

# *Memoria de Responsabilidad Social Empresarial 2010-2011*

### ***Datos de contacto***

Banco Nacional de Bolivia S.A.

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

***E-mail:*** [info@bnb.com.bo](mailto:info@bnb.com.bo), [BNBRSE@bnb.com.bo](mailto:BNBRSE@bnb.com.bo)

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



## *Alcance*

El Banco Nacional de Bolivia S.A. (BNB) presenta la tercera Memoria de Responsabilidad Social Empresarial (MRSE).

El presente documento ha sido elaborado en base a la metodología de compilación, verificación y expresión de la Global Reporting Initiative (GRI) en su versión 3.0, y desarrollado a partir de indicadores generales y específicos del sector financiero, teniendo en cuenta la disponibilidad de la información para definir su aplicabilidad.

La MRSE expone la información relativa a los procedimientos y políticas referentes al accionar del BNB en materia de sostenibilidad por el período comprendido entre el 1 de enero de 2010 al 31 de diciembre de 2011.

De acuerdo a la metodología de evaluación de la GRI, la Memoria de Responsabilidad Social Empresarial del Banco Nacional de Bolivia S.A. se encuentra en un nivel de reporte "A+". El signo "+" hace referencia a que la memoria ha sido auditada por un tercero, dando credibilidad y transparencia a la información expresada.



## Contenido

	<i>Página</i>
<i>1. Mensaje del Presidente del Directorio</i>	11
<i>2. Perfil del Banco Nacional de Bolivia S.A.</i>	17
<i>2.1. Misión y visión</i>	20
<i>2.2. Gobierno corporativo</i>	21
<i>2.3. Asociaciones y membresías</i>	24
<i>3. Premios y reconocimientos recibidos</i>	27
<i>4. BNB Responsabilidad Social Empresarial</i>	33
<i>4.1. Desempeño social</i>	39
<i>4.2. Desempeño ambiental</i>	83
<i>4.3. Desempeño económico</i>	90
<i>5. Índice Global Reporting Initiative (GRI)</i>	99
<i>6. Dictamen del auditor independiente</i>	117





En mi calidad de Gerente General, a nombre del Banco Nacional de Bolivia S.A., expongo ante ustedes la tercera Memoria de Responsabilidad Social Empresarial del Banco Nacional de Bolivia S.A.

Mediante este reporte, el banco informa a sus principales grupos de interés acerca de los resultados alcanzados en las distintas iniciativas y proyectos desarrollados a lo largo de los años 2010-2011 en materia de responsabilidad social, dando cuenta del desempeño de la institución en los ámbitos social, medioambiental y económico.

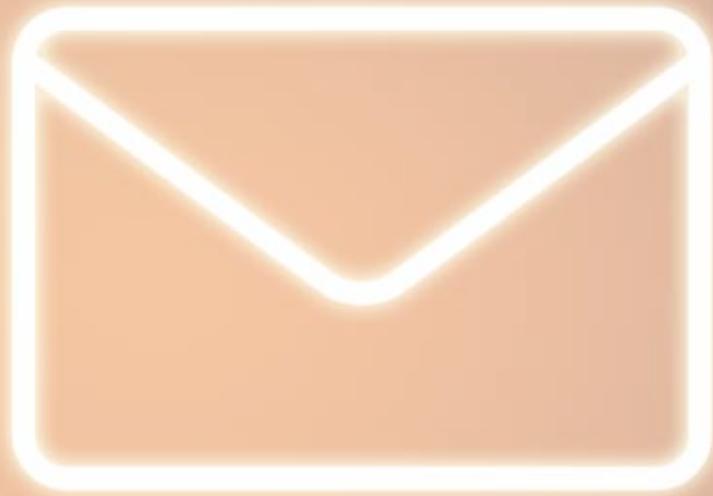
Como organización, luego de varios años de gestionar la responsabilidad social empresarial como una actividad estratégica y de alta prioridad para la empresa —con profesionales dedicados a la labor, con colaboradores comprometidos con las diferentes causas y amparados en un marco normativo institucional establecido—, nos sentimos privilegiados de ser uno de los más activos ejecutantes en Bolivia de iniciativas enmarcadas en nuestra concepción de lo que es responsabilidad social empresarial (RSE).

Consideramos que nuestro desempeño ha superado las expectativas primarias respecto a nuestra visión de RSE, empero somos puntuales en reconocer que se nos ha develado un inmenso mundo de alternativas a producir, aunque con retos mayores a conquistar.

**Pablo Bedoya**

Gerente General Banco Nacional de Bolivia S.A.





MENSAJE DEL  
PRESIDENTE



## **1. Mensaje del Presidente del Directorio**



Señores accionistas, estimados funcionarios, distinguidos clientes y comunidad en general:

En mi condición de Presidente del Directorio tengo el grato honor de presentarles la tercera Memoria de Responsabilidad Social Empresarial del Banco Nacional de Bolivia S.A., que da cuenta del desempeño social, ambiental y económico que nuestra actividad ha tenido durante el período comprendido entre enero de 2010 y diciembre de 2011.

Me enorgullece comunicarles que continuamos fortaleciendo el compromiso que asumimos por desarrollar nuestra actividad bajo los principios y directrices de la Responsabilidad Social Empresarial (RSE) como parte del día a día del negocio; muestra de ello son los resultados obtenidos en materia de sostenibilidad durante el período reportado, en el que hemos logrado consolidar el plan estratégico de RSE y dar un salto cualitativo en la formalización de esa materia al interior de nuestra organización.

En lo que respecta al desempeño del banco en el ámbito social, uno de los principales resultados ha sido el crecimiento continuo en la generación de fuentes de empleo para miles de personas. En efecto, al cierre de la gestión 2011 formaban parte de la plantilla de empleados del BNB 1.463 colaboradores, 21% más que la última gestión reportada (2009).

Durante la gestión 2011 el BNB distribuyó un valor económico de Bs. 165.064.420 entre su personal en concepto de salarios y beneficios sociales. Asimismo, invertimos en formar a nuestro personal: en el año 2011 dedicamos 40.067 horas a la capacitación y desarrollo, es decir, un promedio de 27,39 horas/persona de capacitación por colaborador.

Con miras a generar bienestar para los funcionarios, continuamos ejecutando el programa “Primero tu salud, tu vida, tu familia”, que se interesa por el bienestar de nuestros colaboradores a través de varias campañas de salud.

En relación a los clientes, además de haber acrecentado la cartera de créditos, el período 2010 - 2011 estuvo marcado por una priorización de la relación banco/cliente en todo su espectro, muestra de ello es la campaña institucional “Tu primero”, que fue concebida y utilizada para reafirmar de manera explícita y contundente la posición del BNB orientada hacia y para el cliente.

A eso se suman otras acciones que han apuntalado al banco: la línea de negocios Banca Joven BNB es la única propuesta especializada en Bolivia para los clientes jóvenes, que ha sido favorablemente acogida por sus más de 60 mil miembros, lo que demuestra un importante impacto social al bancarizar este segmento del mercado; los Días Verdes BNB que han cambiado el patrón tradicional de consumo con tarjetas de débito, al extremo de postergar las decisiones de compra de los usuarios hasta que ocurren los días de descuento y la apertura de nuevas oficinas que optimizan nuestra red de puntos de atención.

Como una experiencia nueva en nuestro país y cumpliendo conscientemente con el rol de buen ciudadano corporativo, el BNB presentó en noviembre de 2011 su programa “Aprendiendo con el BNB”. Se trata de un proyecto de educación que tiene el objetivo de mejorar la cultura financiera de los clientes del banco y de la comunidad en general, dotándoles de información y herramientas necesarias para que administren sus finanzas de forma responsable y segura.

En su tercer año de gestión, el programa Alianza BNB & Special Olympics Bolivia (SOB) continúa dando excelentes resultados. Son ya 5.119 atletas los que forman parte de este movimiento, 50% más que en 2009, atletas que son beneficiados con las actividades deportivas y de salud que organiza SOB, con el apoyo de más de 900 voluntarios del BNB. En el ámbito deportivo sucedieron varios eventos internacionales de gran relevancia, como los Juegos Latino Americanos en Puerto Rico, los Juegos Mundiales de Olimpiadas Especiales en Grecia y la II Copa América de Olimpiadas Especiales “Doctor Nicolás Leoz” en Paraguay, en los que los atletas bolivianos tuvieron un desempeño óptimo. Asimismo los voluntarios del BNB coadyuvaron en la organización de eventos locales masivos en distintas ciudades del país, generando oportunidades de participación para miles de atletas. En el ámbito de la salud se realizaron siete ferias a nivel nacional, que beneficiaron a más de 1.700 personas con discapacidad intelectual.

En el mismo plano de solidaridad social, con el programa Desafío Ahorra y Regala - DAR, el banco benefició a un total de 29 entidades entre asilos de ancianos, hogares de niños, orfanatos, albergues, hospitales, etc., que recibieron un importante aporte, fruto del esfuerzo de ahorro de los funcionarios, quienes conscientes de la importancia del cuidado del medioambiente cambiaron sus hábitos de uso y consumo de agua, papel y electricidad, logrando generar un resultado positivo para la administración del banco que posteriormente se tradujo en una donación del 50% del ahorro generado.

En cuanto al desempeño ambiental se tomaron varias medidas, tendientes a reducir el impacto que pudiese tener nuestra actividad sobre el medioambiente, como la concientización del personal a través del programa DAR; la campaña medioambiental “La Hora del Planeta”, que fue ampliamente promovida y difundida por el banco y la donación —con la firma de un convenio institucional con la microempresa Recicla Ahora— de todas las lonas publicitarias del banco en desuso.

Finalmente, en cuanto al ámbito económico, cabe resaltar que el año 2011 ha sido un año positivo para el sistema bancario nacional, cuestión que se refleja en nuestro desempeño como la segunda institución bancaria más importante del país. Nuestra gestión empresarial se ha caracterizado por el sano y transparente crecimiento del negocio; en efecto, al cierre de 2011 el banco reportó una utilidad neta de US\$ 24 millones, un patrimonio contable de US\$ 133 millones y un patrimonio neto de US\$ 144 millones.

Más allá de 2011, sabemos que las gestiones 2012-2013 estarán marcadas por grandes desafíos, tanto internos como externos, en los ámbitos social, ambiental y económico, desafíos que estamos dispuestos a asumir en toda la organización con responsabilidad y de manera prioritaria.

Atentamente.



Ignacio Bedoya S.

Presidente del Directorio Banco Nacional de Bolivia S.A.





PERFIL DEL BANCO  
NACIONAL DE BOLIVIA S.A.





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

El Banco Nacional de Bolivia S.A. (BNB) fue fundado por el señor Mariano Perú, junto a otras personalidades de la época, el 4 de marzo de 1872 en la ciudad de Sucre, capital de la república, con doble domicilio legal en Cobija, ciudad portuaria ubicada en el antiguo litoral boliviano y en Valparaíso, Chile. Desde entonces, han transcurrido 139 años de crecimiento y evolución, que lo han situado en el mercado nacional e internacional como una institución financiera sólida y de gran trayectoria.

Bajo la forma jurídica de Sociedad Anónima, el BNB es el segundo banco privado más grande de Bolivia, con un patrimonio de más de 130 millones de dólares. Sus activos representan el 15,44% del sistema bancario, la cartera de créditos el 14,21%, los depósitos del público el 15,78% y los resultados netos el 14,33% del sistema. La cartera de créditos está distribuida en todos los sectores de la economía y está orientada a diferentes segmentos del mercado. El BNB es un banco para la gran empresa, para los pequeños y medianos empresarios y para las personas.

Está presente en ocho de los nueve departamentos de Bolivia, con más de 250 puntos de atención financiera entre sucursales, agencias fijas, oficinas externas, ventanillas de atención, cajeros automáticos y puntos promocionales. Sus oficinas se destacan por su infraestructura funcional, por la comodidad para los clientes, por la tecnología de última generación incorporada a cada una de ellas, por la seguridad física brindada para clientes y colaboradores, por su imagen corporativa y por sus convenientes ubicaciones.

El banco continúa a la vanguardia de los servicios bancarios con tecnología de punta. Ha sido el primero en desarrollar la plataforma bancaria de Internet BNB Net Plus y que es la más utilizada en Bolivia. Además, es el único banco autorizado para operar el renombrado programa de acumulación de millas AAdvantage® de American Airlines®.

Cuatro familias de productos y servicios constituyen su propuesta comercial: la Banca de Negocios y Préstamos, que incluye los productos de crédito para empresas y personas; la Banca de Servicios, Inversiones y Cuentas; la Banca Internacional; y la Banca Electrónica. Los pequeños y medianos empresarios encuentran en el banco la mejor alternativa para sus operaciones bancarias.

Dentro de los nuevos servicios que ofrece, el año 2010 el BNB presentó una innovadora propuesta para un segmento del mercado boliviano hasta entonces desatendido, el de los jóvenes. "Banca Joven BNB" es una línea de negocios que pretende satisfacer las necesidades actuales de los jóvenes mediante productos del pasivo y del activo, y con una serie de beneficios como descuentos en los comercios afiliados.

Asimismo, lanzó la campaña "Días Verdes BNB", una propuesta imitada ya por otros, que premia a los clientes que utilizan sus tarjetas de débito en esos días, regalándoles un porcentaje del valor de sus compras, de tal manera que los clientes ahorran cuando gastan.

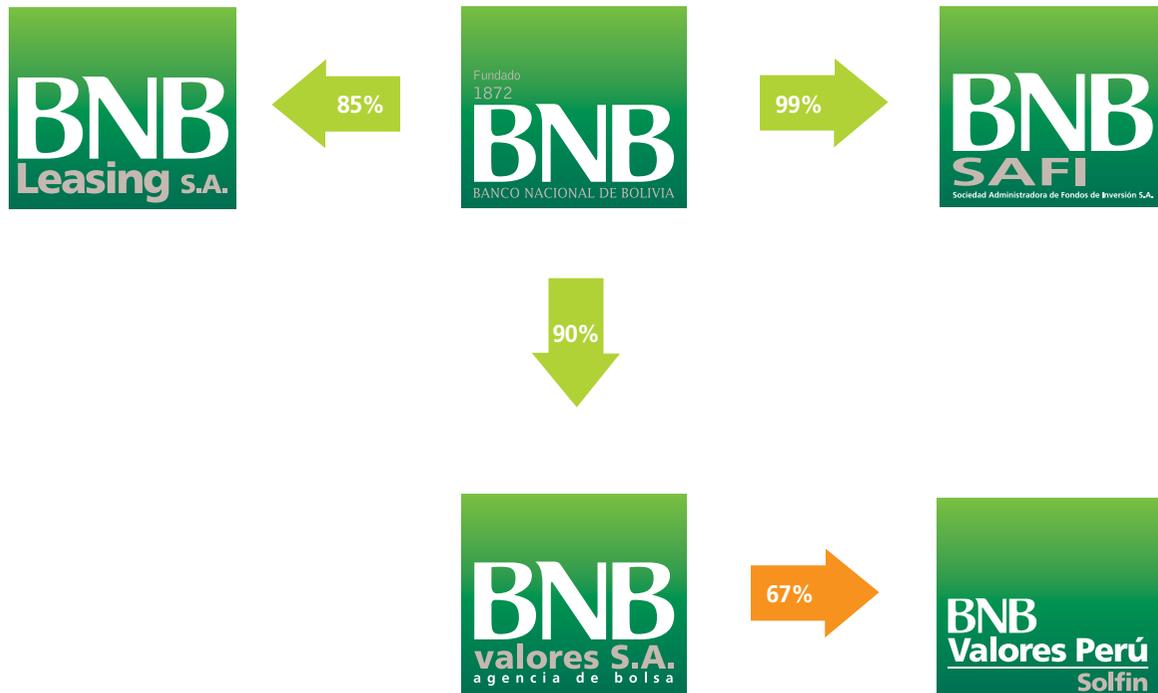
A diciembre de 2011, el banco contaba con 1.463 colaboradores, para quienes procura oportunidades de desarrollo y crecimiento personal y profesional, en un adecuado y saludable ambiente de trabajo.



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

- Banco Nacional de Bolivia S.A. (BNB).
- BNB Safi S.A. - Sociedad Administradora de Fondos de Inversión.
- BNB Valores S.A. - Agencia de Bolsa.
- BNB Valores Perú Solfin SAV - Agencia de Bolsa que opera en el Perú.
- BNB Leasing S.A.

#### PARTICIPACIÓN ACCIONARIA DEL BNB S.A. EN FILIALES



Para el BNB la Responsabilidad Social Empresarial (RSE) es parte de la gestión estratégica del negocio, por ello, desde 2006 viene sistematizando su aplicación transversal en la institución, a través de la ejecución de un conjunto de actividades y acciones en busca de la generación de valor sostenible para todos sus grupos de interés.

En este marco, el banco ha desarrollado varios proyectos y programas que tienen excelentes resultados, que serán detallados a lo largo del presente documento.

## 2.1. Misión y visión

### Misión BNB

#### “Generar valor”

##### Para nuestros clientes:

- Convirtiéndolos en socios estratégicos y satisfaciendo sus necesidades con productos de calidad, servicio oportuno, asistencia permanente y orientación profesional.

##### Para nuestra sociedad – comunidad:

- Contribuyendo activamente al desarrollo y progreso del país, a través de programas y proyectos en beneficio de la sociedad.

##### Para nuestros accionistas:

- Velando por la solvencia, rentabilidad y valor del Banco Nacional de Bolivia S.A.

##### Para nuestros colaboradores:

- Ofreciéndoles oportunidades para su desarrollo y crecimiento, en un ambiente adecuado de trabajo.

### Visión BNB

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



## 2.2. Gobierno corporativo

### Directorio

El Directorio del BNB es la máxima instancia de dirección, control y gestión de la institución.

La Junta General Ordinaria de Accionistas es la instancia que tiene la potestad de conformar el Directorio y nombrar al síndico titular y al suplente para cada gestión. El Directorio está conformado por diez miembros, seis directores titulares, un síndico, un síndico suplente y dos directores suplentes; ninguno de ellos forma parte del plantel ejecutivo.

El modelo organizacional del BNB está conformado por cuatro Comités de Directorio:

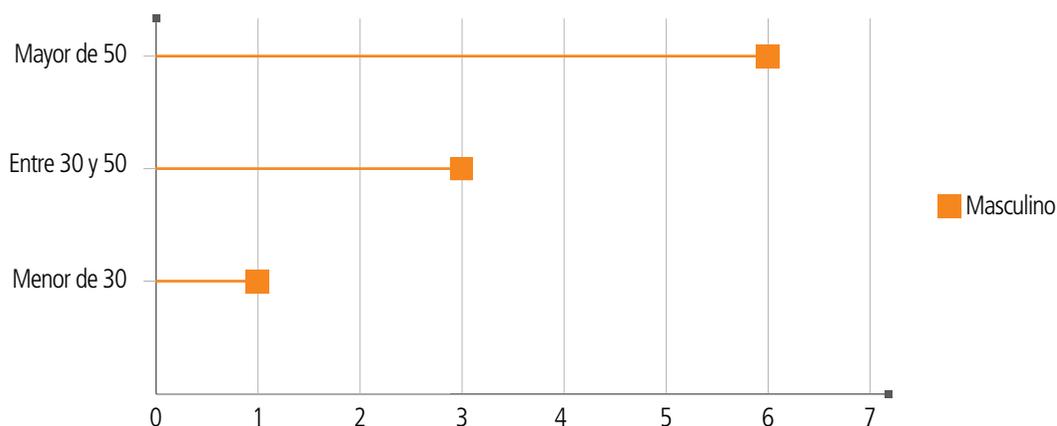
1. Comité Comercial y de créditos de directorio, conformado por siete miembros: Presidente del Directorio, director 1, director 2, gerente general, subgerente general, gerente nacional comercial y gerente nacional de riesgos; tienen la principal tarea de aprobar créditos.
2. Comité de Riesgos, conformado por el presidente del Directorio, director 1, gerente general, subgerente general y gerente nacional de riesgos.
3. Comité de Auditoría, conformado por el primer vicepresidente del Directorio, director 1, un miembro independiente (sin relación con la dirección o administración del banco), gerente general, subgerente general y gerente nacional de auditoría.

4. Comité de Cumplimiento, conformado por el primer vicepresidente del Directorio, director 1, un miembro independiente (sin relación con la dirección o administración del banco), gerente general, subgerente general y el oficial nacional de cumplimiento.

Los miembros de los comités son designados por el Directorio.

Además, el Directorio define los principales lineamientos relativos a la política y a la estrategia de la RSE del banco, monitorea su cumplimiento y su aplicación.

#### COMPOSICIÓN DEL ÓRGANO DE GOBIERNO GESTIONES 2010 -2011



Fuente: Elaboración propia en base a registros internos.

Nota: No hubo variación en la composición del Directorio de las gestiones 2010-2011 en cuanto al grupo etáreo y de género.

### Equipo gerencial

El Banco Nacional de Bolivia S.A. cuenta con un equipo gerencial que se compone de nueve gerencias nacionales: Gerencia General, Subgerencia General, Gerencia Nacional de Riesgos, Gerencia Nacional Comercial, Gerencia Nacional de Productos y Relaciones Internacionales, Gerencia Nacional de Operaciones, Gerencia Nacional de Sistemas, Gerencia Nacional de Auditoría y Gerencia Nacional Legal.

Acompañan a esta labor las gerencias comerciales en cada una de las nueve sucursales ubicadas en las capitales departamentales de Bolivia y en El Alto, que tienen la responsabilidad de asegurar el buen desempeño de la oficina a su cargo.



### 2.3. Asociaciones y membresías

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

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





PREMIOS Y  
RECONOCIMIENTOS  
RECIBIDOS





### 3. Premios y reconocimientos recibidos

#### La Paz

- Estatuilla “La marca más poderosa de La Paz”, categoría: Mejor Banco, otorgada por el semanario Bolivian Business y PricewaterhouseCoopers, 2010.
- Estatuilla “La marca más poderosa de La Paz”, categoría: Mejor Banco, otorgada por el semanario Bolivian Business y PricewaterhouseCoopers, 2011.
- Estatuilla “La marca más poderosa de La Paz”, categoría: Mejor Banco para Ahorrar, otorgada por el semanario Bolivian Business y PricewaterhouseCoopers, 2011.
- Estatuilla “La marca más poderosa de La Paz”, categoría: Mejor Banco para Prestarse, otorgada por el semanario Bolivian Business y PricewaterhouseCoopers, 2011.

#### Santa Cruz

- Premio a la Excelencia Empresarial, categoría: Innovación de Servicios y Ampliación de Mercado, otorgado por la Escuela Europea de Negocios, 2010.
- Reconocimiento al Banco Nacional de Bolivia S.A. por ser el primer banco en abrir una sucursal en la ciudad de Santa Cruz, otorgado por la Asociación de Bancos Privados de Bolivia - Filial Santa Cruz, 2010.

## Oruro

- Certificado de reconocimiento otorgado por Radio Capital al Banco Nacional de Bolivia S.A. por el constante apoyo y solidaridad a la práctica del deporte de las personas con discapacidad intelectual, haciendo posible su desarrollo e inclusión en la sociedad, 2010.
- Medalla del Bicentenario de la Revolución de 6 de Octubre de 1810 a Instituciones Centenarias, otorgado por el Honorable Concejo Municipal de Oruro, 2010.
- Tercer lugar en la categoría de Servicios, otorgado por la EXPOTECO, 2011.

## Cochabamba

- Medalla Manuela Gandarillas al Mérito Institucional a la promoción del desarrollo humano y social, otorgado por el Honorable Consejo del Departamento de Cochabamba, 2010.



- Estatuilla "La marca más poderosa de Cochabamba", categoría: Mejor Banco, otorgada por el semanario Bolivian Business y PricewaterhouseCoopers, 2010.
- Estatuilla "La marca más poderosa de Cochabamba", categoría: Mejor Banco para Ahorrar, otorgada por el semanario Bolivian Business y PricewaterhouseCoopers, 2010.
- Estatuilla "La marca más poderosa de Cochabamba", categoría: Mejor Banco para Prestarse, otorgada por el semanario Bolivian Business y PricewaterhouseCoopers, 2010.
- Estatuilla "La marca más poderosa de Cochabamba", categoría: Mejor Banco para Ahorrar, otorgada por el semanario Bolivian Business y la empresa consultora PricewaterhouseCoopers, 2011.
- Distinción "Más destacada participación en la 28ª FERIA INTERNACIONAL COCHABAMBA", otorgada por FEICOBOL, 2011.

## Potosí

- Reconocimiento a personalidades sobresalientes con motivo del bicentenario, donde se reconoció a la señora Ivana Zuleta Calderón, Gerente Comercial de la Oficina Potosí del Banco Nacional de Bolivia S.A., por su aporte profesional al desarrollo de la ciudad, 2010.

## Premios en responsabilidad social empresarial con carácter nacional

- Premio a la Responsabilidad Social Empresarial de la Cámara Nacional de Industria (CNI), segunda versión en la categoría de: "Mejor Proyecto de RSE dirigido a la comunidad", 2010.
- Premio a la Responsabilidad Social Empresarial de la Cámara Nacional de Industria (CNI), segunda versión en la categoría de: "Mejor Sistema de Gestión de la RSE", 2010.
- Estatuilla Paul Harris a la Excelencia Empresarial en Responsabilidad Social Empresarial, otorgada por el Rotary Club Chuquiago Marka, 2010.

