S.A., sus productos y servicios

- **BNB Valores S.A.** Agencia de bolsa filial del Banco Nacional de Bolivia S.A., dedicada tanto al diseño y estructuración de procesos de financiamiento a través del mercado de valores, como a la colocación primaria de emisiones.
- **BNB SAFI S.A.** Administra los fondos de inversión Efectivo, Portafolio y Oportuno y se constituye en la empresa líder del sector. Lo integran profesionales de primer nivel, con amplia experiencia en la constitución y administración de carteras de inversión, diseñadas con el objetivo de minimizar el riesgo y alcanzar la mayor rentabilidad posible.

o **BNB SAFI - Oportuno.** Producto financiero diseñado por el BNB Sociedad Administradora de Fondos de Inversión con el propósito principal de formar una cartera de inversiones que cumpla con el principio de diversificación de riesgo, alcanzando de esta manera el mayor grado de minimización del mismo.

o BNB SAFI - Efectivo. Se instituye como un producto financiero diseñado con el propósito primordial de formar una cartera de inversiones que cumpla con el principio de diversificación de riesgo, alcanzando de tal modo el mayor grado de minimización del mismo.

o BNB SAFI - Portafolio. Se constituye en un producto financiero diseñado con el propósito principal de formar una cartera de inversiones que cumpla con el principio de diversificación de riesgo, alcanzando de esta manera el mayor grado de minimización del mismo.

Beneficios

- Todos los participantes de los fondos de inversión reciben las mismas ventajas.
- No están gravados con el IIF.
- Diversificación de riesgo.
- Liquidez. Sus participantes pueden realizar rescates cuando lo precisen; BNB SAFI S.A., como su administrador, se preocupa de monitorear y planificar las solicitudes de rescates de cuotas, proyectando permanentemente un flujo de dinero que le permita atender todas y cada una de éstas.

BANCA ELECTRÓNICA

- **BNB Global.** Tarjeta de débito que se constituye en un medio de pago de aceptación mundial, relacionada a las cuentas del cliente y con la cual se puede realizar transacciones bancarias y comerciales de diferente índole y a través de varios medios:
 - BNB Cajas, plataforma de cajas (Pin Pad).
 - BNB 24, cajeros automáticos.
 - BNB Compras, adquisiciones en establecimientos.
 - BNB Net +.
 - BNB Virtual.

Beneficios

- En el ámbito internacional se puede acceder a las redes de cajeros automáticos PLUS (Visa) y CIRRUS (MasterCard) para retiros de efectivo.
- BNB 24 - las transacciones en cajeros automáticos se pueden efectuar las 24 horas del día.
- Transacciones en los cajeros automáticos "BNB 24", sin costo alguno.
- Atención preferencial en las plataformas de cajas y en la plataforma de atención al cliente.
- Pago de servicios con débito automático (tarjeta de crédito, luz, agua, teléfono, impuestos, pensiones de colegios y otros).

- **BNB Mático Empresarial.** Producto dirigido a clientes del segmento Banca Empresa. Consiste en la emisión de tarjetas plásticas con banda magnética denominadas BNB Mático Empresarial, a fin de que los clientes empresariales entreguen las mismas a su personal de servicio para realizar transacciones en las plataformas de cajas y de servicios del banco con una atención privilegiada.

Beneficios

- Acceso a terminales de BNB Mático Empresarial para atención privilegiada en las plataformas de cajas y plataformas de atención y servicios a clientes.

- **BNB Virtual.** Acceso a terminales de autoservicio del Banco Nacional de Bolivia S.A., ubicadas en todas sus oficinas y agencias; las terminales de autoservicio son pantallas sensibles al tacto y mediante ellas se pueden realizar diferentes operaciones bancarias con mayor comodidad.

Beneficios

- Servicio sin costo que permite realizar en forma rápida y ágil consultas y transacciones.

- **BNB Net +.** Plataforma transaccional. Facilita el ingreso al Banco Nacional de Bolivia S.A., vía Internet, al cliente que requiere información, realizar transacciones o adoptar decisiones sobre sus cuentas desde cualquier punto del planeta, durante las 24 horas del día, los 365 días del año.

