

# INFORME DE RESPONSABILIDAD SOCIAL EMPRESARIAL 2017



145 Años

Fundado  
1872

**BNB**  
BANCO NACIONAL DE BOLIVIA



# *Informe de Responsabilidad Social Empresarial 2017*

## DATOS DE CONTACTO

(102-53)

Banco Nacional de Bolivia S.A.

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

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

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

## RESPONSABLES

Patricio Garrett Mendieta

Carmen Zamora Ramírez



## Alcance

(102-1) (102-50) (102-52) (102-56)

El Banco Nacional de Bolivia S.A. (BNB) presenta su Informe de Responsabilidad Social Empresarial (IRSE) correspondiente al período comprendido entre el 1° de enero y el 31 de diciembre de 2017, aprobado por el Directorio.

En la gestión 2017, el banco elabora, nuevamente, el Informe de Responsabilidad Social Empresarial siguiendo la metodología establecida por el Global Reporting Initiative (GRI), estrategia mundial que establece las directrices para la rendición de cuentas y la gestión de RSE.

Por ello, este Informe se ha elaborado en conformidad con la opción Esencial de los Estándares GRI, que brindan un marco de reconocimiento internacional para que las compañías midan y comuniquen su desempeño económico, social y ambiental. Al utilizar este marco el BNB se une a miles de empresas de todo el mundo para cuantificar los beneficios e impactos generados por sus actividades en el territorio boliviano.

Asimismo, da cumplimiento tanto a la normativa vigente expedida por la Autoridad de Supervisión del Sistema Financiero (ASFI), como a los principios del Pacto Global de las Naciones Unidas, y a las políticas internas del banco.

El BNB hace público el IRSE 2017 con la finalidad de que los grupos de interés identificados cuenten con información veraz de su desempeño en materia de responsabilidad social empresarial durante la gestión 2017, referidos a la gestión organizacional, económica, social y medioambiental de la Institución.

De igual modo, el banco sigue las pautas para la publicación de las Comunicaciones de Progreso del Pacto Global, iniciativa mundial de la cual es signataria desde 2007.

La información contenida en el IRSE 2017 ha sido seleccionada a partir de la identificación de los asuntos relevantes para los principales grupos de interés del banco; para ello se ha tomado como marco la normativa vigente (Resolución ASFI 1025/2016 y la Ley N° 393 de Servicios Financieros), y la estrategia del banco.

Para garantizar la fidelidad de la información contenida en el presente Informe, éste ha tenido el encargo de seguridad limitada a cargo de la empresa consul-

tora PriceWaterhouseCoopers S.R.L. (PWC), dando credibilidad y transparencia a la información expresada en el mismo.

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

Para la información respecto a las acciones realizadas por el BNB en materia de responsabilidad social empresarial, en el portal del banco [www.bnb.com.bo](http://www.bnb.com.bo) se encuentra la información comprendida en este documento, además de información adicional de utilidad.

# Contenido

<b>I. Carta del Presidente del Directorio</b>	11
<b>II. Perfil del Banco Nacional de Bolivia S.A.</b>	17
BNB un banco innovador	19
Constitución de BNB Corporación S.A.	20
BNB en cifras, principales indicadores	21
Composición accionaria	22
Misión, visión y valores	22
Gobierno corporativo	23
Estructura organizacional	29
Gestión de riesgo	30
Cumplimiento	31
Asociaciones y membresías	31
Reconocimientos y distinciones	32
<b>III. BNB Responsabilidad Social Empresarial</b>	35
Descripción de la incorporación de la RSE en la planificación estratégica de la entidad	37
Resultado de la implementación y mantenimiento del sistema de gestión de la RSE en el BNB	38
<b>IV. Materialidad</b>	43
Proceso para la determinación de la materialidad	45
Modelo de materialidad aplicado	48
<b>V. Descripción del cumplimiento de los objetivos y de la política de RSE</b>	51
Desempeño social	53
Desempeño ambiental	129
Desempeño económico	141
<b>VI. Pacto Global de las Naciones Unidas</b>	145
<b>VII. Global Reporting Initiative (GRI)</b>	153
Acerca del GRI	155
Declaración del nivel de aplicación de los estándares GRI–IRSE 2017	155
Lista de indicadores de acuerdo a la materialidad del BNB	156
<b>VIII. Encargo de Seguridad Limitada</b>	181
Red de sucursales y agencias	187





Para el Banco Nacional de Bolivia S.A. la responsabilidad social empresarial es una forma diferente de ser empresa. Significa trabajar como buen ciudadano corporativo éticamente y apegado a la ley, atarearse constantemente para asegurar los más altos estándares de innovación y seguridad para sus clientes y accionistas, estar comprometidos con el crecimiento profesional y personal de los funcionarios, ayudar a construir una sociedad inclusiva y proteger el medioambiente.

