



**PACTO MUNDIAL DE LAS NACIONES UNIDAS**

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

Noviembre 2008

# **CONTENIDO**

## **1. Quienes somos.**

- a. Nuestra Misión**
- b. Nuestra Visión**
- c. Nuestros Valores**

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

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

## **4. Reporte de Progresos**



## 1. Quienes somos

Banco Nacional de Bolivia S.A. es un banco establecido en la República de Bolivia y junto a sus dos subsidiarias, BNB SAFI - Sociedad Administradora de Fondos de Inversión y BNB Valores - Agencia de Bolsa, forman el Grupo BNB.

Con sus 136 años de existencia ininterrumpida, el Banco Nacional de Bolivia S.A. es la entidad financiera de mayor antigüedad y tradición de Bolivia. En la actualidad es el segundo banco más grande por su volumen de activos y una de las entidades bancarias líderes del mercado en la prestación de una amplia gama de productos y servicios financieros en ahorros e inversiones, banca electrónica, créditos y préstamos, comercio exterior y, a partir del año 2007, de productos y servicios para la pequeña y mediana empresa.

### a. Nuestra Misión

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

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

### b. Nuestra Visión

“Ser el Banco más rentable del país, brindando servicios financieros integrales de alta calidad”

### c. Nuestros Valores

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



✓ **Integridad**

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

✓ **Transparencia**

Actuamos con claridad sin esconder ningún hecho

✓ **Vocación Comercial**

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

✓ **Liderazgo**

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

✓ **Responsabilidad**

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

✓ **Respeto a las personas**

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



## 2. Mensaje del Gerente General:

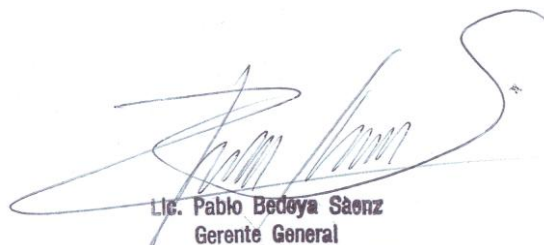
### **Declaración de apoyo permanente al Pacto Mundial**

El 26 de noviembre de 2006 nosotros, Banco Nacional de Bolivia S.A., nos adherimos al Pacto Mundial de las Naciones Unidas con la convicción de que al comprometernos a apoyar los diez principios que este promulga, al hacerlos parte de nuestras estrategia, cultura y operaciones diarias, y al difundir entre nuestros grupos de interés tanto el Pacto en sí como nuestro compromiso con él, pasamos a formar parte de una comunidad mundial de empresas y organizaciones de la sociedad civil que buscan activamente lograr la paz y la prosperidad global a través de la construcción de un medio ambiente de negocios ético y sustentado en principios universales.

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

En estos 2 años hemos comenzado con la integración de los principios del Pacto en nuestra cultura, en nuestra forma de hacer negocios y en nuestro modo de relacionarnos con los demás, y estamos conscientes de que debemos continuar en este derrotero como un esfuerzo de largo plazo, llevando a cabo de forma paulatina actividades que demuestren más fehacientemente nuestro compromiso con cada uno de los principios.

Es así que en este nuestro primer Informe de Progreso reafirmamos nuestro apoyo permanente a los diez principios del Pacto Mundial, nos comprometemos a integrarlos más profundamente en nuestra estrategia y actividad diaria y a actuar en consecuencia.



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

### 3. Los 10 Principios del Pacto Mundial

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

#### DERECHOS HUMANOS

**Principio 1:** Las empresas deberán apoyar y respetar la protección de los derechos humanos.

**Principio 2:** Asegurarse de no ser cómplice en el abuso de los derechos humanos.

#### ESTÁNDARES LABORALES

**Principio 3:** Las empresas deben apoyar los principios de la libertad de asociación sindical y el derecho a la negociación colectiva.