Beneficios

- Posibilita realizar en forma rápida y ágil consultas y transacciones.
- Acceso a información y transacciones. Colabora al cliente en la toma de decisiones sobre sus cuentas desde cualquier punto del planeta, durante las 24 horas del día, los 365 días del año.

- **BNB MoneyGram®.** Servicio de remesas de dinero en efectivo desde y hacia el exterior de Bolivia, gracias a una alianza con MoneyGram®, líder en el negocio de transferencias de dinero a nivel mundial.

Beneficios

- MoneyGram® es el segundo líder mundial en transferencias de dinero.
- El giro llega a destino, a cualquier parte del mundo, en 10 minutos.
- El dinero se paga en efectivo.
- Más de 80.000 agencias en el mundo entero.
- Los beneficiarios en Bolivia de transferencias recibidas del exterior están exentos de pagar por cargo en el Banco Nacional de Bolivia S.A.

- **BNB Prepago.** Producto dirigido a clientes y no clientes del segmento Banca Personas, el cual consiste en la emisión de tarjetas prepagadas bajo una plataforma de débito. No se requiere que los compradores y/o "tarjetahabientes" posean cuentas corrientes o de cajas de ahorro, ni que tampoco pasen por un proceso crediticio para la obtención de una tarjeta prepagada.

Beneficios

- Cajeros automáticos de la Red Cirrus, tanto a nivel local como mundial para: retiro de dinero, cambio de PIN, consulta de saldos, emisión de mini extracto, pago de servicios.
- Cuando estas opciones están habilitadas, las transacciones en ATM de propiedad del banco - BNB 24 están liberadas de costo.
- Compras de bienes o servicios en comercios que participen del programa Maestro.
- Retiro de efectivo en plataforma de cajas de Banco Nacional de Bolivia S.A.
- Acceso a BNB Net + para: consulta de saldos, cambio de PIN, recargas y pagos de servicios.

- **BNB CompraNet.** Tarjeta de crédito virtual que se emite sin plástico, cuyo objeto específico es facilitar al adquirente la realización de compras y transacciones prepagadas vía Internet. Esta tarjeta de crédito está dirigida a personas naturales clientes y no clientes del banco.

Beneficios

- El titular de una tarjeta BNB Compr@net tendrá a su disposición un medio de pago transaccional dinámico, que le permita realizar compras en Internet de una manera ágil y segura.
- La tarjeta BNB Compr@net estará permanentemente habilitada para realizar transacciones solamente en Internet, en cualquier punto del planeta donde se encuentre el tarjetahabiente.
- Disponibilidad del Centro de Asistencia al usuario las 24 horas:
 - o En Bolivia - 800 10 3060 - Línea gratuita.
 - o En el exterior 591 2 2318585 - Llamada con costo.
- El Tarjetahabiente mediante su tarjeta de débito BNB Global tendrá acceso al BNB Net + para realizar consultas y pre pagos a su tarjeta BNB Compr@net.
- En las plataformas de atención al cliente o en ventanillas de caja en el banco el tarjetahabiente puede realizar las siguientes transacciones:
 - o Abonos o pagos a la tarjeta BNB Compr@net con débito en cuenta o pago en ventanilla.
 - o Consulta de saldo y de extractos (ingresando por el BNB Net + con su tarjeta de débito).

BANCA INTERNACIONAL

- **Cartas de Crédito de Importación.** Medio de pago internacional que opera como un compromiso de pago entre un importador local y un proveedor del exterior, el cual se concreta cuando se cumplen las condiciones acordadas entre ambos y proporciona un mayor nivel de seguridad a los dos por la intervención de los bancos que intermedian el pago.

Beneficios

- Operaciones en cualquier moneda extranjera y a cualquier parte del mundo (el riesgo cambiario es por cuenta del cliente).
 - Abriendo una carta de crédito, el importador confirma su solvencia y, en determinadas circunstancias, puede favorecerse con mejores condiciones de pago.
 - La mercancía es suministrada conforme a las condiciones acordadas en el crédito.
 - Líneas de crédito para confirmación con bancos internacionales de primera línea y operaciones bajo Convenio CCR, ALADI, SICAP.
 - El comprador recibe dentro de un plazo establecido los documentos exigidos.
 - El comprador tiene la certeza que sólo debe pagar si los documentos concuerdan totalmente con los términos y condiciones del crédito o si está conforme con las discrepancias que puedan surgir.
- **Cartas de Crédito de Exportación.** Medio de pago internacional que opera como un compromiso de pago entre un exportador local y un comprador del exterior, el cual se hace efectivo cuando se cumplen las condiciones acordadas entre ambos y proporciona un mayor nivel de seguridad a las dos partes por la intervención de los bancos que intermedian el pago.