## Otros reconocimientos con carácter nacional

- Placa de reconocimiento al Banco Nacional de Bolivia S.A. por los fuertes lazos de cooperación mutua durante los 20 años de trabajo con American Airlines, otorgada por la empresa American Airlines, 2010.
- "Bank of the Year Bolivia" (Banco del Año), otorgado por la revista británica The Banker, 2011.

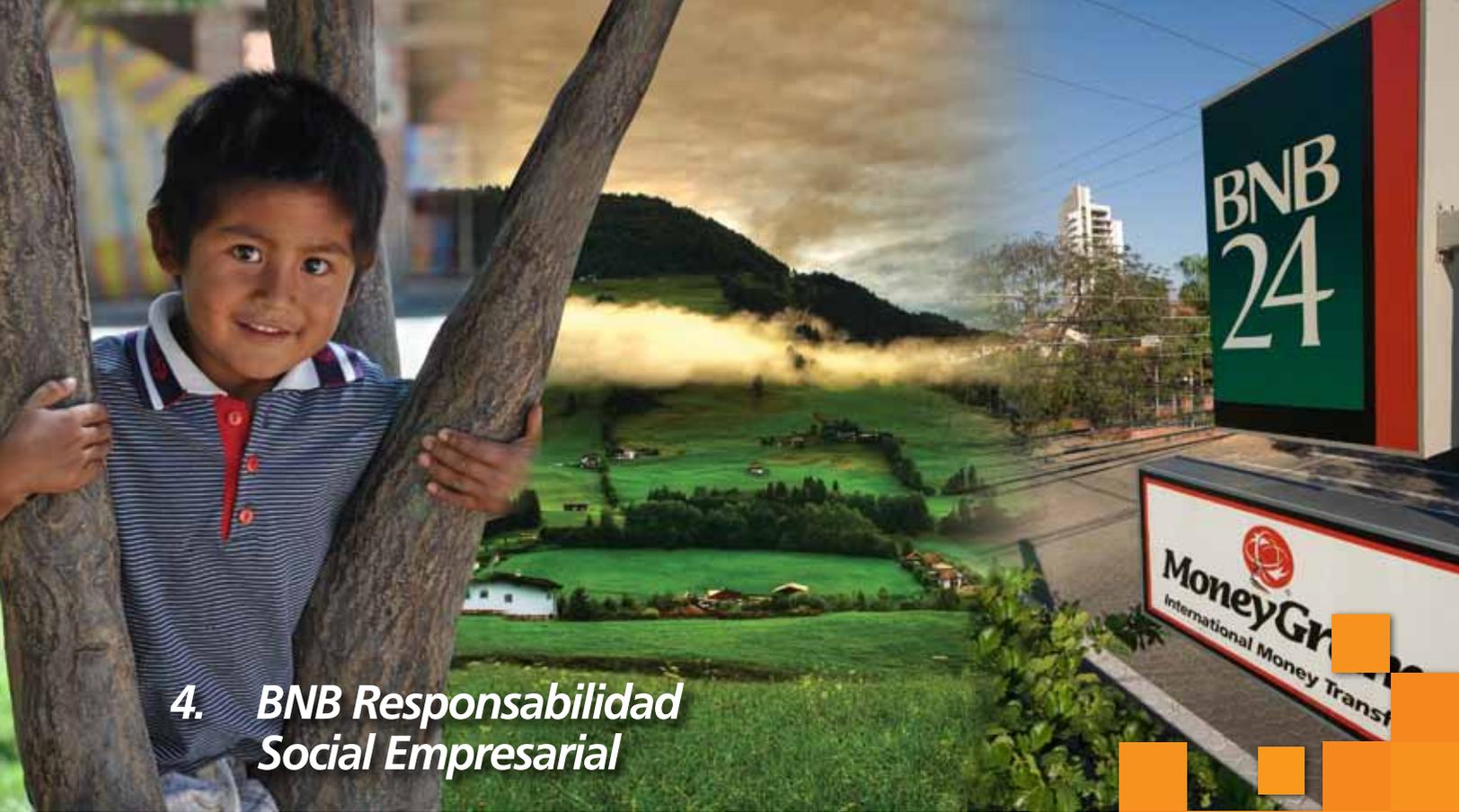






BNB RESPONSABILIDAD  
SOCIEDAD EMPRESARIAL





## 4. **BNB Responsabilidad Social Empresarial**

El Banco Nacional de Bolivia S.A. se caracteriza por ser una institución sólida que, invariablemente, ha actuado eficiente, responsable y transparentemente frente a sus accionistas y clientes, procurando el desarrollo profesional y personal de sus funcionarios y ejecutando proyectos sociales con miras a contribuir al desarrollo sostenible para así contribuir a mejorar la calidad de vida de los bolivianos.

***Por lo tanto, la Responsabilidad Social Empresarial (RSE) está presente desde siempre en el espíritu del banco.***

A partir de la adhesión del banco al Pacto Global de las Naciones Unidas en el año 2006, de la publicación de la primera Memoria de Responsabilidad Social Corporativa BNB 2006, publicada en 2007 y de la aprobación de un plan estratégico de RSE elaborado por el BNB con la colaboración de la Fundación COBORSE en 2008, la dirección de la institución asumió el reto de profesionalizar de manera transversal la RSE en la organización.

En ese marco, luego de trabajar arduamente en el proceso, el BNB estableció una Política de Responsabilidad Social que recoge y formaliza las experiencias aprendidas a lo largo de los seis años, marcando las pautas de actuación para el presente y el futuro.

*“En el entorno actual, un modelo de negocio basado en la rentabilidad ajustada a los principios y directrices de la RSE está más vigente que nunca y supone un elemento diferenciador para el BNB, pues a partir de ello la dirección del negocio le permite generar valor para todos los grupos de interés de forma equilibrada y sostenida en el tiempo”.*

***Carolina Linares, Ejecutiva de Responsabilidad Social Empresarial.***

## Política de RSE del BNB

### Finalidad

- a. Establecer un marco de actuación que integre las materias fundamentales de la Responsabilidad Social Empresarial y de los principios del Pacto Global en la estrategia del banco.
- b. Establecer un sistema de gestión de la RSE.

### Marco de actuación

#### a. Alcance de la RSE

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

#### b. Valores institucionales y su correlación con los principios de la RSE y el Pacto Global

La actividad diaria del BNB está arraigada a una serie de valores institucionales que sirven de preceptos en el accionar de todas las personas que lo integran y están estrechamente vinculados a los principios de la RSE que asume el banco como parte de su identidad. Estos valores son:

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

Asimismo, el banco asume como parte de su accionar el cumplimiento y la promoción de los diez principios del Pacto Global de las Naciones Unidas:

### **Derechos Humanos**

- Apoyar y respetar la protección de los derechos humanos.
- No ser cómplice de abusos de los derechos.

### **Ámbito laboral**

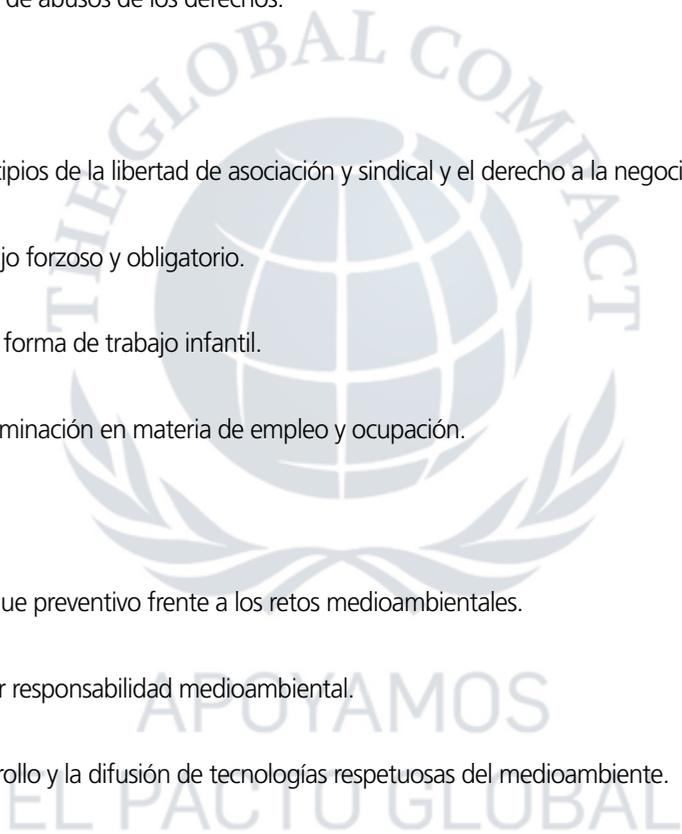
- Apoyar los principios de la libertad de asociación y sindical y el derecho a la negociación colectiva.
- Eliminar el trabajo forzoso y obligatorio.
- Abolir cualquier forma de trabajo infantil.
- Eliminar la discriminación en materia de empleo y ocupación.

### **Medio ambiente**

- Apoyar el enfoque preventivo frente a los retos medioambientales.
- Promover mayor responsabilidad medioambiental.
- Alentar el desarrollo y la difusión de tecnologías respetuosas del medioambiente.

### **Anticorrupción**

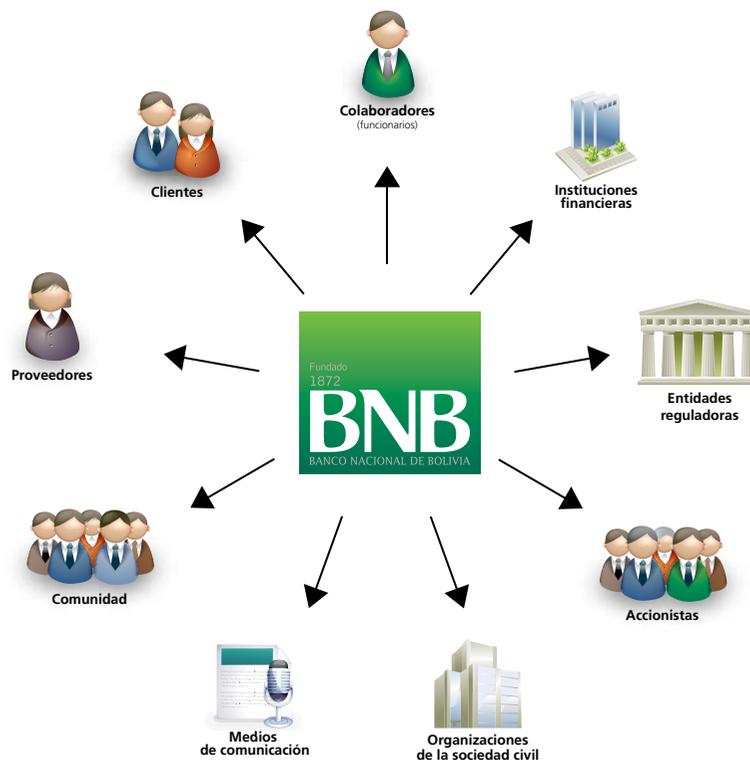
- Las empresas deberán trabajar contra la corrupción en todas sus formas, incluidas extorsión y criminalidad.



### c. Grupos de interés

Los grupos de interés del BNB están constituidos por los “individuos o grupos específicos de personas a los que impacta, de una u otra manera, con sus decisiones y acciones, que a su vez, tienen una influencia que afecta en el actuar del banco”.

Dentro de la esfera de influencia del BNB, los siguientes son los grupos de interés definidos:



Fuente: Política de RSE, Banco Nacional de Bolivia S.A. 2012.

### d. Materias fundamentales en RSE

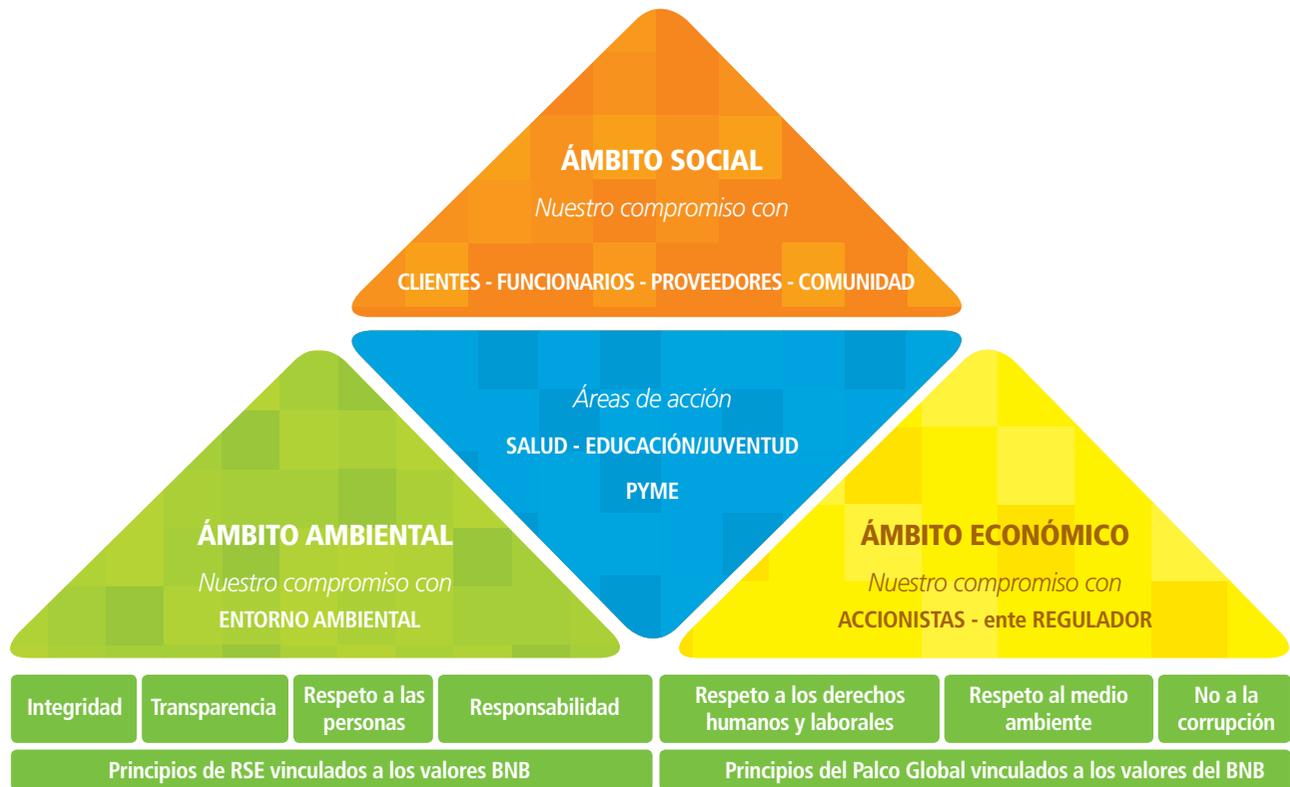
Para el BNB la gestión transversal de la Responsabilidad Social Empresarial, según el giro de su actividad y su ámbito de influencia, implica el tratamiento de las siguientes materias:

- Prácticas laborales.
- Prácticas de servicio al cliente.
- Prácticas de respeto al medioambiente.
- Prácticas de desarrollo de la comunidad.
- Relación con la entidad reguladora.

Estas materias, interrelacionadas y complementarias unas con otras, cubren los impactos de tipo económico, social y ambiental que el BNB genera o puede generar con su actividad, que pueden afectar positiva o negativamente a sus grupos de interés. En el entendido de que la RSE implica una buena gestión de todas esas materias, el BNB encara diariamente asuntos relevantes concernientes a ellas.

### Sistema de gestión de la RSE

Para avanzar hacia una gestión transversal de la RSE, el BNB establece un Sistema de Gestión que prioriza a sus grupos de interés, identifica los asuntos de relevancia concernientes a dichos grupos, distingue las áreas potenciales de actuación y establece un procedimiento de gestión de mejora continua.



Fuente: Política de RSE, Banco Nacional de Bolivia S.A. 2012.

## Estructura orgánica

El Banco Nacional de Bolivia S.A. tiene la siguiente estructura orgánica para administrar el Sistema de Gestión de la RSE y asegurar el cumplimiento y la aplicación de la política de RSE de manera transversal en todo el negocio.



Fuente: Elaboración propia en base a registros internos.

Con esta estructura se asegura una participación activa y voluntaria del personal del banco de todas las oficinas.

## Resumen de los principales lineamientos políticos de RSE

El BNB desarrolla programas de RSE con alcance permanente y nacional.

El BNB dedica recursos propios y el tiempo necesario para gestionar los programas de RSE

Los grupos de interés del BNB definidos como prioritarios son: los colaboradores, los clientes, la comunidad (en situación de vulnerabilidad) y los accionistas.

Las áreas de intervención para enfocar el Plan de RSE son : salud, pyme, educación y juventud.

Fuente: Política de RSE, Banco Nacional de Bolivia S.A. 2012.

En virtud al sistema establecido y para dar respuesta a las demandas de los grupos de interés prioritarios, el BNB asumió una serie de compromisos que se describen a lo largo de los párrafos posteriores del presente documento, los mismos que se traducen en una serie de programas, proyectos y acciones concretas en la materia.

"Nuestra política de responsabilidad social ha permitido ordenar, formalizar e institucionalizar las prácticas de RSE en el banco, asegurando con ello un alcance permanente y de alto impacto".

Patricio Garrett,

Gerente Nacional de Productos y Relaciones Internacionales, miembro del Comité Nacional de Responsabilidad Social Empresarial.



## **4.1. Desempeño social**

### **4.1.1. Compromiso con los colaboradores (funcionarios)**

El BNB se compromete a:

Velar por la salud, seguridad y el desarrollo profesional y personal de sus colaboradores, brindándoles igualdad de oportunidades, ocupaciones seguras y saludables, promoviendo la conciliación de la vida laboral y familiar. Asimismo, se compromete a fomentar el trabajo en equipo y procurar un clima laboral óptimo.

#### **Perfil de los recursos humanos**

Es política institucional del banco el de potenciar sus recursos humanos permanentemente, no sólo desde la perspectiva profesional, sino también desde la propiamente humana.

El recurso humano es una prioridad marcada y fundamental para la institución; tiene tal importancia, que la difícil labor del desarrollo humano dentro del BNB ha sido encomendada a un área especializada bajo dependencia directa de la Gerencia General.

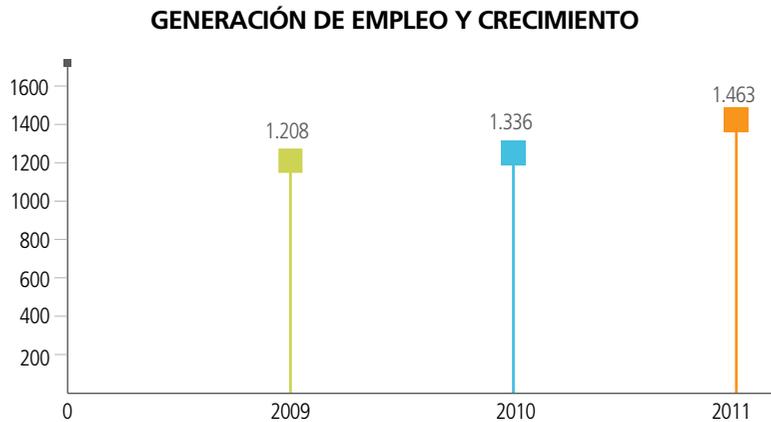
*“Existe un pleno convencimiento de que el BNB continúa creciendo y obteniendo resultados altamente positivos gracias a la dedicación y el esfuerzo de cada uno de sus colaboradores, es por ello que como institución, nos interesa fomentar su desarrollo a través de la gestión de un entorno laboral de excelencia que satisfaga sus necesidades de bienestar laboral y personal”.*

**Flavio Escóbar L., Segundo Vicepresidente del Directorio.**

A continuación se presenta información sobre los aspectos más relevantes relacionados con los recursos humanos del BNB.

### Generación de empleo y crecimiento

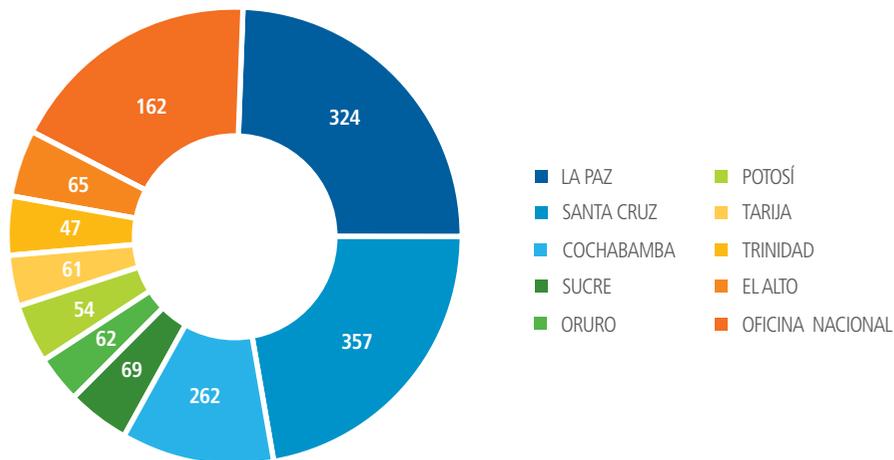
El banco empleó a 1.463 funcionarios al 31 de diciembre de 2011, es decir, un crecimiento de 21% respecto de la última gestión reportada (2009).



Fuente: Elaboración propia en base a registros internos.

### Distribución geográfica

**DISTRIBUCIÓN GEOGRÁFICA DEL PERSONAL A DICIEMBRE DE 2011**



Fuente: Elaboración propia en base a registros internos.

El personal contratado por el BNB para desarrollar actividades propias y permanentes (relativas a la intermediación financiera y actividades bancarias), ingresa a trabajar bajo la modalidad de contrato de trabajo indefinido, con un período de prueba de 89 días conforme a la legislación laboral vigente. En ese sentido, según registros internos, de los 1.463 funcionarios empleados a diciembre de 2011 sólo uno de ellos trabaja bajo la modalidad de contrato a plazo fijo y ninguno de ellos trabaja a media jornada. Por otra parte, por el tipo de actividad que desarrolla el BNB, todos los empleados son administrativos.

## Rotación media del personal

INDICADOR	GESTIÓN	
	2010	2011
<b>ROTACIÓN MEDIA DEL PERSONAL POR GÉNERO</b>		
FEMENINO	13%	15%
MASCULINO	13%	14%
<b>ROTACIÓN MEDIA DEL PERSONAL POR EDAD</b>		
MENOR de 30	16%	19%
ENTRE 30 y 50	10%	10%
MAYOR de 50	0%	5%
<b>ROTACIÓN MEDIA DEL PERSONAL POR DISTRIBUCIÓN GEOGRÁFICA</b>		
LA PAZ	12%	19%
SANTA CRUZ	15%	14%
COCHABAMBA	11%	10%
SUCRE	4%	23%
ORURO	28%	10%
POTOSÍ	11%	11%
TARIJA	7%	16%
TRINIDAD	6%	13%
EL ALTO	0%	8%
OFICINA NACIONAL	17%	17%

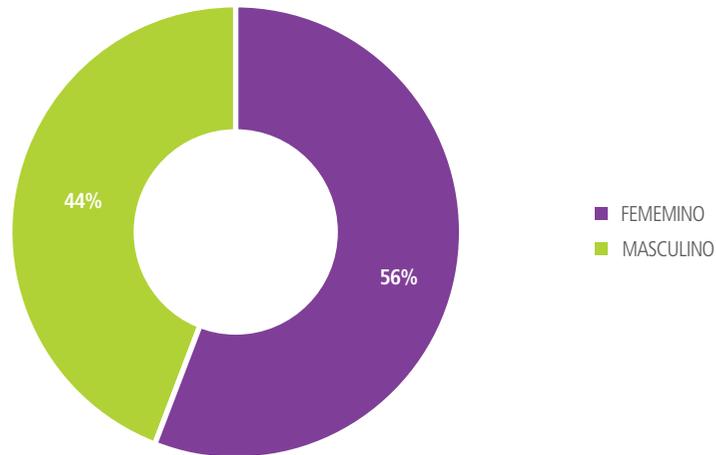
**Fuente:** Elaboración propia en base a registros internos.

**Nota:** Los cálculos se efectuaron en base a los protocolos y metodología del GRI 3.0.

A diciembre de 2010 se registró un total de 174 bajas, es decir, el 13% de los funcionarios dejaron de trabajar en la institución por diferentes motivos. Por su parte, a diciembre de 2011 se registraron 213 bajas, es decir un 15% del total del personal empleado. Respecto a los niveles de rotación en el mercado bancario, la media del BNB se considera baja, sin embargo, el banco continúa trabajando en políticas de retención de talento humano para reducir dichos índices.