Durante el 2017 se consolidó una banca basada en la calidad del servicio, una amplia oferta de productos y servicios, y una tecnología robusta para fortalecer la construcción de relaciones estables y duraderas con quienes han depositado su confianza en la entidad y facilitan la bancarización de colectivos de diferentes estados socioeconómicos.

La conjunción de los valores éticos, la eficiencia y la transparencia corporativa, le han valido al BNB una alta Calificación de Desempeño de RSE en las gestiones 2014, 2015 y 2016. Para la gestión 2017 los resultados han sido también muy alentadores, siendo que el banco ha obtenido nuevamente la máxima calificación correspondiente a 5+ «óptimo» respecto a todos los temas evaluados en materia de RSE comprendidos en la normativa vigente, la política de RSE del banco y la metodología aplicada para la calificación por PWC S.R.L.

En cuanto al presente Informe de Responsabilidad Social Empresarial 2017 (IRSE), el nivel autodeclarado por el banco de «esencial» se refiere a la información desplegada en el mismo y a la metodología de elaboración; es así que la empresa PriceWaterhouseCoopers S.R.L. anotó en su Informe de encargo de seguridad li-

mitada, que nada llamó su atención que les haga pensar que el IRSE 2017 no cumple con todos los aspectos significativos, y con los criterios de reporte de los Estándares GRI para la elaboración de Memorias de Sostenibilidad, el Suplemento Sectorial para Entidades Financieras, y la normativa de la Autoridad de Supervisión del Sistema Financiero (ASFI).

El IRSE 2017 recopila y pone a disposición de los grupos de interés del banco información sobre el desempeño, estrategia y gestión en cuanto a los aspectos de responsabilidad social empresarial del banco; asimismo, provee los resultados de la gestión 2017. La información contribuirá al conocimiento y evaluación de las prácticas de la Institución.

Antonio Valda Careaga  
Vicepresidente Ejecutivo  
Banco Nacional de Bolivia S.A.



# **I. MENSAJE DEL PRESIDENTE**





# I. Carta del Presidente del Directorio

(102-10) (102-14)(102-15) (102-48) (102-49)



En mi calidad de Presidente del Directorio, por segundo año consecutivo tengo el honor de poner en conocimiento de los diferentes grupos de interés del Banco Nacional de Bolivia S.A. el Informe Anual de Responsabilidad Social Empresarial 2017 (IRSE 2017), en el que se encuentran expuestos los hechos más relevantes de la gestión durante el período comprendido entre el 1° de enero y el 31 de diciembre de 2017.

Han transcurrido ya 145 años en los que el banco ha emprendido una gran gesta bancaria como buen ciudadano corporativo, cuyo firme propósito ha sido promover y apoyar la construcción de un país a partir de las personas, las empresas y la población en su conjunto, con un comportamiento que indefectiblemente se ha enmarcado en la ética, la transparencia y la responsabilidad social.

En este marco, a continuación expongo ante ustedes aspectos destacados que se manifiestan en el presente Informe de Responsabilidad Social Empresarial.

A partir de un sólido Gobierno Corporativo, durante la gestión 2017 el banco actuó de manera íntegra y responsable, lo que ha permitido que las empresas calificadoras de riesgos otorguen al BNB muy buenas calificaciones y hayan anotado una perspectiva estable de las mismas.

El 2017 fue un año de crecimiento y consolidación. Es así que, de acuerdo a ley se fundó la sociedad controladora del Grupo BNB, denominada BNB Corporación S.A. (BNB Corp.), que aglutina a las anteriormente denominadas empresas filiales del BNB y al propio banco.