Beneficios

- Operaciones en cualquier moneda extranjera y desde cualquier parte del mundo.
- El exportador/beneficiario goza del respaldo del banco para el pago de la mercadería que exporta (cartas confirmadas).
- El banco paga independientemente del comprador/importador del exterior, en la forma estipulada en la carta de crédito (cartas confirmadas).
- El comprador/importador del exterior no puede, bajo ningún pretexto, retener el pago siempre y cuando se hayan cumplido con todos los términos y condiciones estipulados en la carta de crédito; esta condición está garantizada por el banco extranjero emisor de la carta de crédito.

- **Cartas de Crédito Standby Recibidas.** La carta de crédito Standby es un compromiso de pago asumido por un ordenante del extranjero a favor de un beneficiario local; funciona como una garantía o fianza, puesto que a diferencia de la carta de crédito comercial, la condición de pago es el incumplimiento de las condiciones establecidas en la misma.

Beneficios

- Operación aceptable en cualquier moneda extranjera y desde cualquier lugar del mundo.
- El banco cancela independientemente del ordenante del exterior, en la forma determinada en la carta de crédito Standby.
- El ordenante del exterior no puede, bajo ningún pretexto, retener el pago del reclamo de la Standby siempre y cuando haya incumplido con los términos y condiciones estipulados en la carta de crédito; esta condición está garantizada por el banco emisor de la carta de crédito Standby.
- Los bancos que intervienen en el proceso controlan el cumplimiento cabal de las condiciones estipulada en la Standby para proceder con el pago y el reclamo.

- **Cartas de Crédito Standby Emitidas.** La carta de crédito Standby es un compromiso de pago asumido por un ordenante local a favor de un beneficiario en el exterior. Funciona como una garantía o fianza, puesto que a diferencia de la carta de crédito comercial, la condición de pago es el incumplimiento de las condiciones establecidas en la misma.

Beneficios

- Operación aceptable en cualquier moneda extranjera y desde cualquier sitio del mundo.
- Amplia gama de bancos corresponsales en el exterior.
- El ordenante procede al pago del reclamo de la Standby siempre y cuando se demuestre que haya incumplido con todos los términos y condiciones estipulados en la carta de crédito; esta condición está garantizada por el banco emisor de la carta de crédito Standby.
- Los bancos que intervienen en el proceso controlan el cumplimiento cabal de las condiciones estipuladas en la Standby para proceder con el pago y el reclamo.

- **Boletas de Garantía Contra-garantizadas.** Documento mercantil emitido por el Banco Nacional de Bolivia S.A. con el respaldo de una garantía recibida de bancos del exterior; mediante ésta garantiza a una persona natural o jurídica (afianzado) frente a un acreedor, comprometiéndolo el cumplimiento de las obligaciones contraídas por el afianzado.

Beneficios

- Agilidad en el proceso de emisión.
- Respaldo del Banco Nacional de Bolivia S.A.
- Comisiones competitivas.
- Entrega en cualquiera de las oficinas del banco a escala nacional.
- Capacidad de emisión en moneda nacional o moneda extranjera.
- Plazos flexibles adecuados a las características de la operación.

- **Financiamiento de Importaciones.** Préstamos a clientes importadores de Banco Nacional de Bolivia S.A. cuyo objeto es financiar las operaciones de importación.

Beneficios

- Atractivas líneas de crédito para financiar importaciones
- Al cancelar las importaciones al contado, el cliente puede acceder a descuentos por el pago oportuno a sus proveedores internacionales.

- **Financiamiento de Exportaciones pre y post Embarque.** Los financiamientos de pre y post embarque permiten a los clientes exportadores del Banco Nacional de Bolivia S.A. contar con un apalancamiento del capital de operaciones para efectuar sus exportaciones.