## Composición de la plantilla

### COMPOSICIÓN DEL PERSONAL POR SEXO A DICIEMBRE DE 2011

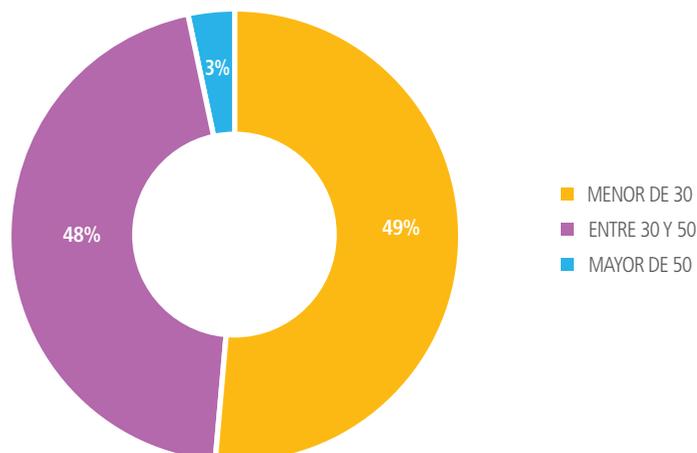


Fuente: Elaboración propia en base a registros internos.

La cantidad de mujeres empleadas por el BNB ha continuado aumentando respecto a la cantidad de hombres. En efecto, a diciembre de 2011 el 56% del total de colaboradores del banco eran mujeres (819) y el 44% eran hombres (644); es decir, hubo un incremento del 24% en la contratación de mujeres y del 18% en la contratación de hombres, respecto al período anteriormente reportado (año 2009).

El banco trabaja para alcanzar un equilibrio de género sostenible en el tiempo y procura evitar la discriminación de cualquier tipo, incluida la de género, promoviendo la igualdad de oportunidades para todos los colaboradores.

### COMPOSICIÓN DEL PERSONAL POR RANGO DE EDAD A DICIEMBRE DE 2011



Fuente: Elaboración propia en base a registros internos.

La plantilla del BNB está conformada por hombres y mujeres de distintas edades. Existe la necesidad de contratar a personal joven —49% del personal es menor de 30 años de edad— para cubrir las nuevas plazas que se abren como consecuencia del crecimiento del banco, demandando, en consecuencia, el concurso de profesionales jóvenes a quienes los acoge otorgándoles oportunidades laborales para desarrollarse en un ambiente competitivo y motivador.

## Remuneración

La remuneración de los colaboradores del banco está conformada por el salario básico, el bono de antigüedad y otros de diferentes características. El aguinaldo es pagado a los funcionarios de planta en diciembre.

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

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

El haber básico promedio pagado por el BNB a diciembre de 2011 alcanza a Bs. 5.025,64, que corresponde a 6,16 veces el salario mínimo nacional establecido por el gobierno del Estado Plurinacional (D.S. N° 0809 de 2 de marzo de 2011).

### COMPARACIÓN DE SALARIO MÍNIMO NACIONAL VS. EL SALARIO DEL BNB (Expresado en bolivianos)



Fuente: Elaboración propia en base a registros internos.

## Beneficios sociales

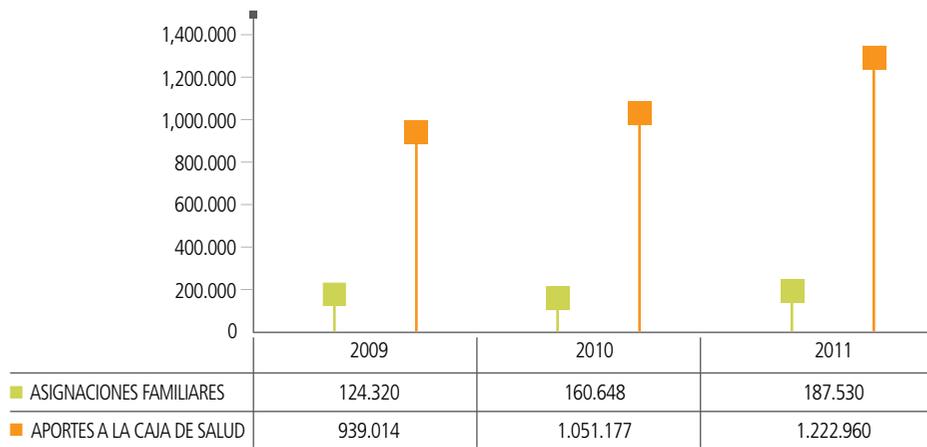
Los beneficios sociales que otorga el BNB son:

- a. Seguro Social de Corto Plazo.** El banco afilia a todos sus colaboradores a la Caja de Salud de la Banca Privada (CSBP) para que reciban prestaciones médicas y farmacéuticas; este beneficio es otorgado desde el primer día de trabajo e incluye la posibilidad de asegurar a los dependientes directos en primer grado.

Asimismo, el banco realiza los aportes para que el personal femenino en período de gestación reciba los subsidios de maternidad en las etapas prenatal, natal y de lactancia.

Durante la gestión 2011 el BNB aportó al seguro social de corto plazo un monto equivalente a US\$ 1.410.491, tal como se muestra a continuación:

**APORTES AL SEGURO SOCIAL DE CORTO PLAZO**  
(Expresado en dólares americanos)

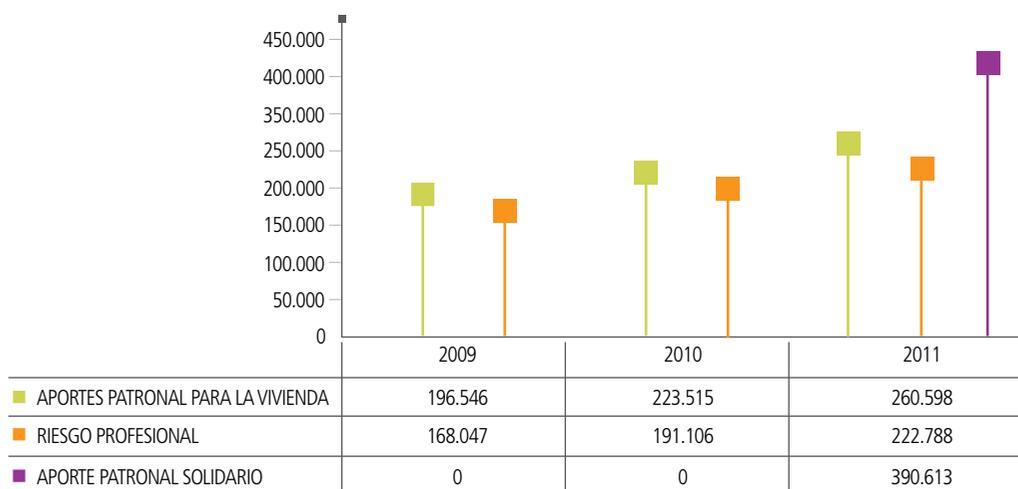


Fuente: Elaboración propia en base a registros internos.

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

Durante la gestión 2011 el Banco realizó un aporte de US\$ 873.999 al seguro social de largo plazo.

### APORTES AL SEGURO SOCIAL DE LARGO PLAZO (Expresado en dólares americanos)

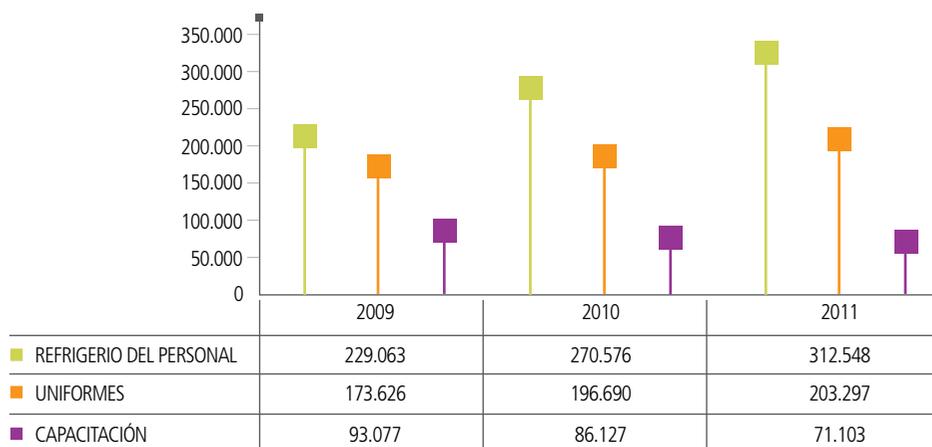


Fuente: Elaboración propia en base a registros internos.

- c. **Otros beneficios sociales.** El banco proporciona a sus colaboradores refrigerios otorgados en especies y provee uniformes a los funcionarios de las categorías 4, 5 y 6. También se debe destacar la constante inversión en capacitación que la organización brinda al personal en temas relacionados con su actividad laboral.

Durante la gestión 2011 se destinaron US\$ 586.948 para proveer estos beneficios, según se aprecia en el gráfico siguiente:

### REFRIGERIO DEL PERSONAL, UNIFORMES Y CAPACITACIÓN (Expresado en dólares americanos)



Fuente: Elaboración propia en base a registros internos.

## Salud, seguridad ocupacional y bienestar

El BNB dispone para sus colaboradores de un ambiente de trabajo adecuado y saludable, cumpliendo con las leyes y normas de la seguridad social boliviana. Muestra de ello son las bajas tasas de absentismo, accidentes y días perdidos de trabajo.

En efecto, por cada 200.000 horas trabajadas, la tasa de accidentes del BNB el 2010 fue de 0,75 incrementándose levemente a 0,82 en la gestión 2011.

Por cada 200.000 horas trabajadas, el BNB perdió 8,16 días el 2010 y el 2011 perdió 9,30 días. Finalmente, el 2010 la tasa de absentismo fue de 0,01 y se incrementó a 0,02 el 2011.

Sucursal	2010				TASA DE ACCIDENTES	TASA DE DÍAS PERDIDOS	TASA DE ABSENTISMO
	Total empleados	Nº de accidentes de trabajo	Días de ausentismo justificado (naturales)	Días de ausentismo injustificado (hábiles de trabajo)	IR= Nº total de accidentes / total horas trabajadores *200.000	IDR= Nº total de días perdidos/ total de horas trabajadas *200.000	AR= Nº total de días perdidos (por ausencia) durante el período/ Nº total de días trabajados por el colectivo de trabajadores durante el mismo período *200.000
LA PAZ	372	7	101		1,88	27,15	
SANTA CRUZ	319	2	3	8	0,63	0,94	0,03
COCHABAMBA	230			2			0,01
SUCRE	70						
ORURO	58			2			0,03
POTOSÍ	45			6			0,13
TARIJA	56						
TRINIDAD	31	1	5		3,23	16,13	
EL ALTO	0						
OFICINA NACIONAL	155						
<b>TOTALES</b>	<b>1.336</b>	<b>10</b>	<b>109</b>	<b>18</b>	<b>0,75</b>	<b>8,16</b>	<b>0,01</b>

Fuente: Elaboración en base a Protocolos GRI y registros internos.

2011					TASA DE ACCIDENTES	TASA DE DÍAS PERDIDOS	TASA DE ABSENTISMO
Sucursal	Total empleados	Nº de accidentes de trabajo	Días de ausentismo justificado (naturales)	Días de ausentismo injustificado (hábiles de trabajo)	IR= Nº total de accidentes / total horas trabajadores *200.000	IDR= Nº total de días perdidos/ total de horas trabajadas *200.000	AR= Nº total de días perdidos (por ausencia) durante el período/ Nº total de días trabajados por el colectivo de trabajadores durante el mismo período *200.000
LA PAZ	324	2	13	2	0,62	4,01	0,01
SANTA CRUZ	357	1	66	7	0,28	18,49	0,02
COCHABAMBA	262	8	55		3,05	20,99	
SUCRE	69						
ORURO	62			2,5			0,04
POTOSÍ	54			6			0,11
TARIJA	61						
TRINIDAD	47			5			0,11
EL ALTO	65						
OFICINA NACIONAL	162	1	2		0,62	1,23	
<b>TOTALES</b>	<b>1463</b>	<b>12</b>	<b>136</b>	<b>22,5</b>	<b>0,82</b>	<b>9,30</b>	<b>0,02</b>

**Fuente:** Elaboración en base a Protocolos GRI y registros internos.

**Nota:** Para ambos períodos se consideran "días naturales" aquellos días de ausentismo justificado, producto de accidentes de trabajo y "días hábiles de trabajo" aquellos días de ausentismo injustificado, producto de la ausencia del personal.

A lo largo del período reportado (2010 - 2011) no se registraron accidentes con lesiones graves ni víctimas mortales y tampoco se han reportado enfermedades profesionales.

Sobre lo anterior cabe señalar que los datos recabados sobre seguridad y salud son indicativos —desde el punto de vista del compromiso de una organización— respecto a su deber de prevenir accidentes laborales. Cuando los índices de accidentes y absentismo son bajos, como es el caso del BNB, van unidos, en general, a tendencias positivas en la productividad y estado de ánimo de los trabajadores. Este indicador pone en manifiesto que las prácticas de gestión de seguridad laboral del banco son acertadas, pues se traducen en un menor número de incidentes de seguridad y de salud en el trabajo.

*"En lo personal, agradezco al banco por interesarse por la salud de sus funcionarios. Generalmente dejamos que el día a día nos sobrepase y no nos damos tiempo para acudir a revisiones de salud preventivas, sólo visitamos al médico cuando la enfermedad se hace presente. Gracias a estas revisiones los funcionarios estamos tomando conciencia de lo importante que es cuidar la salud y prevenir enfermedades".*

**Alejandro Calbimonte,**  
**Ejecutivo de Negocios de**  
**Mesa de Dinero. Oficina**  
**Nacional en La Paz.**

El banco estableció el funcionamiento del Comité Mixto de Higiene y Seguridad Ocupacional, cuyos miembros representan al 100% de los funcionarios del banco y tienen como principal atribución la de vigilar el cumplimiento de las medidas de prevención de riesgos profesionales de la entidad. La conformación de este comité resulta ser el primer paso formal orientado a generar una cultura de prevención y de interés en los funcionarios para que detecten condiciones de riesgos en los ambientes de trabajo y al mismo tiempo se tomen acciones que mitiguen los mismos.

### **Programa Primero Tu Salud**

Con la finalidad de optimizar los planes de bienestar dirigidos hacia sus trabajadores, el BNB viene ejecutando desde la gestión 2009 el programa denominado "Primero tu Salud". Se trata de una iniciativa sui generis, mediante la cual se pretende velar por la salud y seguridad del 100% del personal del BNB, a través de una serie de iniciativas de prevención y promoción de la salud.

En ese marco, el programa se inició con la denominada "Semana de la salud", que consistió en una serie de charlas informativas y educativas impartidas por médicos de la Caja de Salud de la Banca Privada (CSBP) a los colaboradores del banco a nivel nacional, sobre temas de salud preventiva, cuidado de la misma, alimentación y otros aspectos relacionados.

Posteriormente, a mediados de 2010, se llevó a cabo un diagnóstico médico del estado de salud de los funcionarios del Grupo BNB en todo el país, que consistió en una evaluación completa de salud realizada por profesionales de la CSBP. A esta evaluación asistió el 88% de los funcionarios, porcentaje por demás importante y significativo a la hora de conocer los resultados sobre su bienestar y también sobre los riesgos de salud a los que se halla sujeto el personal.



Antes de esta evaluación, según un informe emitido por la CSBP, el 72% de los funcionarios del BNB no se había sometido a controles de salud periódicos preventivos. A partir de los resultados del diagnóstico, el área de RSE del banco impulsó un plan de acción —vigente desde el primer trimestre de 2011— que tiene el objetivo de promover acciones que modifiquen de manera positiva los hábitos de su personal en cuanto al cuidado de su salud y a la prevención de enfermedades comunes y relativas al giro del negocio.

En el marco de este plan se han desarrollado las siguientes iniciativas:

- **“Mejora tu salud visual”.** Esta acción consistió en un examen oftalmológico individual para detectar y prevenir enfermedades oftalmológicas y en los casos necesarios, facilitar la dotación de anteojos.

Para ello, el BNB estableció convenios interinstitucionales que posibilitaron la implementación de ópticas móviles y la asistencia de médicos oftalmólogos de primer nivel que brindaron sus servicios en las mismas instalaciones del banco.

Un factor importante de esta iniciativa fue la otorgación de permisos a los funcionarios en horas de trabajo para que asistan a la revisión oftalmológica. El área de RSE del banco, con el apoyo del personal de las áreas de Recursos Humanos y de Operaciones, coordinó toda la logística para llevar a cabo las exploraciones médicas, programando 1.393 citas con los oftalmólogos en diferentes horarios y en todas las regiones donde el banco tiene presencia.

La campaña tuvo una asistencia del 92% del total de los colaboradores de las empresas del Grupo BNB. En términos de salud visual, a partir de un relevamiento estadístico, se pudo colegir que, por ser un factor de riesgo latente en términos de salud, el cuidado de la vista de los funcionarios es una práctica determinante para el buen funcionamiento de las actividades propias del banco. En razón de esto, se ha determinado efectuar este tipo de campañas con carácter periódico.





- **Capacitación en primeros auxilios.** Esta actividad fue implementada con el objetivo de mejorar la capacidad de respuesta de los funcionarios frente a eventos inesperados y/o repentinos (accidentes, lesiones, o enfermedades) que puedan acaecer en las instalaciones del banco, en los hogares o en otros lugares. En ese marco, durante el segundo semestre de 2011 y como una primera experiencia, se realizaron cinco talleres de capacitación en primeros auxilios, impartidos por profesionales de la Cruz Roja Boliviana en días y horarios laborales, con una duración de 16 horas cada uno.

Los talleres abordaron de manera teórica temáticas relativas a la anatomía humana, la evaluación inicial del paciente y la identificación de distintas heridas y lesiones. Asimismo, los funcionarios aprendieron de manera práctica cómo atender a personas accidentadas, cómo transportar heridos, cómo realizar inmovilizaciones y muchas otras acciones que podrían salvar la vida de una persona.

Del mismo modo, se elaboró un manual interno de primeros auxilios, que será puesto a disposición de los funcionarios del banco, quienes además serán capacitados en su aplicación, utilizando el sistema “e-learning” en la Intranet empresarial durante el primer trimestre de 2012.

Por otra parte, el banco adquirió 68 botiquines de primeros auxilios, que fueron distribuidos a nivel nacional, asignando responsables de su mantenimiento y provisión de insumos por oficina, y se normó su utilización.

*“El curso de primeros auxilios fue una de las experiencias más educativas que he tenido en el tiempo que llevo trabajando en nuestra entidad. Todo lo que nos enseñaron son herramientas muy necesarias para poder reaccionar correctamente ante cualquier accidente y salvar la vida o ayudar a las personas que necesitan asistencia”.*

**Alejandro Rubén Cirbián**  
**Peña, Asistente de Créditos**  
**de Banca Personas, Sucursal**  
**Santa Cruz.**



Finalmente, en el 2012 se presentará la campaña “Trabaja a tono con la vida”, para promover hábitos alimenticios saludables, incentivar el ejercicio físico y posibilitar una buena ergonomía.

### ***Proyecto BNB Empresa Saludable***

“BNB Empresa Saludable” está orientado a establecer un sistema de gestión de asistencia, prevención y promoción de la salud de los funcionarios del banco, que asegure un ambiente de trabajo saludable y adecuado para su bienestar.

Para ello, durante la gestión 2011 se capacitó a un equipo de funcionarios en la Norma Boliviana “NB 512001 Sistema de Gestión Empresa Saludable IBNORCA”, para que preparen al banco para obtener la certificación de empresa saludable. En ese afán, en el segundo trimestre de 2011 se contrató al Centro de Educación e Información para la Salud (CEIS) para que coadyuve a la implementación de un sistema de gestión de salud que prevenga los principales riesgos de salud y de seguridad a los cuales están sujetos los funcionarios del banco.

En el año 2012 o a principios de 2013 el banco espera lograr la certificación.

## Libertad de asociación

En cumplimiento de la Ley General del Trabajo y del Reglamento Interno del banco, el BNB reconoce y garantiza el derecho de sindicalización de sus trabajadores, como medio de defensa, representación, asistencia, educación y cultura.

Al inicio de la relación laboral con el banco, los funcionarios de las categorías 4, 5 y 6 tienen la posibilidad de afiliarse voluntaria y libremente al Sindicato de Trabajadores del Banco Nacional de Bolivia.

A diciembre de 2011 el 30% del total de trabajadores de la entidad forman parte del sindicato del banco.

El banco como empleador mantiene una relación de trabajo dinámica, positiva y constructiva con el sindicato y promueve, en un marco de respeto y progreso, un flujo de comunicación constante con los representantes de los trabajadores. Es así que anualmente ambas instancias negocian, entre otros aspectos y bajo la modalidad de convenio colectivo, el incremento anual de salarios de los trabajadores del banco, estén o no sindicalizados. A diciembre de 2011 el 65% de los funcionarios fueron parte del convenio colectivo firmado por la empresa y el sindicato.

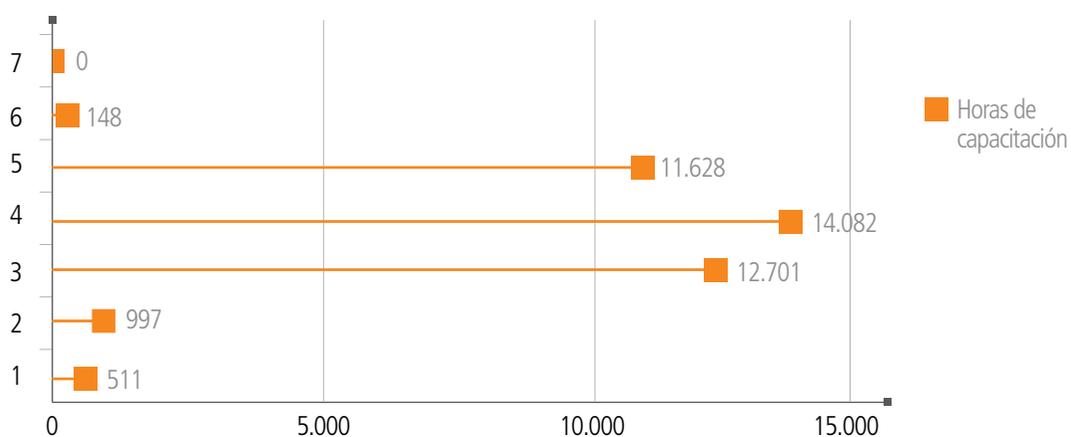


## Formación y capacitación

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

En el año 2011 el banco impartió 40.067 horas de formación y para el desarrollo del personal, es decir, un promedio de 27,39 horas/persona de capacitación por colaborador, aproximadamente. La inversión en capacitación se concentró en el mejoramiento de las competencias (conocimientos, habilidades y actitudes) profesionales y personales del grupo de empleados del banco, destacándose los programas de capacitación en habilidades de dirección, concientización en la prevención de riesgo, lavado de dinero, conocimientos en ofimática, sistemas tecnológicos y actualización en procedimientos y en normativa. Paralelamente, a través de la gestión del conocimiento y garantizando la formación continua con igualdad de oportunidades entre los funcionarios, los esfuerzos en capacitación se encaminaron a detectar áreas de oportunidad y a dar respuesta a las exigencias y necesidades de cada área y/o cargo.

**HORAS DE CAPACITACIÓN POR CATEGORÍA GESTION 2011**



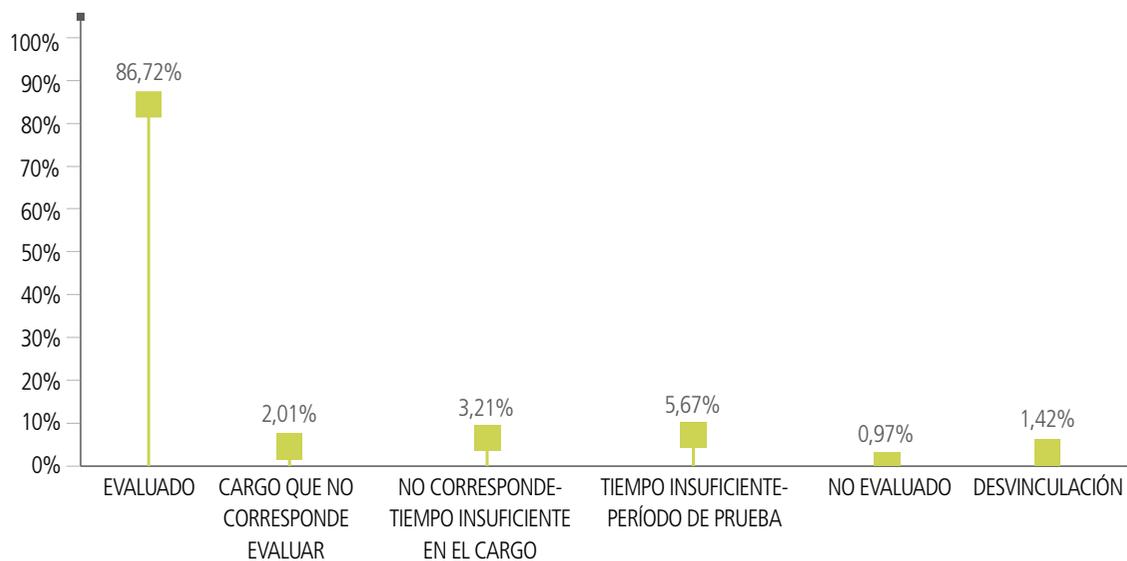
Fuente: Elaboración propia en base a registros internos.