Enfocados en proveer la mejor experiencia a los clientes y usuarios, la innovación fue el eje del trabajo emprendido por el banco, que, a partir de la digitalización y de la utilización de tecnología de punta, generó nuevas ofertas al mercado, con servicios como los "Puntos Digitales" que permiten la apertura de cajas de ahorro y la reposición de tarjetas de débito en escasos minutos, utilizando el reconocimiento biométrico facial como medida de seguridad; el "BNB Pass" para autenti-

car transacciones en canales digitales; el “Chatbot Carlitos” que en formato robot responde consultas de los clientes mediante mensajería digital y que durante la gestión respondió más de 3.5 millones de comunicaciones; la Billetera Electrónica que bancarizó a 33.500 personas; y el “BNB On Off” para bloquear o habilitar las tarjetas de débito a través del BNB Net.

Estas y otras acciones han consolidado al banco como el primero en Bolivia en materia de innovación, hecho que junto a un sólido compromiso de los altos ejecutivos del banco posibilitaron una actitud vanguardista e innovadora, enfocada en ofrecer una experiencia de alta calidad al cliente y usuario del banco.

La innovación implementada en materia financiera ha sido reconocida internacional y localmente. En efecto, el banco ha sido reconocido en el 17 Congreso Financiero de Tecnologías e Innovación (CLAB) de la Federación Latinoamericana de Bancos (Felaban), realizado en Estados Unidos, como el cuarto banco más innovador entre las entidades de nueve países. El BNB fue reconocido también como la Marca más poderosa de Bolivia, obtuvo el primer lugar en la categoría Entidad Financiera del Ranking Merco de España, y fue nombrado el *“Bank of the Year Bolivia 2017”* por la prestigiosa revista británica *The Banker*.

El carácter innovador del banco también permitió fortalecer la banca a distancia, mejorando los procesos de comunicación; es así que se respondió a 348.981 llamadas al Call Center, se cuenta con casi 800.000 seguidores en redes sociales, las descargas de la aplicación BNB Móvil alcanzaron a 60.420, y las transacciones a través del BNB Net llegaron a 1.289.446. Asimismo, se consolidó la centralización de los procesos operativos, lo que permitió mejorar la atención a clientes y usuarios, disminuyendo los tiempos de respuesta.

Por otra parte, consideramos que nuestros colaboradores son el eje del éxito del banco y en ese entendido el BNB potenció su programa de selección de personal, y el de formación oportuna, integral y permanente, con un renovado enfoque en el desarrollo transversal de las habilidades; como parte de esta estrategia se implementaron 1.844 eventos de capacitación, el triple que el año anterior.

En relación a la cultura de ética, integridad y gestión de riesgo del BNB, mencionar que está entrelazada en la esencia de la empresa, lo que significa que los colaboradores de todos los niveles y en todas las sucursales son responsables de gestionar los riesgos. Trabajamos para que todos los colaboradores cumplan con los más altos estándares de conducta comercial y que cumplan las leyes, regulaciones y políticas del banco en su totalidad.

En cuanto a la relación con los proveedores, a objeto de garantizar el respeto mutuo, la transparencia e igualdad de oportunidades y la optimización y calidad de los servicios, implementamos un sistema para la gestión de compras que permitió que más de 300 proveedores se registraran para acceder a las licitaciones del banco.

Desde el 2007 estamos aliados a la iniciativa global para la transformación positiva del planeta, y para ello alineamos los principios del banco a los del Pacto Global de las Naciones Unidas. En 2017, luego de habernos constituido en fundadores de la Red Bolivia del Pacto Global, junto a otras empresas y bajo la directiva de la Confederación de Empresarios Privados de Bolivia (CEPB) hemos consolidado el compromiso del BNB siendo miembros activos del directorio para trabajar y apoyar en el cumplimiento de los Objetivos de Desarrollo Sostenible (ODS) de las Naciones Unidas, incluyendo los aspectos relativos a este tema como norte en el accionar del banco.

Con el programa de acción social «Agua - Valoramos la Vida» en alianza con Visión Mundial, marcamos la diferencia en la vida de más de 35.000 personas, 20.000 más que en 2016. Se destinaron recursos económicos y trabajo del voluntariado corporativo para la construcción de sistemas de agua segura en comunidades que no contaban con el líquido elemento. Con esta acción el BNB apoya el desarrollo económico de las comunidades identificadas y aporta a la disminución de la mortalidad infantil y la deserción escolar.