Beneficios

- Obtención anticipada de efectivo.
- Financiamiento en moneda nacional o moneda extranjera.
- Pagadero directamente con las divisas generadas por retornos de exportaciones ya efectuadas.

- **Documentos en Cobranza - Remitidos.** Medio de pago gestionado por el Banco Nacional de Bolivia S.A. que se aplica en el comercio internacional, por el cual un "exportador" local libera los documentos de respaldo de su mercadería a favor del "ordenante" del extranjero, el mismo que cancela las sumas convenidas previa aceptación de los mencionados documentos.

Beneficios

- Amplia red de bancos corresponsales en el exterior.
- El Banco Nacional de Bolivia S.A. ofrece a los clientes exportadores la ejecución de cobros documentarios a través de bancos del extranjero.
- Operaciones en cualquier moneda internacional para y desde cualquier parte del mundo.

- **Documentos en Cobranza - Recibidos.** Medio de pago gestionado por el Banco Nacional de Bolivia S.A. que se aplica en el comercio internacional, a través del cual un "exportador" del extranjero libera los documentos de respaldo de su mercadería a favor del "ordenante" local y éste cancela las sumas convenidas previa aceptación de los mencionados documentos.

Beneficios

- Amplia red de bancos corresponsales en el exterior.
- Operaciones en cualquier moneda internacional para y desde cualquier parte del mundo.

- **Giros Recibidos del Exterior.** Servicio que el Banco Nacional de Bolivia S.A. proporciona a sus clientes para la recepción y abono de transferencias electrónicas de dinero recibidas a través de bancos del exterior.

Beneficios

- Contar con inmediata disponibilidad de fondos.
- Recibir remesas de dinero y pagos de forma inmediata.
- Bajos costos.
- Posibilidad de retirar esos fondos en la amplia red de agencias y sucursales del banco.
- Pueden ser generados en cualquier moneda extranjera.

- **Giros Enviados al Exterior.** Servicio prestado por el Banco Nacional de Bolivia S.A. a sus clientes para realizar transferencias electrónicas de dinero desde Bolivia, valiéndose de bancos en el extranjero y a favor de beneficiarios en cualquier parte del mundo.

Beneficios

- Permite transferir fondos a cualquier parte del mundo.
- Bajos costos.
- Prontitud y seguridad en la transferencia.

- **Avales y Fianzas Externos.** El Banco Nacional de Bolivia S.A. garantiza a los proveedores de sus clientes el pago del valor de una importación a través del aval de letras de cambio o pagares girados sobre bancos del exterior.

Beneficios

- El banco garantiza la solvencia del comprador (cliente del Banco Nacional de Bolivia S.A.) con el exterior, asegurando el pago de obligaciones contraídas por la compra/venta de mercaderías.
- Realizables en cualquier moneda internacional y con cualquier banco del mundo.

- **Remesas de Cheques del Exterior.** Servicio que ofrece el Banco Nacional de Bolivia S.A. para el cobro de cheques girados contra bancos del exterior. Los cheques son remitidos al exterior vía bancos corresponsales para su procesamiento en la cámara de compensación ("clearing") del país correspondiente.

Beneficios

- Prontitud en el abono de los cheques en remesa.
- Seguridad en el servicio prestado por el banco.
- Bajos costos.

- **Venta de Cheques Plazas Exterior.** Servicio provisto por Banco Nacional de Bolivia S.A. mediante el cual, el banco, según instrucciones del cliente, gira cheques internacionales (en dólares o euros) debitando de las cuentas corrientes que el Banco Nacional de Bolivia S.A. mantiene en bancos del exterior (Miami, New York, Frankfurt y Santiago de Chile).

Beneficios

- Es un medio de pago que facilita cubrir obligaciones de pago con el exterior.
- Es un medio alternativo de transferir dinero al exterior.
- Bajos costos.