## Evaluaciones de desempeño

En marzo de 2011 se implementó el sistema de evaluación al desempeño por competencias, para determinar el grado de eficacia con el que las personas llevan a cabo las actividades y responsabilidades en el cargo, por un lado, y, para determinar el potencial de desarrollo de cada persona, por el otro.

Así, la evaluación se llevó a cabo en el mes de febrero y de ese año abarcó el 86,72% del personal que trabajaba en la entidad a esa fecha, es decir a 1.162 funcionarios, y que cumplía con los criterios de evaluación (tener una antigüedad de más de seis meses, no estar en período de prueba, no pertenecer a las categorías 1 y 2). El resto de los empleados (13,28%) no fueron evaluados por no cumplir con dichos criterios.

### EVALUACIÓN DE DESEMPEÑO POR COMPETENCIA GESTIÓN 2011



Fuente: Elaboración propia en base a registros internos.

El sistema de evaluación arrojó resultados satisfactorios: el 9,47% del personal demostró ser altamente competente; el 78,23% competente; el 11,53% medianamente competente y tan sólo un 0,77% no competente.

Por otra parte, el estudio mostró que en las jerarquías de Planificación y Dirección Ejecutiva y Administración Ejecutiva existe más personal en la categoría "Altamente Competente", lo que implica que el banco cuenta con ejecutivos preparados para una adecuada dirección y control de la institución.

## RESULTADOS DE EVALUACIÓN DE DESEMPEÑO POR CATEGORÍA

ESTRUCTURA ORGANIZACIONAL	ALTAMENTE COMPETENTE	COMPETENTE	MEDIANAMENTE COMPETENTE	NO COMPETENTE	TOTAL GENERAL
Planificación y Dirección Ejecutiva	33,33%	66,67%	0,00%	0,00%	100,00%
Administración Ejecutiva	23,81%	61,90%	11,90%	2,38%	100,00%
Análisis y Supervisión	13,44%	76,88%	9,41%	0,27%	100,00%
Soporte operativo	7,01%	77,38%	14,48%	1,13%	100,00%
Servicio de cajas	3,76%	85,71%	9,77%	0,75%	100,00%
Servicio de mensajería	19,35%	67,74%	12,90%	0,00%	100,00%
<b>Total general</b>	<b>9,47%</b>	<b>78,23%</b>	<b>11,53%</b>	<b>0,77%</b>	<b>100,00%</b>

Fuente: Elaboración propia en base a registros internos.

### Canales de comunicación e información

#### Línea directa BNB

Con el objetivo de mejorar el clima laboral y las condiciones de trabajo, y para que las actividades cotidianas se desarrollen en un ambiente de armonía y de trabajo en equipo, el BNB ha implementado la “Línea Directa BNB”.

Es un canal de comunicación interna que permite al personal (independientemente de su nivel jerárquico) transmitir de forma ordenada, rápida y eficiente, sus opiniones relativas a las áreas de oportunidad identificadas o problemas en el desarrollo de sus actividades cotidianas o realizar consultas. Además, permite hacer seguimiento y control de la gestión de las soluciones planteadas.

De esta forma, cualquier funcionario, independientemente de su cargo o su ubicación geográfica, puede transmitir sus consultas referentes a los procedimientos y/o políticas de gestión o administración del personal, así como aquellas relacionadas a las actividades propias de su cargo al administrador responsable de la Línea Directa BNB, quien reasigna los casos para su pronta solución.

## **Boletín Somos BNB**

El banco publica cada dos meses el boletín “Somos BNB”, que es un medio de comunicación escrito interno, que se distribuye a todo el personal del banco.

“Somos BNB” informa a los funcionarios del banco acerca de los hechos más novedosos en términos de gestión, actividades, nuevos productos, premiaciones, temas primiciales, consejos y en la parte social se destacan las celebraciones de los cumpleaños, se da cuenta de los nacimientos de los hijos de los empleados, entre otros.

En su elaboración participan los funcionarios del banco, aportando con artículos de interés. Hasta el mes de diciembre de 2011 fueron publicadas 47 ediciones.

## **Boletín BNB RSE “El Espíritu del Banco”**

Con la finalidad de informar acerca del acontecer y de las operaciones del banco en materia de RSE, el BNB publica desde el segundo semestre de 2010 el boletín “BNB RSE El Espíritu del Banco”. Se trata de un instrumento de información muy importante pues cada dos meses pone a conocimiento de todos los funcionarios los avances de la ejecución de los programas de RSE y de las actividades relacionadas a la materia.

Además, es un canal mediante el cual el BNB promueve y educa en RSE al personal, de tal manera que éste conozca más acerca de este movimiento y de las iniciativas que se impulsan en su marco.

## **El correo electrónico “BNB RSE Informa”**

Es un instrumento comunicacional de uso continuo, mediante el cual semanalmente se informa al personal del banco de los acontecimientos en RSE, inmediatamente después de que suceden. Esta dinámica ha permitido motivar al personal y hacerlo parte de los resultados que se logran en la gestión de la RSE. Los colaboradores pueden también enviar sus dudas, consultas y comentarios.

## **BNB RSE en Intranet**

Es un canal de información que cuenta con una descripción completa de los programas y las actividades que se ejecutan en materia de RSE, así como un historial de documentación relacionada (presentaciones, historial de comunicaciones, memorandos, etc.). Este espacio es actualizado constantemente y pueden acceder a él todos los funcionarios que cuenten con Intranet.

AVANCES EN LA GESTIÓN DE LOS PROYECTOS DE RSE DEL BNB

BOLETÍN

## BNB Responsabilidad Social

El espíritu del banco

### Editorial

**Presentación del Programa de Educación Financiera: Aprendiendo con el BNB**

#### BNB Responsabilidad Social Empresarial

En el entendido de que la Responsabilidad Social Empresarial (RSE) es el compromiso voluntario que asume una empresa para contribuir al desarrollo sostenible de su entorno, como uno de los principales bancos de Bolivia consideramos, hoy más que nunca, que una gestión socialmente responsable contribuye a asegurar la continuidad de la actividad empresarial a largo plazo.

Por ello, el BNB continúa cumpliendo con su misión de "generar valor" para todos sus grupos de interés a través de la buena gestión del negocio y de la elaboración y ejecución de iniciativas, programas y proyectos de RSE con miras a ser una institución líder en la materia.

En esta ocasión, el BNB presenta un nuevo proyecto de Responsabilidad Social que tendrá un gran éxito y acogida por los clientes del banco y por la comunidad en general. Se trata de un programa de educación financiera denominado "Aprendiendo con el BNB".

"Aprendiendo con el BNB" tiene el objetivo de mejorar la cultura financiera de los clientes del banco y de la comunidad, dotándoles de los conocimientos básicos y las herramientas necesarias para que administren su economía de forma responsable e informada.



"Aprendiendo con el BNB" aborda de manera sencilla y práctica los temas relativos al manejo de la economía familiar, las inversiones que uno puede hacer en las distintas etapas de la vida, los productos y servicios financieros básicos que todos debemos conocer, los métodos de prevención y protección financiera y mucho más.

El programa difundió los temas durante los primeros 10 meses a través de varios canales e instrumentos de difusión y comunicación: radio, televisión, en redes sociales, etc.

Las temáticas, solo originan efectos cuando el consumidor toma conciencia sobre lo que se distribuye.

El concepto representa a desarrollar en los clientes una cultura financiera moderna, que difiera de los productos que se ofrecen con el BNB. Esperamos que con el BNB...

### Comunicación Ejecutiva

Comunicación con la segunda fase del Diseño: Es tiempo de BNB Regula en su sector



**Donación Oficina Nacional**  
El presidente de la Junta de Administración y el personal de la Oficina Nacional de Bolivia.



**Donación Santa Cruz**  
El grupo de niños de la escuela recibió material de educación para mejorar los resultados.

## SOMOS BNB



### Plan de Incentivos BNB

El Banco Nacional de Bolivia (BNB) es una institución financiera que opera en Bolivia y tiene como objetivo principal mejorar la calidad de vida de sus clientes y contribuir al desarrollo económico del país.

El Banco Nacional de Bolivia (BNB) es una institución financiera que opera en Bolivia y tiene como objetivo principal mejorar la calidad de vida de sus clientes y contribuir al desarrollo económico del país.

El Banco Nacional de Bolivia (BNB) es una institución financiera que opera en Bolivia y tiene como objetivo principal mejorar la calidad de vida de sus clientes y contribuir al desarrollo económico del país.

El Banco Nacional de Bolivia (BNB) es una institución financiera que opera en Bolivia y tiene como objetivo principal mejorar la calidad de vida de sus clientes y contribuir al desarrollo económico del país.

El Banco Nacional de Bolivia (BNB) es una institución financiera que opera en Bolivia y tiene como objetivo principal mejorar la calidad de vida de sus clientes y contribuir al desarrollo económico del país.

El Banco Nacional de Bolivia (BNB) es una institución financiera que opera en Bolivia y tiene como objetivo principal mejorar la calidad de vida de sus clientes y contribuir al desarrollo económico del país.

El Banco Nacional de Bolivia (BNB) es una institución financiera que opera en Bolivia y tiene como objetivo principal mejorar la calidad de vida de sus clientes y contribuir al desarrollo económico del país.

El Banco Nacional de Bolivia (BNB) es una institución financiera que opera en Bolivia y tiene como objetivo principal mejorar la calidad de vida de sus clientes y contribuir al desarrollo económico del país.

### Servicio - Plataforma de Cajas, Plataforma de servicios





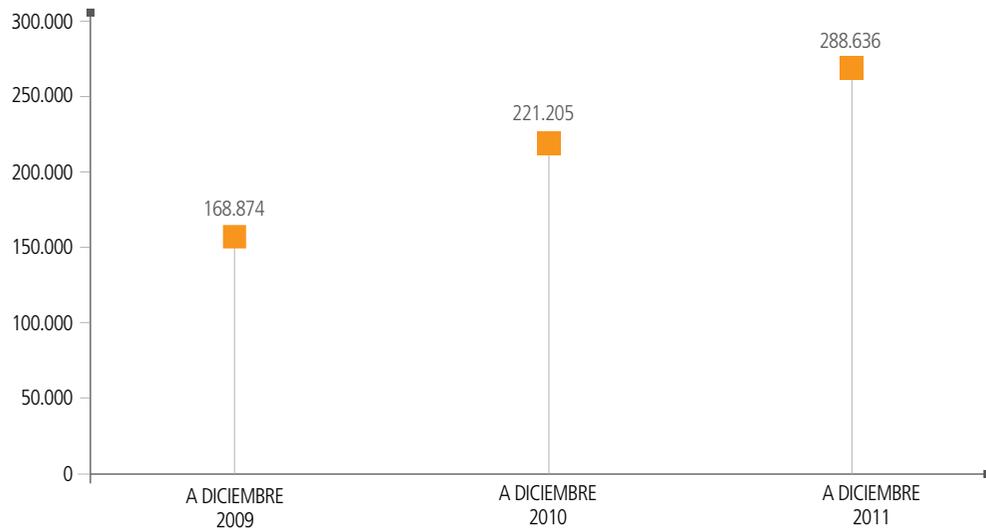
#### **4.1.2. Compromiso con los clientes**

Es un compromiso del BNB el conseguir la máxima satisfacción de los clientes, convirtiéndolos en socios estratégicos y satisfaciendo sus necesidades con los mejores productos y la máxima calidad del servicio.

##### **Perfil de los clientes del BNB**

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

### EVOLUCIÓN CRECIMIENTO DE CLIENTES 2009 - 2011



Fuente: Elaboración propia en base a registros internos.

A diciembre de 2011 el banco tenía 288.636 clientes activos, entre personas jurídicas y naturales, radicadas en el país y en el exterior. La cantidad de clientes entre los años 2009 y 2011 creció de manera sobresaliente en una cantidad de 119.762 clientes, es decir en un 71%. Este importante crecimiento en la cantidad de clientes se atribuye, preponderantemente, a la nueva línea de negocios BNB Banca Joven, la que a diciembre de 2011 registró a 62.025 clientes jóvenes activos.

A diciembre de 2011 los clientes del banco estaban distribuidos por región y tipo de la siguiente forma:

SUCURSAL	EMPRESAS	PERSONAS	PYME	TOTAL GENERAL
COCHABAMBA	1.413	58.193	725	60.331
GERENCIA GENERAL	12			12
LA PAZ	2.252	82.366	1.243	85.861
ORURO	358	19.079	225	19.662
POTOSÍ	346	10.583	217	11.146
SANTA CRUZ	1.129	62.200	871	64.200
SUCRE	407	22.419	302	23.128
TARIJA	333	17.496	480	18.309
TRINIDAD	131	5.524	332	5.987
<b>Total general</b>	<b>6.381</b>	<b>277.860</b>	<b>4.395</b>	<b>288.636</b>

Fuente: Elaboración propia en base a registros internos.

## Composición de la cartera de créditos

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

El siguiente cuadro muestra el volumen de la cartera a diciembre de 2011 por sucursal y por línea de negocios:

SUCURSAL	EMPRESAS	PYME	PERSONAS	TOTAL GENERAL
LA PAZ	158.416,51	97.772,82	62.483,91	318.673,24
EL ALTO	2.646,94	15.253,70	3.138,79	21.039,43
SANTA CRUZ	211.332,80	92.520,61	89.579,21	393.432,62
COCHABAMBA	73.128,99	98.416,60	73.431,27	244.976,86
SUCRE	16.690,69	17.158,21	27.813,75	61.662,65
ORURO	7.599,04	26.800,33	8.856,35	43.255,72
POTOSÍ	674,74	11.954,95	9.278,62	21.908,31
TARIJA	19.180,24	16.261,81	15.038,25	50.480,31
BENI	3.553,64	10.722,59	12.685,96	26.962,19
<b>Total general</b>	<b>493.223,59</b>	<b>386.861,62</b>	<b>302.306,12</b>	<b>1.182.391,33</b>

Fuente: Memorias financieras auditadas 2010 - 2011

Nota: Total cartera (directa + contingente) expresada en miles de dólares al 31 de diciembre de 2011.

# ¡Prepárate, ya llegan!

días  
verdes  
BNB

**Te regala el 10%** de tus compras  
cada vez que pagues con tu tarjeta de débito BNB Global o Banca Joven BNB



Los días verdes BNB llegan en cualquier momento  
¡Tienes que estar atento!

Fundado  
1872

**BNB**  
BANCO NACIONAL DE BOLIVIA

**Tú primero**

Línea Gratuita  
800 10 7272

\*Solamente participan las transacciones realizadas en comercios de la Red Enlace en Bolivia, con excepción de comercios de Casas de Juego y Empresas Telefónicas en la red de tarjetas. Solamente participan las transacciones realizadas en terminales POS con PIN-PAD, no así las transacciones en cajeros automáticos, por Internet, MÓVIL o por Colicash Online. Aplica la promoción hasta un monto máximo acumulado de compras con tarjeta(s) de débito por día de US\$ 300 o su equivalente en bolivianos por cuenta corriente o de ahorro. Aplica la promoción hasta un monto máximo acumulado de compras con tarjeta(s) de débito por día de Bs 500 por cuenta corriente o de ahorro en gasolineras. Esta entidad se encuentra bajo la regulación y supervisión de la Autoridad de Supervisión del Sistema Financiero (ASFI).

## Productos y servicios del BNB

La propuesta comercial del BNB está constituida por cuatro familias de productos y servicios: la Banca de Negocios y Préstamos, que incluye los productos de crédito para empresas y personas; la Banca de Servicios, Inversiones y Cuentas; la Banca Internacional; y la Banca Electrónica. Los pequeños y medianos empresarios encuentran en el banco la mejor alternativa para sus operaciones bancarias.

Más de cien productos y servicios en sus diferentes versiones, son la oferta permanente del banco a su clientela. Dentro de los productos más importantes se puede mencionar:

- **BNB Crecer Pyme**, es la línea de negocios para atender el segmento de la pequeña y mediana empresa con una variedad de productos de crédito y servicios diseñados especialmente para ese dinámico sector.
- **Línea de Negocios Banca Joven BNB**, es una línea de negocios diseñada para los clientes jóvenes actuales y potenciales de la institución. Es una alternativa única en el país.
- **Giros de y al exterior del país**, a través de las empresas de remesas internacionales Money Gram y More.
- **BNB Net Plus**, la plataforma bancaria de Internet más versátil y completa del país, mediante la cual se han realizado transacciones por millones de dólares. Un nuevo protocolo de seguridad se ha implementado para resguardar a las transacciones de riesgos externos.
- **Tarjeta de Crédito BNB/AAdvantage®**, que es la única alternativa en Bolivia que permite acumular millas por comprar con el medio de pago para luego canjearlas por pasajes en American Airlines®.
- **Tarjeta de Débito BNB Global y tarjeta de Débito Banca Joven BNB**, respaldadas con la campaña “Días Verdes BNB”, registran un incremento en el volumen y cantidad de transacciones que supera el promedio desde el año 2007.



El BNB distribuye sus productos y servicios a clientes y usuarios nacionales y extranjeros a través de una red de 69 oficinas en el país, 183 cajeros automáticos, el portal por Internet [www.bnb.com.bo](http://www.bnb.com.bo), la banca por telefonía celular, la red de POS (points of sale) y de la red de terminales de autoservicio.

Los puntos de atención financieros (PAF) del banco, activos a diciembre de 2011, eran los siguientes:

SUCURSAL	AGENCIA FIJA	CAJERO AUTOMÁTICO	OFICINA CENTRAL	OFICINA EXTERNA	PUNTO PROMOCIONAL	SUCURSAL	VENTANILLA	TOTAL GENERAL
BENI	1	5		2		1		9
CHUQUISACA	2	10				1		13
COCHABAMBA	7	30		3		1		41
LA PAZ	11	57	1	6	1	2	1	79
ORURO	1	10		1		1		13
POTOSÍ	1	6		1		1		9
SANTA CRUZ	9	56		9		1	1	76
TARIJA	2	9				1		12
<b>Total general</b>	<b>34</b>	<b>183</b>	<b>1</b>	<b>22</b>	<b>1</b>	<b>9</b>	<b>2</b>	<b>252</b>

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

**Nota:** En el cuadro de referencia no se toma en cuenta a la agencia de Colcapirhua, pues ésta fue inaugurada en enero de 2012. Con referencia a la apertura de nuevos puntos de atención al cliente, durante la gestión 2011 el banco fue autorizado por el ente regulador a convertir la agencia de El Alto en sucursal.

Asimismo, el BNB fue autorizado a inaugurar las siguientes agencias:

- Agencia Uyuni en Potosí.
- Agencia Blanco Galindo en Cochabamba.
- Agencia Riberalta en Beni.
- Agencia Villa Adela en La Paz.
- Agencia Villa Fátima en La Paz.
- Agencia Colcapirhua en Cochabamba.

**Yo tengo**

**Banca Joven  
BNB**

**¿y tú?**



**Tú primero**

Fundado  
1872

**BNB**  
BANCO NACIONAL DE BOLIVIA

## Medición de la satisfacción de los clientes del BNB

Considerando que la percepción del cliente reviste vital importancia para determinar acciones estratégicas preventivas y activas a futuro, para corregir lo dispuesto e incorporar nuevas prestaciones, el banco periódicamente analiza, ejecuta y difunde los controles y estudios descritos a continuación, con la finalidad de reforzar la calidad en la atención de clientes y usuarios.

■ **Estudio de Lealtad de Clientes 2011.** Fue elaborado por la empresa Ipsos Apoyo Opinión y Mercado a nivel nacional y presentó como principales conclusiones las siguientes:

- La tendencia es a la mejora, observándose incrementos significativos en comparación con el 2009 en la percepción de calidad general y de valor, así como mejoras leves en la satisfacción global y calidad de atención.
- Estas mejoras se traducen en leves incrementos en intención de recomendar al banco, intención de continuar trabajando con él y especialmente una mejora importante en la intención de adquirir nuevos productos o servicios con el banco.
- El nivel de satisfacción global con los servicios del BNB es alto y supera el obtenido por sus competidores directos.
- Los procesos mejor evaluados en el último estudio, son atención del ejecutivo de negocios para tarjetas de crédito y tarjetas de débito, en los cuales más de la mitad de los clientes dijeron estar “totalmente satisfechos”.
- Cabe destacar que entre los clientes de alto valor, los créditos personales y la atención del ejecutivo de negocios para tarjetas de crédito toman más importancia.
- Los aspectos que generan lealtad entre clientes del BNB son principalmente la satisfacción y la popularidad de la marca, seguidos a cierta distancia por la familiaridad, calidad, diferenciación y comparación de precios.

El siguiente cuadro muestra la evolución de los indicadores más destacados desde el año 2007:

INDICADORES	ÍNDICE 2007 (%)	ÍNDICE 2008 (%)	ÍNDICE 2009 (%)	ÍNDICE 2011 (%)
Le brinda la asesoría que usted requiere	67	67	75	76
Le ofrece soluciones simples y ágiles a sus necesidades financieras	61	64	70	69
Es una empresa sólida y segura	88	87	91	90
Calidad de atención	36	38	47	50
Índice de lealtad y segmentación de clientes del BNB	38	47	56	57

Fuente: Estudio de Lealtad 2011 de Clientes, Ipsos Apoyo Opinión y Mercado.

- **Estudio Cliente Incógnito.** También efectuado por la empresa Ipsos Apoyo Opinión y Mercado con periodicidad anual, tiene el objetivo de evaluar el cumplimiento de las entidades financieras con las normas estándares de calidad en las agencias de los bancos y principales microfinancieras del país y realizar una comparación del nivel de servicios brindado por las mismas.

El universo del estudio son agencias bancarias o de microfinanzas que operan en las ciudades de La Paz, El Alto, Cochabamba y Santa Cruz. El estudio utiliza la técnica de Cliente Incógnito (Mystery Shopper) que se basa en visitas presenciales a las agencias de las entidades financieras por, precisamente, los clientes incógnitos, para observar objetivamente la distribución de los servicios y productos a los clientes, la calidad de los mismos, el comportamiento de los funcionarios, los ambientes físicos, etc. Por ejemplo, para la evaluación del servicio en las plataformas de cajas, los clientes incógnitos realizaron depósitos; para la evaluación de la plataforma de servicios se solicitó información para la apertura de cajas de ahorro y para la evaluación de la plataforma comercial se solicitó información para la obtención de un crédito personal.

Los principales resultados obtenidos fueron:

FACTOR	PROMEDIO DEL SECTOR	BANCO NACIONAL DE BOLIVIA S.A.
Solicitud de requisitos	75	74
Ofrecimiento de otros productos	12	24
Cajeros automáticos internos	75	100
Limpieza externa de la agencia	55	52
Índice general de cumplimiento	75	78
Infraestructura	86	88
Atención en ventanilla	73	73
Atención en plataforma	74	76
Información de productos	40	46

Fuente: Elaboración propia en base a registros internos.

- **Encuestas vía Internet.** A través del portal financiero se realizan encuestas con periodicidad mensual, para conocer el grado de conocimiento y conformidad del cliente o usuario (potencial cliente) sobre los servicios ofertados por el banco.

Las preguntas de las encuestas son diseñadas tomando en cuenta actualidad, importancia y demás aspectos para escoger el factor que se desea evaluar sobre los productos o servicios del banco.

- **Control de Calidad Post-Venta (plataforma de cajas, plataforma de servicios, plataforma comercial y Banca Joven).** El estudio de Control de Calidad Post Venta fue implementado en el Banco Nacional de Bolivia S.A. con el objeto de conocer la percepción de los clientes sobre la calidad del servicio que reciben al momento de adquirir un producto y/o servicio, al realizar una transacción en el banco, de tal manera que se detecte posibles falencias y se adopten acciones correctivas para encarar procesos de mejora continua.

La frecuencia de elaboración de los informes es mensual y se realizan por orden en todas las sucursales y oficinas del BNB.

A través del Control de Calidad Post Venta el cliente asigna una calificación del 1 al 7 a diferentes variables que forman parte de la encuesta, donde se observó que el grado de satisfacción por la atención recibida promedio es el siguiente:

GRADO DE SATISFACCIÓN POR LA ATENCIÓN RECIBIDA			
Plataforma	2010	2011	Promedio
Servicios	6,29	6,29	6,29
Cajas	6,22	6,20	6,21
Comercial	6,23	6,32	6,28
Promedio	6,25	6,27	6,26

Fuente: Elaboración propia en base a registros internos.



## Incentivos para mejorar el acceso a los servicios financieros

■ **Programa de Educación Financiera “Aprendiendo con el BNB”.** En noviembre de 2011 el BNB presentó un nuevo proyecto de Responsabilidad Social Empresarial. Se trata de un programa de educación financiera cuyo objetivo es el de mejorar la cultura financiera de los bolivianos, dotándoles de información y herramientas necesarias para que administren sus finanzas de forma responsable y segura.

“Aprendiendo con el BNB” es el primer programa de este tipo impulsado por una institución financiera; busca difundir de manera sencilla y práctica, temas relativos al manejo de la economía familiar, las inversiones que se pueden hacer en las distintas etapas de la vida, los productos y servicios financieros básicos que todos deben conocer, así como los métodos de prevención y protección financiera y muchas temáticas más.