**Principio 4:** Eliminar el trabajo forzoso y obligatorio.

**Principio 5:** Abolir cualquier forma de trabajo infantil.

**Principio 6:** Eliminar la discriminación en materia de empleo y ocupación.

#### MEDIO AMBIENTE

**Principio 7:** Las empresas deben apoyar el enfoque preventivo frente a los retos medio ambientales.

**Principio 8:** Promover mayor responsabilidad medioambiental.

**Principio 9:** Alentar el desarrollo y la difusión de tecnologías respetuosas del medio ambiente

#### ANTICORRUPCIÓN

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



#### 4. Reporte de Progresos

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

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

Política de Recursos Humanos	Políticas de Administración del Personal: Afiliación al Seguro Médico	<p>Todo empleado contratado como dependiente del banco, desde el primer día de trabajo tiene derecho a estar asegurado y a asegurar a sus dependientes en la Caja de Salud de la Banca Privada (CSBP). El Subgerente / Supervisor de Operaciones y Gerente Comercial de cada sucursal deberá exigir a sus empleados que realicen el trámite del seguro.</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>Al 30 de septiembre de 2008 el 100% del personal está afiliado al seguro médico provisto por la CSBP.</li> </ul>
Política de Recursos Humanos	Política Salarial, salario mínimo pagado	El salario mínimo remunerado por el BNB al 30 de septiembre de 2008 es 2.5 veces mayor que el salario mínimo nacional indicado por ley, asegurando una remuneración digna para los empleados.
Política de Recursos Humanos	Política Salarial y Compensaciones adicionales	<p>El 100% del personal del BNB percibe al año 12 sueldos mensuales, más un aguinaldo y dos primas, equivalentes cada una a un sueldo mensual. El aguinaldo no tiene descuentos ni deducciones.</p> <p>El personal de las categorías 4, 5 y 6 recibe una bonificación adicional para alimentación.</p> <p>El 70.31 % del personal recibe ropa de trabajo.</p>
Reglamento Interno	Distribución del reglamento interno del BNB.	El 100% de los empleados de Banco Nacional de Bolivia S.A. tienen conocimiento y acceso al reglamento interno, el cual se entrega a todo empleado nuevo al momento de su incorporación, situación que se documenta a través de la suscripción de un acuse de recepción el cual consta en el archivo del funcionario. Adicionalmente el Reglamento Interno se encuentra disponible en la Intranet del banco.
Política de Recursos Humanos	Sistema de Capacitación	A septiembre de 2008 el BNB proporcionó en promedio 11.75 horas de capacitación y entrenamiento laboral para cada uno de sus empleados.
Recursos Humanos	Implementación del primer Estudio de Clima Laboral	El año 2007 se llevó a cabo el primer estudio de clima laboral en el BNB; en él participaron 819 de los 852 empleados, y su principal objetivo fue evaluar el nivel de satisfacción de los colaboradores del BNB. El grado satisfacción de los colaboradores alcanzó un 73.58% de acuerdo a la escala utilizada.



## ESTÁNDARES LABORALES

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

**Compromiso:**

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

Sistemas, Políticas, Normas y Procesos	Acciones	Desempeño
Reglamento Interno	Reconocimiento al derecho de sindicalización	El banco reconoce y garantiza el derecho de sindicalización y organización de sus trabajadores, como medio de defensa, representación, asistencia, educación y cultura. De igual manera el banco reconoce la vigencia plena del fuero sindical. <ul style="list-style-type: none"><li>Al 30 de septiembre de 2008 el personal sindicalizado alcanzaba un 35.72% de total de funcionarios</li></ul>
Política de Recursos Humanos	Políticas de Administración del Personal: Relaciones laborales	Es política de la institución mantener permanente comunicación con los representantes del personal y el sindicato, dentro del marco de la Ley y el respeto a los derechos de los trabajadores.
Negociación colectiva	Negociaciones con los representantes del sindicato	Todos los años los representantes del sindicato de trabajadores del BNB se reúnen con personal ejecutivo del banco para evaluar la situación del personal sindicalizado y para establecer las condiciones generales para el año venidero.

## ESTÁNDARES LABORALES

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

**Compromiso:**

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

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



## LUCHA CONTRA LA CORRUPCIÓN

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

### Compromiso:

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

Sistemas, Políticas, Normas y Procesos	Acciones	Desempeño y Resultados
Código de Ética	El Código de Ética del BNB incluye un acápite relacionado a los Pagos y Ventajas Inapropiados	Es política del BNB no utilizar fondos ni recursos de la institución para fines que no sean éticos, y no implicarse en la práctica de la compra de privilegios o beneficios especiales, mediante cualquier pago inapropiado. <ul style="list-style-type: none"><li>• El BNB no tiene ninguna demanda u observación por participación en problemas de corrupción pública o privada.</li></ul>
Unidad de Cumplimiento	Creación y mantenimiento de la Unidad de Cumplimiento desde el año 2001	La misión de la Unidad de Cumplimiento del BNB es la detección, monitoreo y prevención de actividades relacionadas al Lavado de Dinero, para evitar que el banco sea utilizado como un medio para la legitimación de ganancias por actividades ilícitas. <ul style="list-style-type: none"><li>• 0 (cero) observaciones hasta la fecha de parte de la Unidad de Investigaciones Financieras, entidad dependiente de la Superintendencia de Bancos y Entidades Financieras.</li></ul>
Unidad de Cumplimiento	Implementación sistema ESPIA el año 2006	El BNB adquirió e implementó un sistema de apoyo para las tareas de la Unidad de Cumplimiento; dicho sistema cuenta con un módulo de monitoreo de transacciones y módulo de listas confidenciales con más de 15 listas a la fecha, incluidas las de la OFAC.