134 años

Los primeros son
los que cambian la historia

1872

BNB

BANCO NACIONAL DE BOLIVIA

Anexo III - Índice de Indicadores validados

Indicadores identificados				
Capítulo		Descripción	Validación	Página
BNB en un vistazo	1	Total activos (Bs)	✓	22
	2	Total depósitos del público (Bs)	✓	22
	3	Total patrimonio (Bs)	✓	22
	4	Total provisiones (Bs)	✓	22
	5	Resultado de la operación neto (Bs)	✓	22
	6	Resultado neto del ejercicio (Bs)	✓	22
	7	ROE	✓	22
	8	ROA	✓	22
	9	Coefficiente de adecuación patrimonial	✓	22
	10	Valor patrimonial proporcional	✓	22
	11	Cantidad de clientes	✓	22
	12	Cantidad de accionistas	✓	22
	13	Cantidad de empleados	✓	22
	14	Cantidad de oficinas	✓	22
	15	Cantidad de cajeros automáticos - ATM	✓	22
	16	Cantidad de tarjetas de crédito emitidas Visa y Mastercard	✓	22
	17	Cantidad de tarjetas de débito emitidas	✓	22
	18	Deuda a Largo Plazo M/N	✓	22
	19	Deuda a Largo Plazo M/E	✓	22
	20	Emisor	✓	22
Perfil del BNB	1	Reseña histórica: Crédito otorgado al gobierno nacional durante la Guerra del Pacífico	✓	29
	2	Crédito otorgado al estado boliviano para financiar la campaña del Acre	✓	29
	3	Contribución al esfuerzo bélico en el Chaco	✓	29
	4	Crédito otorgado a la Corporación Boliviana de Fomento para poner en marcha la fábrica de cemento de Sucre	✓	30
	5	Recompra de su deuda externa	✓	30
	6	Ranking a nivel departamental de colocaciones y captaciones	✓	38
	7	Cuadro: Porcentaje de cartera y contingente en relación al total del sistema financiero	✓	39
	8	Cuadro: Participación de BNB en la cartera de captaciones	✓	39

Capítulo	Descripción	Validación	Página
Responsabilidad Social del BNB	1 Ingresos financieros netos	✓	48
	2 Ingresos operativos netos	✓	48
	3 Ingresos por ajustes de inflación	✓	48
	4 Utilidades no distribuidas	✓	49
	5 Previsiones	✓	49
	6 Depreciaciones	✓	49
	7 Amortizaciones	✓	49
	8 Inversión en empleados	✓	49
	9 Proveedores de seguros, comunicaciones y traslados	✓	49
	10 Proveedores de servicios administrativos	✓	49
	11 Proveedores de servicios de consultoría	✓	49
	12 Otros proveedores	✓	49
	13 Estado - Impuestos	✓	49
	14 SBEF - Aportes	✓	49
	15 BCB - Aportes al fondo de reestructuración financiera	✓	49
El BNB y sus clientes	1 Texto: Intereses pagados Año 2006 Bs. 121.504.997	✓	55
	2 Texto: Saldo en cartera al 31/12/2006 Bs. 4.218.153.451	✓	55
	3 Tabla: Cantidad de clientes por sucursal año 2006	✓	56
	4 Cuadro: Distribución del crédito comercial por sector económico	✓	62
	5 Texto: Sectores económicos y el PIB	✓	63
	6 Tabla: Sectores económicos y su contribución al PIB	✓	63
	7 Crédito hipotecario de vivienda Texto: Material inapropiado - Espacios habitables	✓	65
	8 Crédito hipotecario de vivienda Texto: Vivienda propia	✓	65
	9 Crédito hipotecario de vivienda Texto: Aporte propio inicial	✓	65
	10 Crédito hipotecario de vivienda Texto: Promedio de miembros e individuos beneficiados	✓	65
	11 Tabla: Créditos hipotecarios de vivienda	✓	66
	12 Tabla: Créditos de consumo	✓	66
	13 Gráfico: Evolución de captaciones (CA, CC, DPF's)	✓	67
	14 Cuadro: Cantidad de transacciones vía BNB Net+ Gestiones 2002-2006	✓	68
	15 Tabla: Monto de las transacciones realizadas en BNBNet+	✓	69
	16 Texto: Volumen transado en BNB Net+ y el PIB	✓	69
	17 Tabla: Cantidad de cajeros y número de transacciones	✓	71
	18 Texto: Montos entregados y recepcionados a través de MoneyGram	✓	72