El programa está organizado en cinco grandes temas, cada uno de los cuales contiene cuatro capítulos con conocimientos básicos y consejos prácticos sobre educación financiera.



El concepto de la línea gráfica utilizada representa a una ciudad en movimiento donde se desarrolla el mundo de las finanzas. La combinación de colores institucionales del BNB permite que la gráfica sea didáctica y esté acorde con la personalidad moderna del banco. A su vez, esta línea marca elementos que hacen que la campaña se diferencie de una promocional de productos y servicios regulares, pues, como se mencionó antes, la intención básica del banco con esta iniciativa es transmitir información y conocimientos para educar a la población.

El programa llega a los clientes del banco y a la comunidad en general mediante varios canales e instrumentos de difusión y comunicación, tanto internos del banco (BNB máficos, extractos de cuenta, portal BNB, correo BNB RSE, Facebook Banca Joven BNB) como externos (radio, prensa, “mailing”).



■ **Atención a personas no videntes y analfabetas.** La normativa interna del BNB contempla procesos especiales para atender a personas con discapacidad, facilitando el acceso y utilización de los servicios bancarios. En ese marco, los funcionarios del banco (cajeros y personal de plataforma de servicios) han sido capacitados para brindar un mejor servicio a esas personas.

■ **Programa Capacitación Crecer Pyme.** El BNB busca establecer una relación con sus clientes del segmento de la pequeña y mediana empresa (Pyme) no sólo comercial, sino también de asesoramiento y de confianza. Por ello, en el marco de su plan estratégico de Responsabilidad Social Empresarial, desde el año 2008 viene desarrollando programas de capacitación con el objetivo de mejorar las habilidades gerenciales y administrativas de sus clientes Pyme.

Durante el 2010 el banco trabajó con la Corporación Financiera Internacional (IFC, por su sigla en inglés), miembro del Grupo Banco Mundial, para ofrecer a sus clientes las ventajas del innovador programa Business Edge, que tiene herramientas de capacitación con estándares internacionales que fueron adaptados a las necesidades y características del mercado Pyme boliviano.

Gracias a esta metodología, el período 2010 se vio marcado por la calidad del contenido de las capacitaciones que fueron aprovechadas por más de 440 clientes del banco.

El 2011 se desarrolló el taller "Haciendo negocios con el mundo: Medios de pago en comercio exterior", como respuesta a la necesidad de las empresas, medianas y pequeñas, de mantenerse actualizadas y capacitadas para desenvolverse y desarrollar sus negocios en el ámbito de las importaciones y exportaciones. La capacitación benefició a más de 360 clientes Pyme.

Desde que inició el programa, a diciembre de 2011 se han capacitado a alrededor de 1.876 clientes.

*"El BNB continúa cumpliendo con su misión de generar valor para todos sus grupos de interés a través de la buena gestión del negocio y de la elaboración y ejecución de iniciativas y proyectos, como el programa Aprendiendo con el BNB. Esta iniciativa responde a la necesidad de la comunidad boliviana de conocer y entender cómo funcionan los productos y servicios financieros que la banca ofrece para poder tomar decisiones acertadas. Como la entidad financiera con mayor trayectoria del país, entendemos que la transparencia es de suma importancia para nuestros clientes y usuarios, por ello nos esforzamos para implementar iniciativas que respondan a sus necesidades".*

**Antonio Valda,**  
**Subgerente General.**

**El Banco Nacional de Bolivia S.A.**  
**presenta:**

**Aprendiendo**  
con el **BNB**

Programa de Educación Financiera

**BNB** *Responsabilidad Social*  
El espíritu del banco

Informate y aprende ingresando a:  
[www.bnb.com.bo](http://www.bnb.com.bo)

**Tú primero**

Fundado  
1872

**BNB**  
BANCO NACIONAL DE BOLIVIA

## ***Política de prevención de legitimación de ganancias ilícitas y política conozca a su cliente***

Reviste la mayor importancia y una alta prioridad para el BNB el cumplir con las disposiciones relacionadas a la prevención, detección, control y reporte de legitimación de ganancias ilícitas, por un lado, y la incorporación a sus políticas y prácticas de las principales recomendaciones y estándares emitidos por organismos internacionales sobre estas temáticas, por el otro. Resulta, en consecuencia, imperativo el actuar en forma preventiva y no correctiva, identificando y monitoreando las operaciones y/o transacciones que podrían representar algún riesgo relacionado con actividades de legitimación de ganancias ilícitas.

El banco entiende que la forma más eficiente y segura de reducir el riesgo de legitimación de ganancias ilícitas es a través del desarrollo de una sólida cultura de prevención, que involucre a toda la entidad, siendo los directores, ejecutivos y funcionarios, partes activas de ese propósito.

En este orden de cosas, el BNB desarrolló la “Política de Prevención, Detección, Control y Reporte de Legitimación de Ganancias Ilícitas” para establecer el curso de acción de las actividades de prevención de lavado de dinero en forma simultánea a los procesos administrativos, contables y operativos de los servicios que presta el banco a sus clientes.

De igual forma, el BNB desarrolló la “Política Conozca a su Cliente”, bajo la firme convicción de que la forma más eficiente de reducir la exposición a los riesgos mencionados, es mediante la aplicación y profundización de este principio. Conocer al cliente implica recolectar, documentar y analizar información relevante sobre su identidad y su actividad económica. Esta información puede provenir de diferentes fuentes, del propio cliente, de fuentes públicas o de fuentes privadas, que conforman un conjunto de datos que sirven al banco para conocer el riesgo relativo de cada uno de sus clientes frente a operaciones de legitimación de ganancias ilícitas. A su vez, toda la información y documentación recolectada sirve como sustento para la detección de operaciones inusuales, que podrán derivar en operaciones sospechosas a ser remitidas al ente regulador.

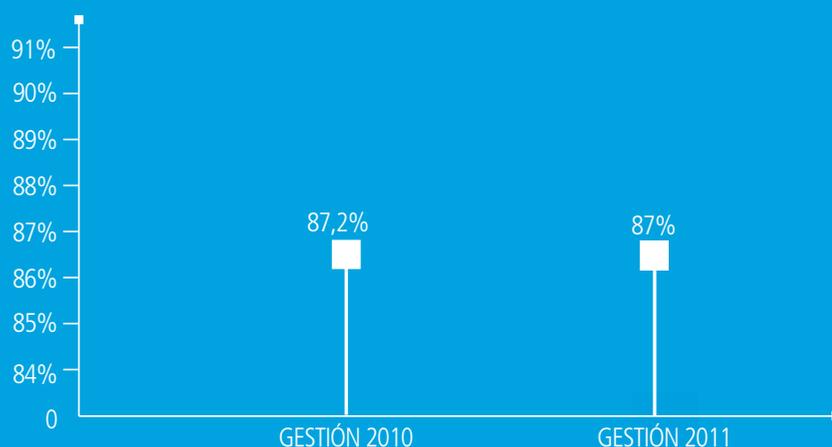
El BNB aborda el tema del conocimiento de sus clientes desde una perspectiva general, con mucha prudencia y de manera específica desde el punto de vista preventivo, no sólo como una herramienta para impedir la legitimación de ganancias ilícitas, sino como una gestión eficaz de los riesgos bancarios, que exigen el conocer a los clientes y a sus actividades con profundidad.

Las normas internas del banco sobre “Personas Expuestas Políticamente (PEP)”, “Reporte de Operaciones Sospechosas”, “Relación con Bancos Extranjeros”, “Uso del Formulario PCC-01 de Información Confidencial de Operaciones Bancarias”, “Uso y Administración del Sistema ESPÍA”, “Apertura de Cuentas”, “Apertura de Depósitos a Plazo Fijo” y la “Política de Créditos”, entre las más importantes, contribuyen también con el propósito de prevenir la legitimación de ganancias ilícitas.

Para institucionalizar en el banco la prevención de legitimación de ganancias ilícitas, se conformó la Unidad Nacional de Cumplimiento (UNC), dependiente del Comité de Cumplimiento. La UNC tiene por misión el “...minimizar el riesgo de que el Banco Nacional de Bolivia S.A. pueda verse involucrado en actividades de legitimación de ganancias ilícitas, o pueda ser utilizado como medio para la realización de dichas actividades, protegiendo así la imagen del banco, de sus ejecutivos y demás funcionarios”.

La capacitación al personal sobre la prevención de legitimación de ganancias ilícitas es una actividad muy importante por la gerencia del banco y, por ello, la institución le dedica considerables recursos para instruir y transmitir conocimientos sobre el particular a un gran porcentaje de sus colaboradores.

#### CANTIDAD DE FUNCIONARIOS CAPACITADOS EN LA PREVENCIÓN DE LEGITIMACIÓN DE GANANCIAS ILÍCITAS



Fuente: Elaboración propia en base a registros internos.



#### **4.1.3. Compromiso con la comunidad**

Como buen ciudadano corporativo, el BNB se compromete a maximizar el impacto de su contribución a grupos sociales vulnerables, mediante el voluntariado de sus colaboradores y de su apoyo institucional.

#### **Proyecto Alianza BNB y Special Olympics Bolivia (SOB)**

En virtud al compromiso asumido por el BNB ante la comunidad boliviana y en el marco del Plan Estratégico de RSE, en el año 2009 se inició la búsqueda de un proyecto social de alto impacto, que tenga como beneficiario a un grupo social vulnerable y que le permita colaborar principalmente a través del voluntariado de sus funcionarios y del apoyo institucional del banco.

De esa forma, se identificó la oportunidad de apoyar a Special Olympics Bolivia (SOB), que pertenece al movimiento mundial de Olimpiadas Especiales.

SOB es una organización sin fines de lucro que busca mayor inclusión social y el respeto para las personas con discapacidad intelectual, con miras a mejorar su calidad de vida a través del deporte.

El movimiento Special Olympics es reconocido por el Comité Olímpico Internacional. Actualmente opera en más de 170 países alrededor del mundo, organiza más de 44.000 eventos deportivos y entrena por año alrededor de 3,5 millones de atletas con discapacidad intelectual.

En Bolivia aproximadamente 300 mil personas —un 3% de la población— tienen algún tipo de discapacidad intelectual. Esta realidad, no muy conocida por los bolivianos, cruza líneas de raza, etnia, nivel educativo, estatus social y económico. Se trata de un grupo social sin oportunidades, que por su condición intelectual es uno de los menos atendidos en el país.

Para sumar participantes, Special Olympics Bolivia promueve actividades deportivas en distintas disciplinas, como ser: natación, tenis, atletismo, bochas, fútbol, fútbol sala, gimnasia rítmica, básquetbol, voleibol y deportes de invierno. Además, con el programa de atletas jóvenes se pretende reclutar a niños de 0 a 8 años para una estimulación temprana.

La organización y ejecución de todas estas iniciativas es posible gracias al voluntariado de las personas que dedican su tiempo para mejorar la calidad de vida de quienes sobrellevan alguna discapacidad intelectual. En esta medida el trabajo de los voluntarios es fundamental, porque constituye el sustento estratégico para la continuidad y expansión del movimiento.

A nivel mundial existe un millón de voluntarios; en Bolivia ya son 1.795, entre los cuales se encuentran los más de 900 voluntarios del Banco Nacional de Bolivia S.A.

### **Objeto de la alianza entre el BNB y SOB**

Mediante el voluntariado corporativo y el apoyo institucional del banco, sobre las bases de una alianza ganar-ganar, el BNB y SOB promueven la inclusión social de las personas con discapacidad intelectual, generando oportunidades de participación y de visualización positiva. Por ello, el banco se constituye en el principal patrocinador de Special Olympics Bolivia.

*El ser voluntario y apoyar en las actividades de integración entre el BNB y Special Olympics Bolivia para brindar motivación, cuidados en salud, mejorar las capacidades especiales y la integración con personas de grandes valores y espíritu de superación, es una satisfacción personal.*

**Sergio García, Analista de Pruebas de Sistema y fan de SOB.**

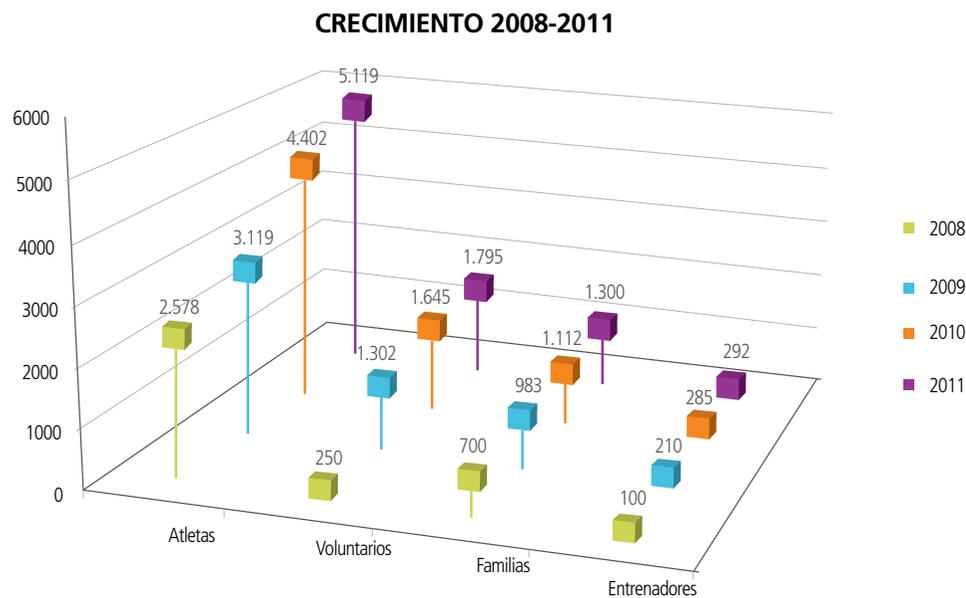




## Resultados de la alianza 2010-2011

Este programa, en su tercer año de gestión, muestra importantes resultados tanto para SOB como para el BNB.

Estos resultados, en términos cuantitativos, en relación a la captación de atletas, alcanza la cifra de 5.119 a diciembre de 2011 y cuyo desarrollo se desglosa en el gráfico siguiente:



Fuente: Informe SOB 2011.

El 2008 SOB contaba con 2.578 atletas registrados y a diciembre de 2011 la cantidad de miembros ascendía a 5.119, cifras que muestran claramente que SOB duplicó sus miembros a partir de la alianza con el BNB. Cada atleta registrado implica la integración activa de una persona con discapacidad intelectual a la sociedad boliviana, posibilitando un cambio paulatino de paradigmas en la construcción de comunidades más solidarias.

Asimismo, SOB registró un crecimiento importante en el número de familias y entrenadores que participan activamente: a diciembre de 2011 eran 1.300 familias participantes y 202 entrenadores.

El cumplimiento del cronograma de actividades deportivas, de salud y de conocimiento público, planificadas para las gestiones 2010 y 2011, fue positivo y comprendió las siguientes actividades:

*El voluntariado se ha convertido en parte de mi vida. Actualmente entreno a los atletas de Trinidad en las disciplinas de bochas y natación. He tenido la oportunidad de acompañar a la delegación representante de ese departamento como entrenador y responsable de delegación al Primer Torneo de Natación realizado en Sucre y a los Juegos Nacionales realizados en La Paz. Ambos eventos y el día a día con los atletas, me engrandecen como persona; soy yo el agradecido con ellos.*

**Juan de Dios Benegas,**  
**Asistente de Control**  
**Documentario y fan de SOB.**



## Eventos deportivos locales:

- Torneos clasificatorios al I Torneo Nacional de Natación y para los XII Juegos Nacionales, realizados en los nueve departamentos de Bolivia y en la ciudad de El Alto.
  - Participaron 3.400 atletas en estos eventos el año 2010.
- Torneos de atletismo, natación, bochas, tenis y fútbol.
  - Participaron 3.395 atletas en los eventos organizados en el año 2011.

**Más de 3.000 atletas beneficiados con actividades deportivas locales por año.**



## Eventos deportivos nacionales:

- Sucre: I Torneo Nacional de Natación, 2010.
  - Participaron 61 atletas, 20 entrenadores y 43 voluntarios del BNB.
- La Paz: XII Juegos Nacionales "Rumbo a Grecia", 2010.
  - Participaron 480 atletas, 120 entrenadores, 330 voluntarios del BNB.
- Cochabamba: II Torneo Nacional "Fútbol somos todos", clasificatorios a la Copa América de Olimpiadas Especiales en Paraguay, 2011.
  - Participaron 220 atletas, 60 entrenadores, 100 voluntarios del BNB.



**Competieron 761 atletas en las diferentes disciplinas deportivas.**

*“Olimpiadas Especiales cuenta de manera incondicional con una entidad socia y amiga, se trata del Banco Nacional de Bolivia, que nos brinda su apoyo en cada paso que damos. En los Juegos Mundiales de Grecia nos acompañaron Carolina Rocabado y Oscar Ortiz en representación de los voluntarios del banco, ellos entregaron mucho más de lo esperado, haciendo que la delegación boliviana se sienta totalmente respaldada.*

**Yanina Siles, entrenadora de SOB.**

## **Eventos deportivos internacionales:**

- Juegos Latino Americanos Puerto Rico, 2010.
  - Incluyó a 20 atletas beneficiados, 8 entrenadores y 1 voluntario del BNB.
  - Se conquistó un total de 31 medallas: 9 oro, 10 plata, 12 bronce.
- Juegos Mundiales de Olimpiadas Especiales Grecia, 2011.
  - Participaron 16 atletas beneficiados, 8 entrenadores, 3 voluntarios del BNB.
  - Se obtuvieron 28 medallas: 10 de oro, 8 plata, 10 de bronce.
- II Copa América de Olimpiadas Especiales Doctor Nicolás Leoz, 2011.
  - Participaron 7 atletas beneficiados, 4 atletas regulares, 3 entrenadores.





Juegos Mundiales  
de Verano de Olimpiadas  
Especiales Grecia 2011

**BNB**RSE  
El espíritu del banco

## Ven al Stand del BNB en la Expocruz

El BNB te invita a conocer y compartir con los atletas campeones de las  
**Olimpiadas Especiales Grecia 2011**



- 🌀 *Llévate un recuerdo y tómate una foto con los campeones.*
- 🌀 *Hazte voluntario de Special Olympics Bolivia y participa del sorteo de una increíble TABLET PC.*



**Special Olympics**  
Bolivia

**Tú primero**

Fundado  
1872

**BNB**  
BANCO NACIONAL DE BOLIVIA

## Eventos de conocimiento público



- La Paz: Congreso de Atletas Líderes y encuentro nacional de familias, 2010.
- Cochabamba y Santa Cruz: Encuentro atletas jóvenes, 2010.
- El Alto, Oruro, La Paz: Encuentro atletas jóvenes, 2011.
- Santa Cruz: Campaña de conocimiento público "Resultados Juegos Mundiales Grecia" Expocruz, 2011.
- A nivel nacional se efectuaron varios eventos de recaudación de fondos el 2011.



## Ferias de Salud

- Tarija 2010.
- Trinidad 2010.
- Potosí 2010.
- Cochabamba 2010 y 2011.
- Santa Cruz 2011.
- Sucre 2011.
- El Alto 2011.



**Las ferias de salud permitieron evaluar a 875 atletas el 2010 y 865 atletas el 2011, un total de 1.740 atletas beneficiados con estas actividades.**



## Programa Desafío Ahorra y Regala - DAR

En virtud al compromiso que tiene el BNB frente al medioambiente, en el mes de octubre de 2010 dio inicio al programa denominado “Desafío Ahorra y Regala -DAR”.

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

El programa se ha convertido en un mecanismo de gran éxito en términos ambientales y sociales. En cuanto a lo social, gracias al ahorro generado durante la gestión 2011, se beneficiaron 29 entidades, entre asilos de ancianos, hogares de niños, orfanatos, albergues, hospitales y otros que recibieron donaciones en especie y en efectivo, para cubrir sus inmensas necesidades. Los resultados ambientales serán reportados más adelante (ver punto 4.2).

SUCURSAL	ENTIDADES BENEFICIADAS
<b>OFICINA NACIONAL Y LA PAZ</b>	Hospital del Niño - sección quemados, Asilo San Ramón (beneficiado durante dos trimestres), Centro para Personas con Discapacidad – IDAI.
<b>SANTA CRUZ</b>	Hospital de Niños Mario Ortiz, Hogar de Niños Wayne Walker, Centro de Niños – PRONIDES, Hogar Comedor Popular MANA, Hospital de la Cárcel de Palmasola, Centro de Niños Esperanza, Hogar Sagrado Corazón de Montero, Comedor de Ancianos San José Obrero de Portachuelo.
<b>COCHABAMBA</b>	Fundación ONCOFELIZ - Unidad de Niños con cáncer del Hospital Viedma (cuatro trimestres beneficiados).
<b>SUCRE</b>	Hogar de Ancianos Santa Rita, Hospital Santa Bárbara - sección cancerología.
<b>POTOSÍ</b>	Asilo de Ancianos San Roque, Cárcel Kantumarca (dos trimestres beneficiada).
<b>BENI</b>	Asociación Beniana del Deporte Integrado – ASOBEDEIN, Asilo de Ancianos, Escuela Especial Trinidad, Escuela de Ciegos.
<b>TARIJA</b>	Hogar Comunitario Palmitas, Penitenciaría Moros Blancos, Hogar Melvin, Comedor San Vicente de Paul para personas adultas, Hogar Comunitario Amiguitos de Jesús.
<b>ORURO</b>	Gota de Leche, Hogar Sagrado Corazón de Jesús, Asilo de Ancianos Sagrada Familia.

## La Paz



## Oruro



## Cochabamba



El agua es un recurso vital  
y no renovable  
No la desperdices

Es tiempo de **DAR** BNB  
ahorra agua

**ahorra agua**



*"La primera etapa del programa "Es tiempo de DAR ahorra", implicó un verdadero reto para la Sucursal de Oruro. Gracias a las iniciativas de ahorro de los funcionarios nos hemos vuelto más eficientes y responsables en cuanto al consumo de electricidad, papel y agua. Además, nos hallamos altamente comprometidos a seguir mejorando, pues sabemos que los resultados del ahorro que logremos beneficiarán a quienes más lo necesitan".*

**Jaime Christian Gutiérrez, Gerente Comercial de Oruro.**

Es tiempo de **BNB Dar**  
Por el ahorro y el respeto



**ahorra energía**

Evitemos usar el ascensor  
entre pisos consecutivos  
**Subir y bajar caminando**  
es saludable y ahorra energía

## Trinidad



## Potosí



## Sucre



*"Este es sólo el inicio. Continuamos trabajando con nuestro personal para que sigan usando de manera responsable los recursos del banco que tienen directo impacto en el medioambiente, de tal manera que podamos generar más ahorro y así beneficiar a quienes más lo necesiten".*

*Silvia Rodríguez, Subgerente de Operaciones de Santa Cruz.*

## Santa Cruz



## Tarija



## Oficina Nacional



Para elaborar una hoja de papel  
se necesitan 10 litros de agua  
Usa ambas caras de la hoja

Es tiempo de **BNB Dar**  
Comparto, ahorro y regalo

**ahorra papel**



*"Gracias a las donaciones del Banco Nacional de Bolivia cientos de niños con cáncer están recibiendo tratamiento. A partir del apoyo recibido hemos podido ampliar nuestro cupo de beneficiados. Gracias al programa DAR del BNB".*

Fundación ONCOFELIZ.

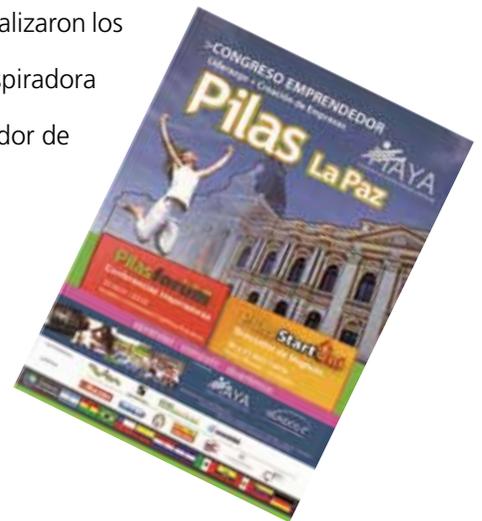
## *Fomento al emprendimiento*

El BNB firmó un convenio institucional con la Fundación Trabajo Empresa para llevar a cabo acciones conjuntas de formación de jóvenes y de emprendedores mediante talleres, asistencia técnica en temas financieros, planes de negocios y foros con la visión de desarrollar cadenas productivas.

En ese marco, en la gestión 2010, en las ciudades de La Paz y Santa Cruz se realizaron los primeros congresos de emprendedores, que incluyeron una conferencia inspiradora denominada “Pilas Forum”, complementada por “Pilas Start on”, un simulador de negocios. En esta iniciativa participaron alrededor de 400 jóvenes.

El banco, además de haber patrocinado esta iniciativa, se hizo partícipe a través de activaciones de Banca Joven BNB y becando a un grupo de funcionarios quienes asistieron a ambos eventos.

El programa fue discontinuado el 2011 por la Fundación Trabajo Empresa.



## *Asistencialismo y filantropía*

En el año 2010 el BNB realizó un importante donativo de US\$ 25.000 para los damnificados de los terremotos de Haití y Chile, el mismo que fue canalizado a través de la Asociación de Bancos Privados de Bolivia (ASOBAN).

Asimismo, en el 2011 el BNB y sus voluntarios se solidarizaron con los damnificados de La Paz afectados por los derrumbes ocasionados por las lluvias, realizando una importante donación de alimentos. Una caravana de cinco camiones cargados de víveres y vituallas transportó al centro de acopio de la Subalcaldía de la Zona Sur de La Paz los alimentos, la ropa, colchones, frazadas, enseres de limpieza y otros aportes donados por los funcionarios del banco, que se movilizaron internamente para contribuir con la urbe paceña.

Por otra parte, se activó una cuenta en bolivianos en el banco, denominada “Damnificados Desastres Naturales La Paz” y se llevó a cabo una campaña de recaudación de fondos con el eslogan “Deposita lo mejor de ti: Tu solidaridad”, mediante la cual se recaudó importantes recursos a nivel nacional e internacional, gracias al apoyo de la cadena de televisión Fox Sports, que impulsó la campaña junto con el banco.

Finalmente, a través de ASOBAN, el BNB hizo llegar un aporte de US\$ 20.000 a favor de los damnificados de la ciudad de La Paz.



## *4.2. Desempeño ambiental*

### *Compromiso con el medioambiente*

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

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

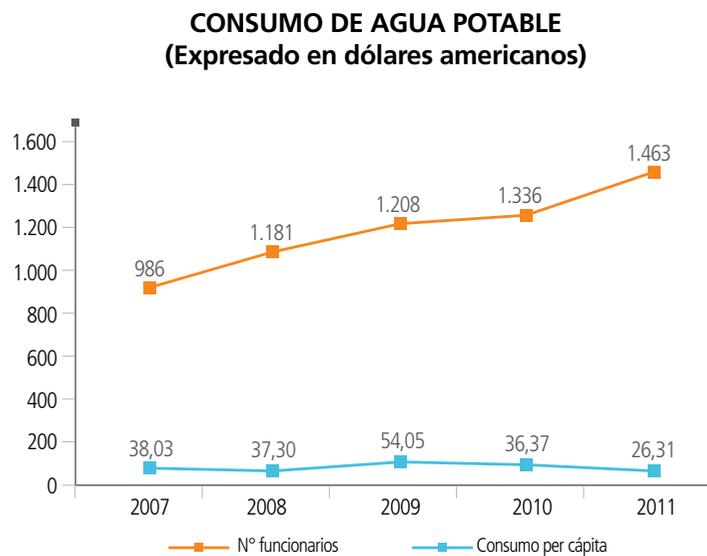
## El BNB y su entorno

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

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

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

En este sentido, el BNB considera importante reportar el impacto que tienen sus actividades en el medioambiente en virtud de tres componentes: el consumo de agua, de energía eléctrica y de papel.

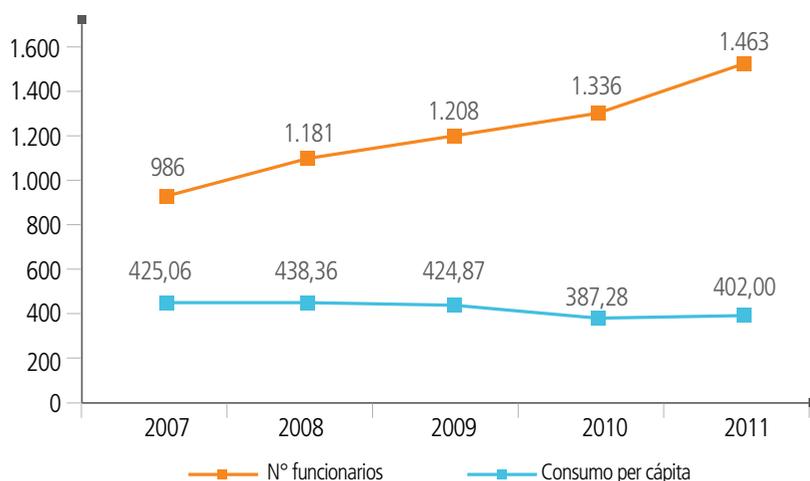


Fuente: Elaboración propia a partir de registros internos.

**Agua Potable.** Consciente de que este es uno de los recursos naturales más importantes del planeta, el banco realiza revisiones y mantenimientos periódicos a todos sus sistemas de agua potable; además, realiza campañas de concientización entre todos sus funcionarios para que estos asuman la responsabilidad del uso racional de este recurso.

En el gráfico anterior se puede apreciar la disminución del gasto por persona en el consumo de agua potable; entre las gestiones 2007 y 2011 el banco ha aumentado en un 48% la cantidad de funcionarios que emplea directamente, mientras que el consumo de agua per cápita ha disminuido en un 31%.

### CONSUMO DE ENERGÍA ELÉCTRICA (Expresado en dólares americanos)



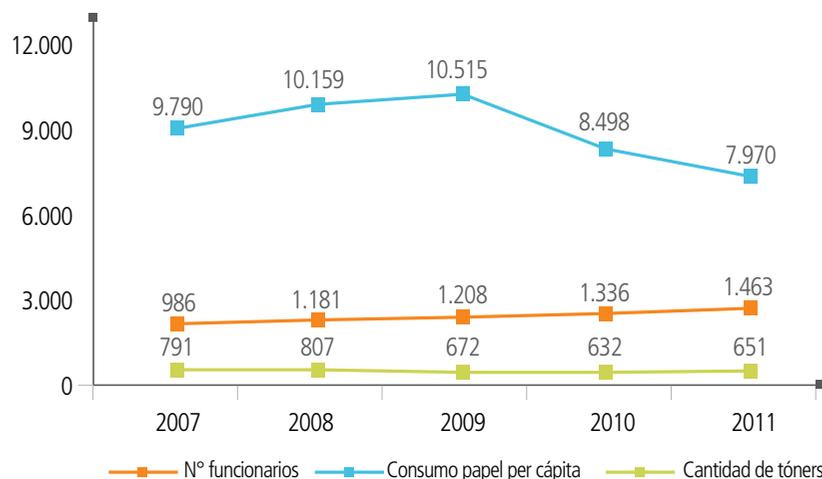
**Fuente:** Elaboración propia a partir de registros internos.

**Nota:** El gasto en energía no considera a los cajeros automáticos.

**Energía Eléctrica.** El consumo de energía eléctrica en Bolivia se ha incrementado paulatinamente durante los últimos años, provocando que se generen desabastecimientos en la provisión de este servicio. Sin embargo, como fruto de una serie de esfuerzos de concientización acerca del uso adecuado de este recurso, el BNB ha logrado disminuir y optimizar su consumo de electricidad, tal como se muestra en el gráfico precedente.

Una de las iniciativas promovidas en el banco es el fomento al cumplimiento del horario laboral, donde se realiza un seguimiento a los funcionarios para que estos abandonen sus puestos de trabajo en los horarios establecidos y cumpliendo sus tareas diarias, contando de esta manera con un mayor tiempo libre para dedicarlo a actividades familiares, académicas, deportivas u otras de diferente índole particular; además el BNB impulsa varias iniciativas de educación, concientización y promoción del uso adecuado de la electricidad y otros recursos, que serán detalladas más adelante.

### CONSUMO DE PAPEL Y TÓNER (Expresado en cantidades)



Fuente: Elaboración propia a partir de registros internos.

**Papelería y formularios.** Durante los últimos cinco años el banco ha disminuido significativamente el consumo de papel por persona; a finales de la gestión 2009 en promedio cada funcionario utilizaba 9.790 hojas de papel en el año, mientras que en la gestión 2011 cada funcionario utilizó 7.970 hojas, hecho que significó una reducción del 19% en el uso del papel.

En el gráfico también se puede apreciar la reducción en el uso de tóner para la impresión y fotocopiado de documentos.

La reducción en el uso del papel y de los tóner de impresión es producto de la promoción del uso del papel reciclado, la promoción del uso del correo electrónico para la transmisión de información, las campañas de concientización para ahorrar los recursos que utiliza el banco y de la mejora en los procesos internos de la institución.

Los gráficos precedentes muestran la variación del consumo de agua potable, energía eléctrica y papelería en relación al incremento del personal del banco. El BNB ha aumentado considerablemente su volumen de negocios, sin que este hecho haya repercutido significativamente en el nivel de consumo de recursos.

Para el banco, la optimización de los gastos de administración (entre ellos los gastos citados anteriormente) tiene una importancia fundamental, por ello, a través del sistema informático "Spring", realiza el monitoreo permanente y sistemático de los gastos, de manera que estos sean medibles, controlados y racionados.

## *Política de Gestión de Riesgo Ambiental*

El compromiso del banco con el entorno ambiental y social es el de promover mayor responsabilidad medioambiental, reflexionando a sus clientes para que utilicen sistemas de producción respetuosos con el medioambiente. A futuro, la intención del banco es promover productos financieros enfocados a mejorar la tecnología de sus clientes o potenciales clientes, a fin de mitigar el impacto medioambiental que producen sus actividades.

En ese marco, la Política de Gestión de Riesgo Ambiental del BNB se basa en la utilización de metodologías formales para identificar, analizar, evaluar y gestionar el riesgo ambiental y social en las operaciones que financia.

Dicha política sirve como base a fin de establecer prácticas prudentes de crédito para todo el banco, estableciendo un proceso completo de selección de mercados, gestión de solicitudes, aprobación de créditos y procedimientos administrativos precisos con relación a la administración de riesgos ambientales y sociales.

El 2012 se tiene previsto capacitar al personal en gestión de riesgos ambientales y sociales, con la finalidad de mejorar las competencias de los funcionarios en materia ambiental, asegurando con ello el óptimo cumplimiento de la política.





LA HORA  
DEL PLANETA

Este 31 de marzo,  
dedícale una hora al planeta.  
Apaga las luces

### *Iniciativas de promoción y cuidado del medioambiente*

#### **Desafío Ahorra y Regala - DAR**

Tal como se había indicado en el punto 4.1.3. Compromiso con la comunidad, a finales de 2010 el BNB presentó un programa medioambiental denominado "Desafío Ahorra y Regala - DAR". El mismo pretende generar conciencia sobre la importancia del cuidado del medioambiente e influir en funcionarios del banco de tal manera que adquieran el hábito del cuidado y uso responsable de los recursos utilizados por el banco.

El programa generó un ahorro aproximado de Bs. 281.932,28, lo cual demuestra que la campaña tuvo un impacto positivo en la actitud de los funcionarios del banco con respecto al gasto lo que, a su vez, repercutió positivamente en nuestro entorno natural.

#### **La Hora del Planeta**

Con el eslogan "Apaga tus luces, dale un respiro al planeta", en marzo de 2011 el BNB se sumó a los cientos de miles de individuos, empresas e instituciones que apoyan la iniciativa mundial del apagado de luces.

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

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

Como organización interesada en la preservación del medioambiente, el BNB espera que el impulso de esta campaña permita un cambio paulatino favorable en la conciencia y en los hábitos de la comunidad boliviana hacia su entorno y que cada vez sean más los que participen y apoyen este tipo de iniciativas.

### Recicla Ahora

El BNB gestiona el impacto que genera en el medioambiente con su actividad (huella ecológica) a través del cuidado de los recursos naturales que están vinculados al giro de su negocio y a la disposición de los residuos que genera.

En 2010 firmó un convenio con la microempresa Recicla Ahora, encargada de recolectar periódicamente cientos de metros de lonas de gigantografías publicitarias en desuso, con la finalidad de alargar la vida útil de este material convirtiéndolo en accesorios de moda, evitando, de esta manera, que grandes volúmenes de lona PVC lleguen al relleno sanitario.

A diciembre de 2011 se entregaron más de 2.000 metros de lona PVC.





### *4.3. Desempeño económico*

#### *Compromiso del BNB con 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 de transparencia informativa.

## Composición accionaria

Los principales accionistas del Banco Nacional de Bolivia S.A. son los siguientes:

ACCIONISTA	% PARTICIPACIÓN
BEDOYA BALLIVIÁN, FERNANDO	36,45%
BEDOYA ROSA EUGENIA S. DE	7,51%
BEDOYA SÁENZ, PABLO MARCELO	4,17%
BEDOYA SÁENZ, IGNACIO	4,21%
CORUJO SWARTZ MARÍA DE LAS MERCEDES	0,79%
BEDOYA SÁENZ, ARTURO SIMÓN	0,03%
SACI	6,09%
SIMSA	2,45%
CICO	5,67%
OTROS	32,63%
<b>TOTAL</b>	<b>100,00%</b>

Fuente: Elaboración propia a partir de registros internos.

Con relación a la estructura del capital social del banco, al cierre de 2010 se ha registrado un incremento del 110,54% con relación a diciembre de 2009. En la gestión 2011 se efectuó un incremento del 12,62% respecto al 2010.

## Canales de diálogo

Los principales canales de diálogo para los accionistas son las Juntas Generales de Accionistas, ordinarias y extraordinarias.

### Junta General Ordinaria

La Junta General Ordinaria de Accionistas se reúne con carácter obligatorio por lo menos una vez al año para considerar, aprobar y resolver los siguientes puntos que son de su exclusiva competencia:

- Aprobar la memoria anual e informe de los síndicos y auditores externos, balance general y estados financieros, estados de pérdida y ganancias, y todo otro asunto relativo a la gestión de la sociedad.
- Aprobar el destino y la distribución de las utilidades y en su caso, el tratamiento de las pérdidas.

- Para el nombramiento, remoción y cambio de los directores, síndicos y auditores externos.
- Definir y aprobar las responsabilidades de los directores y síndicos; su reemplazo en caso de vacancias y su remoción o renuncia.

### **Junta General Extraordinaria**

La Junta General Extraordinaria de Accionistas considera todos aquellos asuntos que no sean de competencia de la Junta General Ordinaria. Le corresponde también la consideración de los siguientes asuntos:

- Modificar los estatutos del banco.
- Autorizar la emisión de nuevas acciones.
- Autorizar el aumento o disminución del capital autorizado.
- La disolución o fusión, remoción y retribución de los liquidadores.

### **Información y transparencia**

Cumpliendo disposiciones legales, el BNB publica anualmente la Memoria Anual, reportando su accionar del año anterior ante sus accionistas y ante el público en general. A fin de promover la más amplia difusión de la información contenida en este documento, desde el año 2002 la memoria también se publica en formato electrónico (memoria virtual), haciendo posible su alojamiento en el portal del banco “www.bnb.com.bo”. En consecuencia, los accionistas tienen en todo momento acceso irrestricto a la información financiera y de gestión del banco.

Los estados financieros del banco constituyen otro canal periódico de información de gran utilidad para los accionistas y se publican dos veces al año, en por lo menos un medio impreso de circulación nacional.

Mediante la presente Memoria de Responsabilidad Social Empresarial, los accionistas y otros grupos de interés conocerán el actuar del banco en la generación de valor social y ambiental.

## Impacto económico de la actividad

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

INDICADOR (EXPRESADO EN DÓLARES AMERICANOS Y EN %)	2009	2010	2011	Crecimiento porcentual entre 2009 y 2011
Total activos	1.379.182	1.486.660	1.737.191	26 %
Total depósitos del público	1.172.664	1.225.999	1.416.274	21%
Patrimonio neto	103.260	109.190	133.340	29%
Resultado financiero y operativo neto	74.735	70.063	88.275	18%
Utilidades netas	23.304	18.728	24.334	4%
ROE (Retorno sobre el Patrimonio)	30,04%	20,78%	22,65%	
ROA (Retorno sobre los Activos)	1,82%	1,29%	1,57%	

Fuente: Memorias financieras auditadas 2010 - 2011.



## VALOR ECONÓMICO DIRECTO - GENERADO Y DISTRIBUIDO EXPRESADO EN BOLIVIANOS

Valor Económico Generado y Distribuido (VEG+D)	2009	2010	2011
<b>Valor económico directo creado (VEC)</b>	<b>1.056.850.912</b>	<b>838.386.995</b>	<b>906.534.655</b>
<b>a) Ingresos</b> (Vtas Netas + ingr. por inver. finan. + vtas de activos)	<b>1.056.850.912</b>	<b>838.386.995</b>	<b>906.534.655</b>
Ingresos financieros	551.159.271	440.964.819	514.293.438
Abonos por diferencia de cambio y mantenimiento de valor	66.534.317	-8.350.618	25.511.433
Recuperación de activos financieros	247.934.759	191.301.014	126.714.892
Otros ingresos operativos	191.222.565	214.471.780	240.014.892
	<b>2009</b>	<b>2010</b>	<b>2011</b>
<b>Valor económico distribuido (VED)</b>	<b>912.104.022</b>	<b>780.025.188</b>	<b>775.043.172</b>
<b>b) Costes operativos</b> (Pagos a proveedores, royalties y pagos de facilitación )	<b>660.688.130</b>	<b>462.599.982</b>	<b>458.001.268</b>
Cargos por obligaciones con el público	175.058.575	119.581.218	94.533.280
Cargos por otras cuentas por pagar y comisiones financieras	31.562	558	28.263
Cargos obligaciones con empresas con participación estatal	25.652	4.851	4.474
Cargos por diferencia de cambio y mantenimiento de valor	61.743.137	-9.719.493	16.471.149
Cargos por incobrabilidad y desvalorización de activos financieros	271.017.814	219.029.128	204.595.927
Otros gastos operativos	67.575.826	49.528.601	47.135.815
Servicios contratados	24.751.313	24.562.874	27.938.642
Seguros	3.408.471	4.306.169	4.523.704
Comunicaciones y traslados	12.670.378	10.668.439	12.207.510
Mantenimiento y reparaciones	5.232.509	6.131.910	6.773.644
Gastos notariales y judiciales	3.958.634	2.475.687	2.030.315
Alquileres	5.964.698	7.546.390	9.108.745
Energía eléctrica, agua y calefacción	4.462.802	4.503.675	4.889.021
Papelería, útiles y materiales de servicio	6.289.131	6.099.944	7.291.571
Suscripciones y afiliaciones	124.231	324.136	331.699
Propaganda y publicidad	13.670.215	13.353.508	13.597.350
Gastos de representación	250.199	313.735	361.878
Aportes otras entidades - Nominativo por entidad	643.301	697.546	726.060
Gastos en comunicación y publicaciones en prensa	430.831	363.110	488.806
Diversos (menos gastos de responsabilidad social empresarial)	3.378.851	2.827.996	4.963.415

<b>c) Salarios y beneficios sociales</b>	<b>125.855.261</b>	<b>138.990.846</b>	<b>165.064.428</b>
--	--------------------	--------------------	--------------------

**(Pagos tot. a los empleados y contribuciones sociales)**

Gastos de personal	125.855.261	138.990.846	165.064.428
--------------------	-------------	-------------	-------------

<b>d) Pagos a proveedores de fondos</b>	<b>56.054.391</b>	<b>104.958.549</b>	<b>71.694.790</b>
---	-------------------	--------------------	-------------------

**(Dividendos a accionistas e intereses por préstamos)**

Dividendos a accionistas	36.387.708	91.910.000	58.400.000
--------------------------	------------	------------	------------

Cargos por obligaciones con bancos y entidades de financiamiento	8.261.198	3.487.922	5.651.591
--	-----------	-----------	-----------

Cargos por obligaciones subordinadas	11.405.485	9.560.627	7.643.199
--------------------------------------	------------	-----------	-----------

<b>e) Pagos a gobierno</b>	<b>69.191.447</b>	<b>72.928.875</b>	<b>78.973.551</b>
----------------------------	-------------------	-------------------	-------------------

**(Tasas e impuestos brutos)**

Impuestos	19.087.615	18.135.162	3.311.378
-----------	------------	------------	-----------

Aportes Autoridad de Supervisión del Sistema Financiero	10.021.248	11.291.834	11.833.101
---	------------	------------	------------

Multas Autoridad de Supervisión del Sistema Financiero	1.734.227	72.023	153.729
--	-----------	--------	---------

Aportes al Fondo de Reestructuración Financieras (FRF)	38.348.357	43.429.856	44.126.170
--	------------	------------	------------

Impuesto sobre las utilidades de las empresas	0	0	19.549.173
---	---	---	------------

**f) Inversiones en la comunidad**

<b>(Aportaciones, inversiones en comunidad y donaciones)</b>	<b>314.793</b>	<b>546.936</b>	<b>1.309.135</b>
--	----------------	----------------	------------------

Donaciones	0	546.936	932.983
------------	---	---------	---------

Gastos responsabilidad social empresarial	314.793	0	376.152
---	---------	---	---------

<b>Valor Económico Retenido (VER = VEC - VED)</b>	<b>144.746.890</b>	<b>58.361.807</b>	<b>131.491.483</b>
---	--------------------	-------------------	--------------------

Fuente: Memorias financieras auditadas 2010 - 2011.

## Calificación de riesgos a diciembre de 2011

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

CATEGORÍA	CALIFICACIÓN
Emisor	Aaa.bo
Deuda de Largo Plazo Moneda local	Aaa.boLP
Deuda de Corto Plazo Moneda local	Bo -1
Deuda de Largo Plazo Moneda Extranjera	Aa3.boLP
Deuda de Corto Plazo Moneda Extranjera	Bo -1
Primera Emisión de Bonos Subordinados por US\$ 10 millones	Aa2.boLP
Segunda Emisión de Bonos Subordinados por US\$ 10 millones	Aa2.boLP
Acciones	2
Perspectiva sobre la deuda	Estable

### Fitch Ratings

INSTRUMENTOS	CALIFICACIÓN
Corto Plazo Moneda Nacional	F1+ (bol)
Corto Plazo Moneda Extranjera	F1+ (bol)
Largo Plazo Moneda Nacional	AAA (bol)
Largo Plazo Moneda Extranjera	AAA (bol)
Emisor	AAA(bol)
Acciones	Nivel 2 (bol)
PERSPECTIVA	
Calificación Nacional Largo Plazo	Estable



ÍNDICE GLOBAL  
REPORTING INITIATIVE





## 5. *Índice Global Reporting Initiative (GRI)*

### *Descripción*

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

Este instrumento pretende incrementar la calidad de la información de las memorias de sostenibilidad hasta equipararlas con los informes financieros en cuanto a comparabilidad, rigor, credibilidad, periodicidad y veracidad.

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

GRI establece una escala que define los niveles de aplicación de su metodología en el proceso de elaboración de una memoria de RSE, donde en primera instancia la empresa que aplica el modelo GRI (compuesto por más de 80 indicadores) debe “auto-declarar” el nivel de aplicación de los indicadores (avanzado = A, intermedio = B, principiante = C) que dependerá de la cantidad y calidad de información que reporta como se ve en el siguiente cuadro.

De acuerdo con la versión 2002		C	C+	B	B+	A	A+
<b>Contenidos básicos</b>	<b>PROTOCOLO</b> Información sobre el perfil según la G3.	Informa sobre: 1.1 2.1 - 2.10 3.1 - 3.8, 3.10 -3.12	Verificación externa de la Memoria	Informa sobre todos los criterios enumerados en el nivel C además de: 1.2 3.9, 3.13 4.5 - 4.13, 4.16 -4.17	Verificación externa de la Memoria	Los mismos requisitos que para el nivel B.	
	<b>PRODUCTO</b> Información sobre el enfoque de gestión según la G3.	No es necesario.		Información sobre el enfoque de gestión para cada categoría de indicador.		Información sobre el enfoque de gestión para cada categoría de indicador.	
	<b>PRODUCTO</b> Indicadores de desempeño según la G3 & indicadores de desempeño de los suplementos sectoriales.	Informa sobre un mínimo de 10 indicadores de desempeño y como mínimo una de cada dimensión: económica, social y ambiental.		Informa sobre un mínimo de 20 indicadores de desempeño y como mínimo uno de cada dimensión: económica, ambiental, derechos humanos, prácticas laborales, sociedad, responsabilidad sobre productos.		Informa sobre cada indicador principal y sobre los indicadores de los suplementos sectoriales* de conformidad con el principio de materialidad ya sea a) informando sobre indicador o b) explicando el motivo de omisión.	
						Verificación externa de la Memoria	

\*Versión final del Suplemento Sectorial

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

Esta evaluación se realiza con la finalidad de ofrecerle al público lector una medida del alcance de la aplicación del modelo GRI y, cuando es verificada por un tercero, de asegurar su veracidad. Además, a la empresa le es de gran utilidad al momento de medir sus progresos en la gestión de la RSE.



El espíritu del banco

**El Banco Nacional de Bolivia  
obtiene la calificación más  
alta por su transparencia**

**Evaluación de la MRSE del BNB 2010-2011 en base a criterios del G3**

El Banco Nacional de Bolivia S.A. declara que la presente Memoria de Responsabilidad Social Empresarial está en el nivel de calificación “A”, alcanzando con ello un hito importante en el historial de reportes de sostenibilidad en Bolivia, toda vez que la calificación de “A” fija el máximo estándar de reporte pues representa un nivel óptimo en cuanto a calidad de información, comparabilidad, rigor, credibilidad, periodicidad y veracidad. Además la MRSE del BNB, a solicitud propia del banco ha sido auditada por la consultora PriceWaterhouseCoopers S.R.L. que ha evaluado y verificado su contenido, acreditando de esta manera que la MRSE se encuentra en el nivel “A+”.