Capítulo	Descripción	Validación	Página
El BNB y sus empleados	1 Valor económico generado para empleados sueldos, salarios y otros Bs. 68.492.372	✓	77
	2 Inversión en la capacitación continua de los empleados Bs. 147.658	✓	77
	3 Gráfico: Personal por género	✓	79
	4 Cuadro: Relación de edad	✓	79
	5 Texto: Distribución de empleados por tipo de relación contractual	✓	80
	6 Cuadro: Cantidad de empleados por tipo de contrato en las sucursales del banco	✓	80
	7 Tabla: Cantidad de horas de capacitación	✓	82
	8 Tabla: Cantidad horas/tipo de curso	✓	82
	9 Tabla: Cursos habilitados para las diferentes categorías	✓	83
	10 Cuadro: Promedio de horas de curso por categorías	✓	83
	11 Texto: Durante el periodo 2006 el 84% del personal fue debidamente evaluado y el 16% restante no requirió evaluación.	✓	86
	12 Texto: Como resultado de las evaluaciones efectuadas en la gestión, 68% obtuvo un resultado "muy bueno" o "excelente" y solamente el 7% obtuvo un resultado inferior a "bueno".	✓	86
	13 Cuadro: Cantidad de ascensos por gestión	✓	86
	14 Cuadro: Movimiento de empleados	✓	87
	15 Texto: El índice de rotación de empleados para la gestión 2006 fue de 21.37% fue calculado de la siguiente forma: IR = (Número de desvinculaciones en la gestión) / Total personas IR = 171 / 800 IR = 21.37%	✓	88
	16 Cuadro: Índice de rotación	✓	88
	17 Gráfico: Comparación de salarios BNB vs. salario mínimo nacional	✓	89
El BNB y sus accionistas	1 Texto: Total Accionistas 2.978	✓	97
	2 Texto: Total Acciones 26.103.091	✓	97
	3 Texto: En la gestión 2006, la cantidad total de acciones en el Banco Nacional de Bolivia S.A. fue de 26.103.090,80 acciones, siendo el principal accionista Fernando Bedoya B. con una participación del 37.74%.	✓	98
	4 Cuadro: Distribución de accionistas	✓	98
	5 Cuadro: Valor patrimonial proporcional	✓	99
	6 Cuadro: Evolución del saldo de obligaciones subordinadas con entidades PROFOP (Programa de Fortalecimiento Patrimonial).	✓	99
El BNB y sus proveedores	1 Texto: Compras y pagos año 2006 Bs. 51.301.132	✓	105
	2 Texto: En la presente gestión el banco efectuó compras por un importe superior a 51 millones de bolivianos tanto a proveedores locales de los diferentes departamentos del país, como a proveedores extranjeros.	✓	107
	3 Tabla: Monto de las adquisiciones de la gestión (Gestiones 2004 - 2006)	✓	107

Capítulo	Descripción	Validación	Página
Estado, sociedad y reguladores	1 Texto: Impuestos - Gestión 2006 (Bs. 16.615.991)	✓	111
	2 Cuadro evolutivo de impuestos pagados	✓	111
	3 Texto: Aportes SBEF - Gestión 2006 (Bs. 6.345.426)	✓	112
	4 Cuadro: Aportes anuales a la SBEF en moneda nacional	✓	112
	5 Cuadro: Aportes al fondo de reestructuración financiera Acumulado del año 2002 al año 2006	✓	113
Administración de Riesgos	1 Cuadro: Evolutivo calificaciones Moody's Latin America Calificadora de Riesgos S.A.	✓	125
Entorno	1 Grafico: Consumo de energía eléctrica y agua potable	✓	130
	2 Texto: El Banco controló eficientemente los gastos administrativos relacionados con el consumo de materiales y se obtuvo una reducción en el gasto de Bs. 1.413.505 respecto a la gestión anterior, lo cual representa el 24.8%.	✓	130
	3 Gráfico: Consumo de materiales	✓	131

“Día a día generamos una relación de confianza con nuestros clientes. En el tiempo se contruye una amistad basada en el respeto, en la integridad y en la transparencia” .

Edwin Beltrán
Supervisor de Plataforma
de Servicio al Cliente - Oruro