De acuerdo con la versión 2002		C	C+	B	B+	A	A+
<b>Obligatorio</b>	Auto declaración						
<b>Opcional</b>	Auditado por tercero		Verificación externa de la Memoria		Verificación externa de la Memoria		
	Auditado por GRI						

## Índice de contenidos GRI

**TR** Totalmente Reportado

**PR** Parcialmente Reportado

**NR** No Reportado

**TV** Totalmente Validado

**PV** Parcialmente Validado

**NV** No Validado

**N/A** No Aplica

**N/D** No Disponible

**N/P** No Permitido

### Contenidos básicos Parte I: Información de perfil

#### 1. Estrategia y análisis

Indicador	Descripción	Comentario	Reportado	Validado	Capítulo	Página
1.1	Declaración del máximo responsable de la toma de decisiones de la organización (director general, presidente o puesto equivalente) sobre la relevancia de la sostenibilidad para la organización y su estrategia.		TR	TV	1. Mensaje del Presidente del Directorio	11
1.2	Descripción de los principales impactos, riesgos y oportunidades.		TR	TV	1. Mensaje del Presidente del Directorio	11

#### 2. Perfil de la organización

Indicador	Descripción	Comentario	Reportado	Validado	Capítulo	Página
2.1	Nombre de la organización.		TR	TV	Datos de Contacto	2
2.2	Principales marcas, productos y/o servicios.		TR	TV	2. Perfil del BNB S.A. 4. BNB Responsabilidad Social Empresarial	18, 61
2.3	Estructura operativa de la organización, incluidas las principales divisiones, entidades operativas, filiales y negocios conjuntos (joint ventures).		TR	TV	2. Perfil del BNB S.A.	19, 23
2.4	Localización de la sede principal de la organización.		TR	TV	Red de Sucursales y Agencias	221
2.5	Número de países en los que opera la organización y nombre de los países en los que desarrolla actividades significativas o los que sean relevantes específicamente con respecto a los aspectos de sostenibilidad tratados en la memoria.		TR	TV	Red de Sucursales y Agencias	221
2.6	Naturaleza de la propiedad y forma jurídica.		TR	TV	2. Perfil del BNB S.A.	17
2.7	Mercados servidos (incluyendo el desglose geográfico, los sectores que abastece y los tipos de clientes/beneficiarios).		TR	TV	4. Desempeño social	59, 62
2.8	Dimensiones de la organización informante.		TR	TV	-	-
2.8a	Número de empleados.		TR	TV	4. Desempeño social	40

2. Perfil de la Organización						
Indicador	Descripción	Comentario	Reportado	Validado	Capítulo	Página
2.8b	Ventas netas (para organizaciones del sector privado).		TR	TV	4. BNB Responsabilidad Social Empresarial	94
2.8c	Capitalización total, desglosada en términos de deuda y patrimonio neto (para organizaciones del sector privado).		TR	TV	4.3 Desempeño económico	93
2.8d	Cantidad de productos o servicios prestados.		TR	TV	4. BNB Responsabilidad Social Empresarial	61
2.8e	Activos totales.		TR	TV	4.3 Desempeño económico	93
2.8f	Propietario efectivo (incluida su identidad y porcentaje de propiedad de los principales accionistas).		TR	TV	4.3 Desempeño económico	91
2.9	Cambios significativos durante el período cubierto por la memoria en el tamaño, estructura y propiedad de la organización.		TR	TV	2. Perfil del BNB S.A. 4. Desempeño social	23, 62
2.10	Premios y distinciones recibidos durante el período informativo.		TR	TV	3. Premios y reconocimientos recibidos	27
3. Parámetros de la Memoria						
Indicador	Descripción	Comentario	Reportado	Validado	Capítulo	Página
3.1	Período cubierto por la información contenida en la memoria (por ej., ejercicio fiscal, año calendario).		TR	TV	1. Mensaje del Presidente del Directorio	3,11
3.2	Fecha de la memoria anterior más reciente (si la hubiere).	La última MRSE del BNB S.A. fue publicada en octubre de 2010.	TR	TV	-	-
3.3	Ciclo de presentación de memorias (anual, bienal, etc.).	El BNB S.A. publica su MRSE cada dos años.	TR	TV	-	-
3.4	Punto de contacto para cuestiones relativas a la memoria o su contenido.		TR	TV	Datos de Contacto	2
3.5	Proceso de definición del contenido de la memoria.		TR	TV	-	-
3.5a	Determinación de la materialidad.		TR	TV	4. BNB Responsabilidad Social Empresarial	36
3.5b	Prioridad de los aspectos incluidos en la memoria.		TR	TV	4. BNB Responsabilidad Social Empresarial	36
3.5c	Identificación de los grupos de interés que la organización prevé que utilicen la memoria.		TR	TV	4. BNB Responsabilidad Social Empresarial	36
3.6	Cobertura de la memoria (P. ej. países, divisiones, filiales, instalaciones arrendadas, negocios conjuntos, proveedores).	El presente documento cubre las actividades del BNB S.A. a nivel nacional para las gestiones 2010 y 2011.	TR	TV	Red de Sucursales y Agencias	221
3.7	Indicar la existencia de limitaciones del alcance o cobertura de la memoria.	En el presente documento el BNB S.A. no ha identificado limitaciones de alcance o cobertura en las temáticas desarrolladas. Se limita únicamente a las actividades del banco.	TR	TV	-	-

3. Parámetros de la Memoria						
Indicador	Descripción	Comentario	Reportado	Validado	Capítulo	Página
3.8	La base para incluir información en el caso de negocios conjuntos (joint ventures), filiales, instalaciones arrendadas, actividades subcontratadas y otras entidades que puedan afectar significativamente a la comparabilidad entre períodos y/o entre organizaciones.	El BNB S.A., no cuenta con joint ventures. El presente documento se limita a cubrir las actividades del Banco Nacional de Bolivia S. A.	TR	TV	-	-
3.9	Técnicas de medición de datos y bases para realizar los cálculos, incluidas las hipótesis y técnicas subyacentes a las estimaciones aplicadas en la recopilación de indicadores y demás información de la memoria.	El BNB S.A. ha utilizado los protocolos de los indicadores definidos por GRI.	TR	TV	-	-
3.10	Descripción del efecto que pueda tener la reexpresión de información perteneciente a memorias anteriores, junto con las razones que han motivado dicha re expresión (P. ej. fusiones y adquisiciones, cambio en los períodos informativos, naturaleza del negocio, o métodos de valoración).	En el presente documento no hubo reexpresión de información pertinente a la memoria anterior.	TR	TV	-	-
3.11	Cambios significativos relativos a períodos anteriores en el alcance, la cobertura o los métodos de valoración aplicados en la memoria.	El BNB S.A. ha incrementado de manera significativa la cantidad de indicadores reportados con la intención de avanzar en su gestión sostenible hasta llegar a un nivel avanzado de "A".	TR	TV	-	-
3.12	Tabla que indica la localización de los contenidos básicos en la memoria.		TR	TV	5. Índice Global Reporting Initiative	-
3.13	Política y práctica actual en relación con la solicitud de verificación externa de la memoria. Si no se incluye en el informe de verificación en la memoria de sostenibilidad, se debe explicar el alcance y la base de cualquier otra verificación externa existente. También se debe aclarar la relación entre la organización informante y el proveedor o proveedores de la verificación.		TR	TV	Alcance	3
4. Gobiernos, compromisos y participación de los grupos de interés						
Indicador	Descripción	Comentario	Reportado	Validado	Capítulo	Página
4.1	La estructura de gobierno de la organización, incluyendo los comités del máximo órgano de gobierno responsable de tareas tales como la definición de la estrategia o la supervisión de la organización.		TR	TV	2. Perfil BNB S.A.	21
4.2	Indicar si el presidente del máximo órgano de gobierno ocupa también un cargo ejecutivo (y, de ser así, su función dentro de la dirección de la organización y las razones que la justifiquen).	El Presidente del Directorio del BNB S.A. no ocupa un cargo ejecutivo en la institución.	TR	TV	2. Perfil BNB S.A.	21
4.3	En aquellas organizaciones que tengan estructura directiva unitaria, se indicará el número de miembros del máximo órgano de gobierno que sean independientes o no ejecutivos.	El BNB S.A. considera como director independiente, a aquel director que no tiene relación de vinculación con un accionista mayoritario. En los estatutos de la sociedad, no se tiene previsto la designación de directores independientes, sin embargo, de acuerdo a la definición referida, el BNB S.A. cuenta con cinco directores independientes de un total de seis directores.	TR	TV	2. Perfil BNB S.A.	21

4. Gobiernos, compromisos y participación de los grupos de interés						
Indicador	Descripción	Comentario	Reportado	Validado	Capítulo	Página
4.4	Mecanismos de los accionistas y empleados para comunicar recomendaciones o indicaciones al máximo órgano de gobierno.		TR	TV	4.1 Desempeño social	55
4.5	Vínculo entre la retribución de los miembros del máximo órgano de gobierno, altos directivos y ejecutivos (incluidos los acuerdos de abandono del cargo) y el desempeño de la organización (incluido su desempeño social y ambiental).	El BNB S.A. cuenta con un sistema de remuneración variable.	TR	TV	-	-
4.6	Procedimientos implantados para evitar conflictos de intereses en el máximo órgano de gobierno.	Para evitar conflictos de intereses en el máximo órgano de gobierno se aplica lo previsto en el Código de Comercio (artículo 310º, excepto el numeral 3) y la Ley de Bancos y Entidades Financieras (Art. 10, 32, 50 y 54).	TR	TV	-	-
4.7	Procedimiento de determinación de la capacitación y experiencia exigible a los miembros del máximo órgano de gobierno para poder guiar la estrategia de la organización en los aspectos sociales, ambientales y económicos.	El BNB S.A. cuenta con procedimientos para determinar la capacidad y experiencia del máximo órgano de gobierno. Sin embargo, los mismos no han sido desarrollados en este documento.	TR	TV	-	-
4.8	Declaraciones de misión y valores desarrolladas internamente, códigos de conducta y principios relevantes para el desempeño económico, ambiental, social y el estado de su implementación.		TR	TV	2. Perfil del BNB S.A. 4. BNB Responsabilidad Social Empresarial	20 34, 37
4.9	Procedimientos del máximo órgano de gobierno para supervisar la identificación y gestión, por parte de la organización, del desempeño económico, ambiental y social, incluidos riesgos y oportunidades relacionadas, así como la adherencia o cumplimiento de los estándares acordados a nivel internacional, códigos de conducta y principios.		TR	TV	4. BNB Responsabilidad Social Empresarial	34, 37
4.10	Procedimientos para evaluar el desempeño propio del máximo órgano de gobierno, en especial con respecto al desempeño económico, ambiental y social.	La Junta de Accionistas del BNB S.A. considera y aprueba anualmente el desempeño de la empresa y de sus órganos de administración a través de la aprobación de las Memorias Financiera y de RSE.	TR	TV	4.3 Desempeño económico	92
4.11	Descripción de cómo la organización ha adoptado un planteamiento o principio de precaución.		TR	TV	4. BNB Responsabilidad Social Empresarial	68
4.12	Principios o programas sociales, ambientales y económicos desarrollados externamente, así como cualquier otra iniciativa que la organización suscriba o apruebe.		TR	TV	4. BNB Responsabilidad Social Empresarial	70, 83
4.13	Principales asociaciones a las que pertenece (tales como asociaciones sectoriales) y/o entes nacionales e internacionales a las que la organización apoya y esté presente en los órganos de gobierno, participe en proyectos o comités, proporcione una financiación importante que exceda las obligaciones de los socios, tenga consideraciones estratégicas.		TR	TV	2. Perfil BNB S.A.	24

#### 4. Gobiernos, compromisos y participación de los grupos de interés

Indicador	Descripción	Comentario	Reportado	Validado	Capítulo	Página
4.14	Relación de grupos de interés que la organización ha incluido.		TR	TV	4. BNB Responsabilidad Social Empresarial	36
4.15	Base para la identificación y selección de grupos de interés con los que la organización se compromete.		TR	TV	4. BNB Responsabilidad Social Empresarial	36
4.16	Enfoques adoptados para la inclusión de los grupos de interés, incluidas la frecuencia de su participación por tipos y categoría de grupos de interés.		TR	TV	4. BNB Responsabilidad Social Empresarial	37
4.17	Principales preocupaciones y aspectos de interés que hayan surgido a través de la participación de los grupos de interés y la forma en la que ha respondido la organización a los mismos en la elaboración de la memoria.	El presente documento rescata las principales preocupaciones e intereses de las principales partes interesadas del BNB S.A., además cuenta con una serie de canales de comunicación que le permite responder a las inquietudes de los mismos.	TR	TV	-	-

### Contenidos básicos Parte 2: Enfoque de la dirección

#### Indicadores de desempeño económico

Indicador	Descripción	Comentario	Reportado	Validado	Capítulo	Página
EC1	Valor económico directo generado y distribuido, incluyendo ingresos, costes de explotación, retribución a empleados, donaciones y otras inversiones en la comunidad, beneficios no distribuidos y pagos a proveedores de capital y gobiernos.		TR	TV	4.3 Desempeño económico	94 - 95
EC2	Consecuencias financieras y otros riesgos y oportunidades para las actividades de la organización debido al cambio climático.	El Directorio del BNB S.A no ha tomado en consideración el cambio climático, los riesgos y oportunidades que supone para la organización por lo tanto no conoce las implicaciones financieras potenciales ni los riesgos u oportunidades.	TR	TV	-	-
EC3	Cobertura de las obligaciones de la organización debidas a programas de beneficios sociales.		TR	TV	4.1 Desempeño social	44
EC4	Ayudas financieras significativas recibidas de gobiernos.	El BNB S.A. no recibió ninguna ayuda financiera durante las gestiones 2010 - 2011.	TR	TV	-	-
EC5	Rango de las relaciones entre el salario inicial estándar y el salario mínimo local en lugares donde se desarrollen operaciones significativas.		TR	TV	4.1 Desempeño social	43
EC6	Política, prácticas y proporción de gasto correspondiente a proveedores locales en lugares donde se desarrollen operaciones significativas.	El BNB S.A. cuenta con políticas de contratación de bienes y servicios tanto locales (nacionales) como del exterior.	TR	TV	-	-
EC7	Procedimientos para la contratación local y proporción de altos directivos procedentes de la comunidad local en lugares donde se desarrollen operaciones significativas .	La normativa del BNB S.A. no define criterios para la selección de altos directivos bajo el criterio geográfico o de localidad .	TR	TV	-	-
EC8	Desarrollo e impacto de las inversiones en infraestructuras y los servicios prestados principalmente para el beneficio público mediante compromisos comerciales, pro bono, o en especie.	Durante el período reportado, el BNB S.A. no ha realizado inversiones en infraestructura para beneficio público, sin embargo, existen proyectos futuros (2012 - 2013) que si consideraran realizar dichas inversiones.	TR	TV	-	-

Indicadores de desempeño ambiental						
Indicador	Descripción	Comentario	Reportado	Validado	Capítulo	Página
EN1	Materiales utilizados, por peso o volumen.		TR	TV	4. BNB Responsabilidad Social Empresarial	86
EN2	Porcentaje de los materiales utilizados que son materiales valorizados.	El BNB S.A. no utiliza materiales valorizados para el desarrollo de sus operaciones.	TR	TV	-	-
EN3	Consumo directo de energía desglosado por fuentes primarias.		TR	TV	4.1 Desempeño social	44
EN4	Consumo indirecto de energía desglosado por fuentes primarias.	El BNB S.A. no tiene disponible la información en la unidad requerida, sin embargo ha encontrado la manera de reportar el indicador en otra unidad (USD).	TR	TV	4. BNB Responsabilidad Social Empresarial	85
EN5	Ahorro de energía debido a la conservación y a mejoras en la eficiencia.		TR	TV	4. BNB Responsabilidad Social Empresarial	85, 88
EN6	Iniciativas para proporcionar productos y servicios eficientes en el consumo de energía o basados en energías renovables, y las reducciones en el consumo de energía como resultado de dichas iniciativas .	El BNB S.A. durante el período reportado no ha ejecutado iniciativas para proporcionar productos y servicios en el consumo de energía o basados en energías renovables.	TR	TV	-	-
EN7	Iniciativas para reducir el consumo indirecto de energía y las reducciones logradas con dichas iniciativas.		TR	TV	4. BNB Responsabilidad Social Empresarial	85, 88
EN8	Captación total de agua por fuentes.	El BNB S.A. no tiene disponible la información en la unidad requerida, sin embargo ha encontrado la manera de reportar el indicador en otra unidad (USD).	TR	TV	4. BNB Responsabilidad Social Empresarial	84
EN9	Fuentes de agua que han sido afectadas significativamente por la captación de agua.		N/A		-	-
EN10	Porcentaje y volumen total de agua reciclada y reutilizada.		N/A		-	-
EN11	Descripción de terrenos adyacentes o ubicados dentro de espacios naturales protegidos o de áreas de alta biodiversidad no protegidas. Indíquese la localización y el tamaño de terrenos en propiedad, arrendados, o que son gestionados de alto valor en biodiversidad en zonas ajenas a áreas protegidas.		N/A		-	-
EN12	Descripción de los impactos más significativos en la biodiversidad en espacios naturales protegidos o en áreas de alta biodiversidad no protegidas, derivados de las actividades, productos y servicios en áreas protegidas y en áreas de alto valor en biodiversidad en zonas ajenas a las áreas protegidas.		N/A		-	-
EN13	Hábitats protegidos o restaurados.		N/A		-	-
EN14	Estrategias y acciones implantadas y planificadas para la gestión de impactos sobre la biodiversidad.		N/A		-	-
EN15	Número de especies, desglosadas en función de su peligro de extinción, incluidas en la Lista Roja de la IUCN y en listados nacionales y cuyos hábitats se encuentren en áreas afectadas por las operaciones según el grado de amenaza de la especie.		N/A		-	-

Indicadores de desempeño ambiental						
Indicador	Descripción	Comentario	Reportado	Validado	Capítulo	Página
EN16	Emisiones totales, directas e indirectas, de gases de efecto invernadero en peso.	El BNB S.A. no ha realizado mediciones directas e indirectas, de gases de efecto invernadero, debido a que por el giro de negocio de la empresa, el BNB S.A. no genera emisiones de gases de efecto invernadero.	N/A		-	-
EN17	Otras emisiones indirectas de gases de efecto invernadero, en peso.		N/A		-	-
EN18	Iniciativas para reducir las emisiones de gases de efecto invernadero y las reducciones logradas.		N/A		-	-
EN19	Emisiones de sustancias destructoras de la capa ozono, en peso.		N/A		-	-
EN20	NO, SO y otras emisiones significativas al aire por tipo y peso.		N/A		-	-
EN21	Vertidos totales de aguas residuales, según su naturaleza y destino.	El BNB S.A. no tiene vertidos de aguas residuales por su giro de negocio.	N/A		-	-
EN22	Peso total de residuos generados, según tipo y método de tratamiento.	Durante el período reportado, el BNB S.A. no ha medido el peso total de residuos generados, sin embargo, cuenta con iniciativas de reciclaje de papel, reutilización de papel, recuperación y posterior donación de lonas publicitarias para su reciclaje.	TR	TV	-	-
EN23	Número total y volumen de los derrames accidentales más significativos.		N/A		-	-
EN24	Peso de los residuos transportados, importados, exportados o tratados que se consideran peligrosos según la clasificación del Convenio de Basilea, anexos I, II, III y VIII y porcentaje de residuos transportados internacionalmente.		N/A		-	-
EN25	Identificación, tamaño, estado de protección y valor de biodiversidad de recursos hídricos y hábitats relacionados, afectados significativamente por vertidos de agua y aguas de escorrentía de la organización informante.		N/A		-	-
EN26	Iniciativas para mitigar los impactos ambientales de los productos y servicios, y grado de reducción de ese impacto.		TR	TV	4. BNB Responsabilidad Social Empresarial	79, 85, 88
EN27	Porcentaje de productos vendidos, y sus materiales de embalaje, que son recuperados al final de su vida útil, por categorías de productos.		N/A		-	-
EN28	Coste de las multas significativas y número de sanciones no monetarias por incumplimiento de la normativa ambiental.	En el periodo reportado, no hubo multa significativa alguna ni sanciones no monetarias por incumplimiento de la normativa medioambiental.	TR	TV	-	-

Indicadores de desempeño social: Prácticas laborales y trabajo digno						
Indicador	Descripción	Comentario	Reportado	Validado	Capítulo	Página
LA1	Desglose del colectivo de trabajadores por tipo de empleo, por contrato y por región.		TR	TV	4.1 Desempeño social	40
LA2	Número total de empleados y rotación media de empleados, desglosados por grupo de edad, sexo y región.	El BNB S.A. no utiliza materiales valorizados para el desarrollo de sus operaciones.	TR	TV	4.1 Desempeño social	41, 42
LA3	Beneficios sociales para los empleados con jornada completa, que no se ofrecen a los empleados temporales o de media jornada, desglosado por actividad principal.		TR	TV	4.1 Desempeño social	44, 45
LA4	Porcentaje de empleados cubiertos por un convenio colectivo.		TR	TV	4.1 Desempeño social	52
LA5	Período(s) mínimo(s) de preaviso relativo(s) a cambios organizativos, incluyendo si estas notificaciones son especificadas en los convenios colectivos.	Durante el período 2010 - 2011 no se han efectuado cambios significativos que afecten sustancialmente la organización. Al margen, los cambios organizativos, operativos y funcionales se publican en la Intranet del banco a objeto de que todo el personal tome conocimiento oportuno.	TR	TV	-	-
LA6	Porcentaje del total de trabajadores que está representado en comités de salud y seguridad conjuntos de dirección-empleados, establecidos para ayudar a controlar y asesorar sobre programas de salud y seguridad en el trabajo.		TR	TV	4.1 Desempeño social	48
LA7	Tasas de absentismo, enfermedades profesionales, días perdidos y número de víctimas mortales relacionadas con el trabajo por región.		TR	TV	4.1 Desempeño social	46
LA8	Programas de educación, formación, asesoramiento, prevención y control de riesgos que se apliquen a los trabajadores, a sus familias o a los miembros de la comunidad en relación con enfermedades graves.		TR	TV	4.1 Desempeño social	48, 49
LA9	Asuntos de salud y seguridad cubiertos en acuerdos formales con sindicatos.		TR	TV	4.1 Desempeño social	52
LA10	Promedio de horas de formación al año por empleado, desglosado por categoría de empleado.		TR	TV	4.1 Desempeño social	53
LA11	Programas de gestión de habilidades y de formación continua que fomenten la empleabilidad de los trabajadores y que les apoyen en la gestión del final de sus carreras profesionales.	El BNB S.A. no cuenta con programas de apoyo para empleados en proceso de jubilación, relocalización.	TR	TV	4.1 Desempeño social	53
LA12	Porcentaje de empleados que reciben evaluaciones regulares del desempeño y de desarrollo profesional.		TR	TV	4.1 Desempeño social	54, 55
LA13	Composición de los órganos de gobierno corporativo y plantilla, desglosado por sexo, grupo de edad, pertenencia a minorías y otros indicadores de diversidad.		TR	TV	2.2 Gobierno corporativo	22
LA14	Relación entre salario base de los hombres con respecto al de las mujeres, desglosado por categoría profesional.	La escala salarial del BNB S.A. no contempla la diferenciación de género.	TR	TV	4.1 Desempeño social	43

Indicadores de desempeño social: Derechos humanos						
Indicador	Descripción	Comentario	Reportado	Validado	Capítulo	Página
HR1	Porcentaje y número total de acuerdos de inversión significativos que incluyan cláusulas de derechos humanos o que hayan sido objeto de análisis en materia de derechos humanos.	El BNB S.A. cuenta con acuerdos de inversión significativos que incluyen cláusulas orientadas a derechos humanos.	TR	TV	-	-
HR2	Porcentaje de los principales distribuidores y contratistas que han sido objeto de análisis en materia de derechos humanos, y medidas adoptadas como consecuencia.	El 100% de los principales contratistas han sido objeto de análisis en materia de derechos humanos.	TR	TV	-	-
HR4	Número total de incidentes de discriminación y medidas adoptadas.	Durante el período reportado existieron ocho incidentes, mismos que fueron registrados en el sistema Punto de Reclamo. Los reclamos presentados fueron atendidos de acuerdo a procedimiento tomando las medidas correctivas correspondientes con el fin de evitar su repetición. A la fecha todos los incidentes se encuentran cerrados.	TR	TV	-	-
HR5	Actividades de la compañía en las que el derecho a libertad de asociación y de acogerse a convenios colectivos puedan correr importantes riesgos, y medidas adoptadas para respaldar estos derechos.	No existen actividades en las que el derecho a libertad de asociación y de acogerse a convenios colectivos sean afectados de alguna forma.	TR	TV	4.1 Desempeño social	52
HR6	Actividades identificadas que conllevan un riesgo potencial de incidentes de explotación infantil, y medidas adoptadas para contribuir a su eliminación.	El BNB S.A. por política no contrata personal menor de edad. En cuanto a sus relaciones con terceros no cuenta aún con una normativa interna que permita identificar los riesgos a los que el indicador hace referencia; si cuenta con prácticas de identificación de trabajo infantil y medidas correctivas.	TR	TV	-	-
HR7	Operaciones identificadas como de riesgo significativo de ser origen de episodios de trabajo forzado o no consentido y las medidas adoptadas para contribuir a su eliminación.	En el BNB S.A. no existe riesgo significativo de ser origen de episodios de trabajo forzado o no consentido. En cuanto a sus relaciones con terceros no cuenta aún con una normativa interna que permita identificar los riesgos a los que el indicador hace referencia.	TR	TV	-	-
HR9	Número total de incidentes relacionados con violaciones de los derechos de los indígenas y medidas adoptadas.	El BNB S.A. no ha tenido incidentes de la naturaleza expuesta en el indicador.	TR	TV	-	-
Indicadores de desempeño social: Sociedad						
Indicador	Descripción	Comentario	Reportado	Validado	Capítulo	Página
S01	Naturaleza, alcance y efectividad de programas y prácticas para evaluar y gestionar los impactos de las operaciones en las comunidades, incluyendo entrada, operación y salida de la empresa.	El BNB S.A. cuenta con prácticas establecidas para evaluar los impactos de las operaciones en las comunidades donde operará, previos a la apertura de una oficina y también en caso de cerrarla o trasladarla. Para evaluar los impactos de este tipo de operaciones se ajusta a la norma emitida por la Autoridad de Supervisión del Sistema Financiero (ASFI), referente al Título I Capítulo XV de la Recopilación de normas para bancos y entidades financieras.	TR	TV	-	-
S02	Porcentaje y número total de unidades de negocio analizadas con respecto a riesgos relacionados con la corrupción.		TR	TV	4.1.2 Compromiso con los clientes	69
S03	Porcentaje de empleados formados en las políticas y procedimientos anti-corrupción de la organización.		TR	TV	4.1.2 Compromiso con los clientes	69
S04	Medidas tomadas en respuesta a incidentes de corrupción.	En las gestiones 2010 y 2011 el BNB S.A. no registró incidentes en los que haya habido empleados amonestados o despedidos por corrupción.	TR	TV	4.1.2 Compromiso con los clientes	68, 69

Indicadores de desempeño social: Sociedad						
Indicador	Descripción	Comentario	Reportado	Validado	Capítulo	Página
S05	Posición en las políticas públicas y participación en el desarrollo de las mismas y de actividades de "lobbying".	El BNB S.A. no ha implementado políticas públicas y participación en el desarrollo de actividades de "lobbying".	TR	TV	-	-
S06	Valor total de las aportaciones financieras y en especie a partidos políticos o a instituciones relacionadas, por países.	El BNB S.A. no realiza aportaciones financieras o en especie a partidos políticos o a instituciones relacionadas en otros países.	TR	TV	-	-
S07	Número total de acciones por causas relacionadas con prácticas monopolísticas y contra la libre competencia, y sus resultados.	El BNB S.A. no ha tenido incidentes de la naturaleza expuesta en el indicador.	TR	TV	-	-
S08	Valor monetario de sanciones y multas significativas y número total de sanciones no monetarias derivadas del incumplimiento de las leyes y regulaciones.		TR	TV	-	-
Indicadores de desempeño social: Responsabilidad sobre productos						
Indicador	Descripción	Comentario	Reportado	Validado	Capítulo	Página
PR1	Fases del ciclo de vida de los productos y servicios en las que se evalúan, para en su caso ser mejorados, los impactos de los mismos en la salud y seguridad de los clientes, y porcentaje de categorías de productos y servicios significativos sujetos a tales procedimientos de evaluación.		N/A	TV	-	-
PR2	Número total de incidentes derivados del incumplimiento la regulación legal o de los códigos voluntarios relativos a los impactos de los productos y servicios en la salud y la seguridad durante su ciclo de vida, distribuidos en función del tipo de resultado de dichos incidentes.		N/A	TV	-	-
PR3	Tipos de información sobre los productos y servicios que son requeridos por los procedimientos en vigor y la normativa, y porcentaje de productos y servicios sujetos a tales requerimientos informativos.	El BNB S.A. se sujeta a la normativa de la Autoridad de Supervisión del Sistema Financiero (ASFI), por lo tanto, los productos y servicios que ofrece cumplen con la normativa vigente.	TR	TV	4.1.2 Compromiso con los clientes	61, 62
PR4	Número total de incumplimientos de la regulación y de los códigos voluntarios relativos a la información y al etiquetado de los productos y servicios, distribuidos en función del tipo de resultado de dichos incidentes .	En el período reportado, no hubo ningún incidente fruto del incumplimiento de las regulaciones relativas a la información y al etiquetado de los productos y servicios, distribuidos en función del tipo de resultado de dichos incidentes	TR	TV	-	-
PR5	Prácticas con respecto a la satisfacción del cliente, incluyendo los resultados de los estudios de satisfacción del cliente.		TR	TV	4.1.2 Compromiso con los clientes	63
PR6	Programas de cumplimiento de las leyes o adhesión a estándares y códigos voluntarios mencionados en comunicaciones de marketing, incluidos la publicidad, otras actividades promocionales y los patrocinios.	El BNB S.A. se sujeta a la reglamentación emitida por la Autoridad de Supervisión del Sistema Financiero (ASFI), que reglamenta la publicidad, promoción y material informativo, que las entidades financieras ofrecen a sus clientes por lo tanto no aplica códigos o estándares voluntarios relativos a las comunicaciones comerciales ni vende productos prohibidos.	TR	TV	-	-

### Indicadores de desempeño social: Responsabilidad sobre productos

Indicador	Descripción	Comentario	Reportado	Validado	Capítulo	Página
PR7	Número total de incidentes derivados del incumplimiento la regulación legal o de los códigos voluntarios relativos a los impactos de los productos y servicios en la salud y la seguridad durante su ciclo de vida, distribuidos en función del tipo de resultado de dichos incidentes.	En el período reportado, no hubo ningún incidente fruto del incumplimiento de las regulaciones relativas a las comunicaciones de marketing, incluyendo la publicidad, la promoción y el patrocinio, distribuidos en función del tipo de resultado de dichos incidentes	TR	TV	-	-
PR8	Número total de reclamaciones debidamente fundamentadas en relación con el respeto a la privacidad y la fuga de datos personales de clientes .	Durante el período comprendido entre el 01 de enero de 2010 y 31 de diciembre de 2011 no hubo reclamos debidamente fundamentados por haber violado la privacidad de los clientes. No existió fuga de datos personales de los clientes, ni filtraciones, robos o pérdidas de datos personales.	TR	TV	-	-
PR9	Coste de aquellas multas significativas fruto del incumplimiento de la normativa en relación con el suministro y el uso de productos y servicios de la organización.	En el período reportado, no hubo multa significativa alguna fruto del incumplimiento de la normativa en relación con el suministro y el uso de productos y servicios de la organización.	TR	TV	-	-

### Suplemento específico para el sector financiero

#### Enfoque de gestión de impactos de productos y servicios

Indicador	Descripción	Comentario	Reportado	Validado	Capítulo	Página
FS1	Políticas con aspectos medioambientales y sociales específicos aplicadas a las líneas de negocio.		TR	TV	4. BNB Responsabilidad Social Empresarial	87
FS2	Procedimientos para la evaluación y el control de riesgos sociales y medioambientales en las líneas de negocio.		TR	TV	4. BNB Responsabilidad Social Empresarial	87
FS3	Procesos para monitorizar la implementación por parte de los clientes de los requisitos sociales y medioambientales incluidos en contratos o transacciones.		TR	TV	4. BNB Responsabilidad Social Empresarial	87
FS4	Procesos para mejorar la competencia de los empleados para implementar las políticas y procedimientos medioambientales y sociales aplicados a las líneas de negocio.		TR	TV	4. BNB Responsabilidad Social Empresarial	87
FS5	Interacciones con clientes/ sociedades participadas/socios empresariales en relación a los riesgos y oportunidades medioambientales y sociales.	El BNB S.A. no ha llevado a cabo acciones formales de interacción con clientes (personas naturales o jurídicas) respecto a la comunicación de oportunidades medioambientales y sociales. Esta acción será llevada a cabo en la medida en la que el banco desarrolle productos que reduzcan el impacto ambiental de sus clientes.	TR	TV		-
FS6	Porcentaje de la cartera para las líneas de negocio según la región, la dimensión (ej. Microempresas/ Pymes/grandes) y el sector de actividad.		TR	TV	4. BNB Responsabilidad Social Empresarial	60
FS7	Valor monetario de los productos y servicios diseñados para proporcionar un beneficio social específico para cada línea de negocio desglosado según su propósito.		N/P	TV	-	-

**Enfoque de gestión de impactos de productos y servicios**

Indicador	Descripción	Comentario	Reportado	Validado	Capítulo	Página
FS8	Valor monetario de los productos y servicios diseñados para proporcionar un beneficio medioambiental específico para cada línea de negocio desglosado según su propósito.		N/P	TV	-	-
FS9	Cobertura y frecuencia de auditorías para evaluar la implementación de las políticas medioambientales y sociales y los procedimientos de evaluación de riesgos.	El BNB S.A. cuenta con auditores internos y externos que evalúan periódicamente la implementación de sus políticas sociales y medio ambientales.	TR	TV	-	-
FS10	Porcentaje y número de compañías dentro de la cartera de la entidad con las que la organización informante ha interactuado en temas medioambientales y sociales.	20 compañías que pertenecen a la cartera de clientes del BNB S.A. colaboran continuamente con las actividades del programa Alianza BNB - Special Olympics Bolivia.	TR	TV	-	-
FS11	Porcentaje de activos sujetos a controles medioambientales o sociales tanto positivos como negativos.		TR	TV	4. BNB Responsabilidad Social Empresarial	84, 89
FS12	Políticas de voto en asuntos medioambientales o sociales en participaciones sobre las cuales la organización informante posee derecho de voto o recomendación de voto.	El BNB S.A. no cuenta con una política de voto en asuntos medioambientales o sociales en participaciones sobre las cuales la organización informante posee derecho de voto o recomendación de voto.	TR	TV	-	-
FS13	Puntos de acceso por tipo en áreas de escasa densidad de población o desfavorecidas económicamente.		TR	TV	4. BNB Responsabilidad Social Empresarial	62
FS14	Iniciativas para mejorar el acceso a los servicios financieros a personas desfavorecidas.		TR	TV	4. BNB Responsabilidad Social Empresarial	67
FS15	Descripción de políticas para el correcto diseño y oferta de servicios y productos financieros.	El BNB S.A. se sujeta a la reglamentación emitida por la Autoridad de Supervisión del Sistema Financiero (ASFI), que reglamenta la publicidad, promoción y material informativo, que las entidades financieras ofrecen a sus clientes.	TR	TV	-	-
FS16	Iniciativas para mejorar la alfabetización y educación financiera según el tipo de beneficiario.		TR	TV	4. BNB Responsabilidad Social Empresarial	66





# DICTAMEN DEL AUDITOR INDEPENDIENTE





## INFORME DEL AUDITOR INDEPENDIENTE

12 de julio de 2012

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

Hemos sido contratados para realizar un trabajo de revisión con nivel de seguridad limitada de la información incluida en la Memoria de Responsabilidad Social Empresarial 2010, 2011, elaborada por Banco Nacional de Bolivia S.A. con corte al 31 de diciembre de 2011.

### **Responsabilidad de la Gerencia de Banco Nacional de Bolivia S.A. en relación a la información incluida en la Memoria de Responsabilidad Social Empresarial de Banco Nacional de Bolivia S.A.**

La gerencia de Banco Nacional de Bolivia S.A., es responsable de la preparación y presentación de la información incluida en la Memoria de Responsabilidad Social Empresarial 2010, 2011 elaborada con corte al 31 de diciembre de 2011 para la información y el nivel auto - declarado de aplicación A+, de acuerdo a los criterios de reporte expuestos en la *Guía para Elaboración de Memorias de Sostenibilidad* versión 3.0 de la Global Reporting Initiative y el Suplemento Sectorial para Entidades Financieras versión 3.0 de la Global Reporting Initiative. Esta responsabilidad incluye: el diseño, implementación y mantenimiento de los controles internos relevantes para la apropiada preparación y presentación de la información incluida en la Memoria de Responsabilidad Social Empresarial 2010, 2011 y el nivel auto – declarado de aplicación A+ y la aplicación de una base adecuada para la preparación y elaboración de estimaciones que sean razonables para estas circunstancias.

### **Responsabilidad profesional de PricewaterhouseCoopers S.R.L.**

Nuestra responsabilidad es la de expresar una conclusión con nivel de seguridad limitada sobre la información incluida en la Memoria de Responsabilidad Social Empresarial 2010, 2011 elaborada por Banco Nacional de Bolivia S.A. con corte al 31 de diciembre de 2011, y el nivel auto - declarado de aplicación A+, basados en nuestro trabajo. Nuestra responsabilidad por la revisión del documento Memoria de Responsabilidad Social Empresarial 2010, 2011 y el nivel auto – declarado de aplicación A+ es solamente con Banco Nacional de Bolivia S.A. de acuerdo con los términos de referencia acordados con la Empresa. Por este motivo, no aceptamos ni asumimos ninguna responsabilidad para cualquier otro propósito ni con cualquier otra persona u organización.

### **Alcance**

Nuestro trabajo se realizó de acuerdo con la Norma Internacional ISAE 3000. Esta Norma establece que cumplamos con requerimientos éticos y que planifiquemos y realicemos nuestro trabajo para obtener seguridad limitada en relación a cualquier aspecto significativo que llame nuestra atención y nos lleve a concluir que la información incluida en la Memoria de Responsabilidad Social Empresarial 2010, 2011



elaborada por Banco Nacional de Bolivia S.A. con corte al 31 de diciembre de 2011 y el nivel auto – declarado de aplicación A+ no cumple en todos los aspectos significativos con el criterio expuesto.

En un trabajo de seguridad limitada los procesos de recopilación de evidencia son más limitados que en un trabajo de seguridad razonable y por lo tanto se obtiene un menor nivel de seguridad que en un trabajo de seguridad razonable. Los procedimientos seleccionados dependen del juicio profesional, incluyendo la evaluación del riesgo de incumplimiento material de la información incluida en la Memoria de Responsabilidad Social Empresarial 2010, 2011 elaborada por Banco Nacional de Bolivia S.A. con corte al 31 de diciembre de 2011 y el nivel auto – declarado de aplicación A+ con relación al criterio expuesto. Dentro del alcance de nuestro trabajo hemos realizado, entre otros, los siguientes procedimientos:

- Entrevistas con personal de Banco Nacional de Bolivia S.A. encargado de la elaboración del documento Memoria de Responsabilidad Social Empresarial 2010, 2011 elaborada por Banco Nacional de Bolivia S.A. con corte al 31 de diciembre de 2011 y con personal de las áreas responsables de la generación de la información.
- Comparación de los datos financieros, del documento Memoria de Responsabilidad Social Empresarial 2010, 2011 con la información financiera incluida en los Estados Financieros Auditados de esas gestiones.
- Entrevistas con las gerencias y personal que opera la estrategia social y la implementación de las políticas y/o procedimientos sociales de la empresa.
- En base a las entrevistas, se indagó acerca del tipo de información de respaldo existente.
- Posteriormente, se efectuaron pruebas analíticas y/o descriptivas a efectos de verificar la información presentada en la Memoria de Responsabilidad Social Empresarial 2010, 2011 elaborada por Banco Nacional de Bolivia S.A. con corte al 31 de diciembre de 2011.
- Finalmente, verificamos el índice GRI elaborado por Banco Nacional de Bolivia y los indicadores reportados en el mismo, a efectos de validar el cumplimiento de los requisitos para el nivel auto – declarado de aplicación A+.

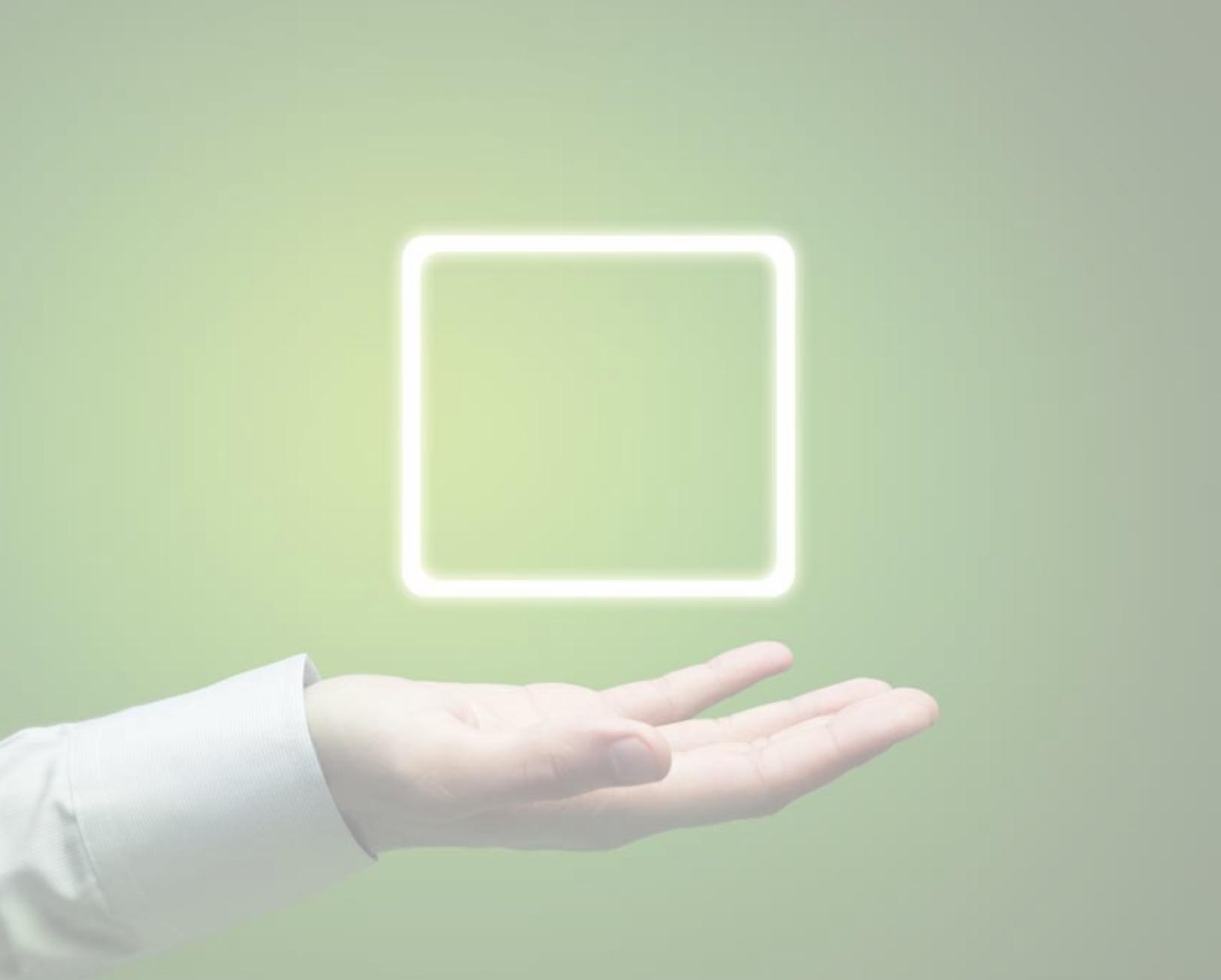
#### Conclusión

Basados en nuestro trabajo de revisión con nivel de seguridad limitada, nada ha llamado nuestra atención que nos haga pensar que la información incluida en la Memoria de Responsabilidad Social Empresarial 2010, 2011 elaborada por Banco Nacional de Bolivia S.A. con corte al 31 de diciembre de 2011 y el nivel auto – declarado de aplicación A+ no cumple en todos los aspectos significativos, con el criterio expuesto en la *Guía para Elaboración de Memorias de Sostenibilidad* versión 3.0 y el Suplemento Sectorial para Entidades Financieras versión 3.0 de la Global Reporting Initiative.

PricewaterhouseCoopers S.R.L.

(Socio)

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



RED DE SUSCURSALES  
Y AGENCIAS



## Red de sucursales y agencias

### • Domicilio legal

Calle España N° 90. Sucre, Bolivia.

### • Oficina Nacional

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

### • Sucursal La Paz

Agencia Central	Av. Camacho N° 1296, esquina Colón, Zona Central.
Agencia 20 de Octubre	Av. 20 de Octubre N° 2095, esquina Aspiazu, Zona Sopocachi.
Agencia San Miguel	Av. Montenegro N° 1420, Edif. San Miguel Arcángel, Zona San Miguel.
Agencia Pérez Velasco	Av. Montes N° 744, esquina José María Serrano, Zona Central.
Agencia Miraflores	Av. Héroes del Pacífico N° 1384, casi esquina Estados Unidos, Zona Miraflores.
Agencia Edificio Anexo	Av. Camacho N° 1312, esquina Colón, Zona Central.
Agencia Achumani	Av. García Lanza N° 1484, esquina Calle 13, Zona Achumani.
Agencia Buenos Aires	Calle Tumusla N° 705, esquina Av. Buenos Aires, Zona 14 de Septiembre.
Agencia MegaCenter	Av. Rafael Pabón N° 2546, Complejo Mega Center, Zona Irpavi.
Agencia Villa Fátima	Av. De las Américas N° 396, Zona Villa Fátima.

### • Sucursal Santa Cruz

Agencia Central	Calle René Moreno N° 258, Zona Central.
Agencia Aroma	Calle Aroma N° 559, Zona Mercado Los Pozos.
Agencia La Ramada	Av. Grigotá N° 333, Zona Mercado La Ramada.
Agencia Sur-Autobanco	Calle Monseñor Santiestéban N° 179, esquina Diego de Mendoza, Zona Sur.
Agencia Norte-Autobanco	Av. Cristo Redentor, esquina Cuarto Anillo, Zona Norte.
Agencia Autobanco UPSA	Av. Paraguá, esquina Cuarto Anillo, Zona Parque Industrial.
Agencia Mutualista	Av. Pedro Rivera Mercado N° 950, esquina Pavi, Tercer Anillo Int., Zona Mercado Mutualista.
Agencia Montero	Calle Warnes, esquina Sucre, ciudad de Montero.
Agencia 7 Calles	Calle Isabel la Católica N° 149, entre Suárez de Figueroa y Camiri, Zona Casco Viejo.
Agencia Busch	Av. Busch, esquina Av. Noel Kempff Mercado, Tercer Anillo Int., Zona Oeste.

### • Sucursal Cochabamba

Agencia Central	Calle Nataniel Aguirre N° E-198, esquina Jordán, Zona Central.
Agencia Sur	Av. San Martín N° 1129, entre calles Honduras y Punata, Zona Sur.
Agencia Norte	Av. América N° E-0402, esquina Plaza 4 de Noviembre, Zona Queru Queru.

Agencia Heroínas	Av. Heroínas N° S-589, esquina Falsuri, Zona Oeste.
Agencia Autobanco Constitución	Plazuela Constitución, esquina 16 de julio, Zona Noreste.
Agencia Ayacucho	Av. Ayacucho N° 389, esquina Jordán, Zona Central.
Agencia Quillacollo	Av. José Ballivián N° S-0337, ciudad de Quillacollo.
Agencia Blanco Galindo	Av. Blanco Galindo N° 1123, entre Av. Campero y pasaje Walter Rocha, Zona Hipódromo.

#### • Sucursal Sucre

Agencia Central	Plaza 25 de Mayo N° 59, esquina Aniceto Arce, Zona Central.
Agencia Supermercado SAS	Calle J.J. Pérez N° 331, Supermercado SAS, Zona Central.
Agencia Mercado Campesino	Calle Raúl Otero N° 97, esquina Jaimes Freyre, Zona Mercado Campesino.

#### • Sucursal Oruro

Agencia Central	Calle La Plata N° 6160, entre calles Sucre y Bolívar, Zona Central.
Agencia Mercado Bolívar	Calle Sargento Tejerina N° 1560, entre calles Bolívar y Adolfo Mier, Zona Este.

#### • Sucursal Potosí

Agencia Central	Calle Junín N° 4, entre calles Matos y Bolívar, Zona Central.
Agencia Uyuni	Av. Potosí s/n, entre Av. Arce y calle Sucre, Zona Inmaculada Concepción.

#### • Sucursal Tarija

Agencia Central	Calle Sucre N° 735, entre calles Ingavi y Bolívar, Zona Central.
Agencia Mercado Campesino	Av. Panamericana Oeste N° 1564 entre Campero y Timoteo Raña, Zona Mercado Campesino.
Agencia Bermejo	Av. Barrientos Ortuño N° 672, esquina calle Cochabamba, ciudad de Bermejo.

#### • Sucursal Trinidad

Agencia Central	Calle Mariscal Antonio José de Sucre, casi esquina Av. 18 de Noviembre, Zona Central.
Agencia Riberalta	Av. Medardo Chávez N° 630, Zona Central.

#### • Sucursal El Alto

Agencia Central	Av. 6 de Marzo N° 112, Zona 12 de Octubre, ciudad de El Alto.
Agencia 16 de Julio	Av. Alfonso Ugarte N° 133, Zona 16 de Julio.
Agencia Villa Adela	Av. Bolivia N° 14, esquina carretera a Viacha, Zona Villa Adela.