A través del programa «Juntos no hay barreras» en alianza con Unicef, se aportó a la elaboración de guías de detección temprana de la discapacidad y/o rezagos en el desarrollo; estas guías permiten que niños y niñas con discapacidad —uno de los grupos más excluidos de la sociedad— puedan ser evaluados con parámetros internacionales, propiciando que al momento de ser detectada alguna discapacidad, sean atendidos oportunamente con protocolos avalados. Con esta acción estamos promoviendo y apoyando a que se materialicen los derechos que tiene todo niño y niña en el país.

Asimismo, las acciones que encaramos para disminuir y mitigar nuestra Huella de Carbono se enmarcan en la eficiencia de las operaciones del banco a través del programa “Desafío Ahorra y Regala DAR”, que promueve el uso racional de recursos como agua, energía eléctrica y papel; en el 2017, por ejemplo, dimos un importante impulso al uso racional del papel, eliminando las papeletas de pago impresas y la entrega de estados financieros impresos a los clientes, ambos fueron sustituidos por información digital. También mantuvimos nuestro apoyo y participamos en campañas de concientización sobre el cuidado del medioambiente, como la Hora del Planeta.

Desde hace varios años la educación ha sido un foco del accionar del banco, convencidos de que la inclusión financiera se materializa a partir de que la población incorpore conocimientos de asuntos relacionados a las finanzas. En este entendido consolidamos nuestras acciones a través del programa de educación financiera "Aprendiendo con el BNB", y fuimos promotores del desarrollo, implantación y difusión del portal "Descubre lo simple de las finanzas", en acción coordinada con los miembros de la Asociación de Bancos Privados de Bolivia (ASOBAN).

Me place destacar que nuevamente el Bus del BNB ha tenido una gran recepción por parte de las poblaciones a las que ha llegado con el objetivo de acercar la educación financiera a la población; durante el 2017 el bus ha recorrido por ocho departamentos del país, llevando innovación y educación. También tuvimos intervenciones en colegios públicos y privados, y talleres para los clientes PyME y de microcrédito, de esta manera fueron más de 20.000 las personas capacitadas con intervenciones directas. Adicionalmente a ello, se emitieron más de 5.000 pases de cuñas radiales a nivel nacional y se distribuyeron 200.000 polípticos, ambas acciones con las temáticas aprobadas por la ASFI para la gestión.

En cuanto al desempeño económico, el banco anotó una utilidad neta de USD 34.6 millones en 2017, la más alta del último quinquenio. El patrimonio del banco se fortaleció en 2017 hasta fijarse en USD 240 millones, USD 18 millones más que el año 2016.

Culmino la exposición relativa al Informe de Responsabilidad Social Empresarial felicitando a cada uno de los funcionarios del banco que apoyaron viabilizando las acciones y participaron como voluntarios corporativos, proyectando al banco como un excelente lugar para trabajar, un espacio para contribuir al país y un conducto para hacer el bien social.

Atentamente.



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



## **II. PERFIL DEL BANCO NACIONAL DE BOLIVIA S.A.**



# BNB un banco innovador

(102-5) (102-45)

Hace 145 años, mediante Decreto del 1º de Septiembre de 1871, nace el Banco Nacional de Bolivia S.A. como un "...Banco de emisión, descuentos, depósitos y préstamos...". El gestor de esta obra fue el señor Mariano Perú, destacado hombre de empresa de su época.

El BNB es la Institución pionera del mercado financiero boliviano. Su gran prestigio en el ámbito nacional está caracterizado por su robustez financiera y una cultura y valores centenarios. Su modelo de negocio se basa en la especialización, con una propuesta de valor adaptada para cada segmento de clientes, una oferta integral de productos y servicios, una amplia red comercial en el país, omnicanalidad para garantizar una excelente experiencia del cliente y un equipo de colaboradores altamente formados. El banco tiene como prioridades la alta exigencia en calidad de servicio, la capacidad de innovación, la digitalización de los servicios y la responsabilidad social empresarial.

El 2017 se ha consolidado como el primero en Bolivia en materia de innovación y transformación digital, ofreciendo una amplia gama de productos y servicios bancarios, desarrolla sus actividades a través de una red nacional conformada por 500 puntos de atención financiera distribuidos en todo el país.

La propuesta comercial del BNB está compuesta por cuatro bancas, que ponen a disposición del usuario financiero diversos productos y servicios:

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





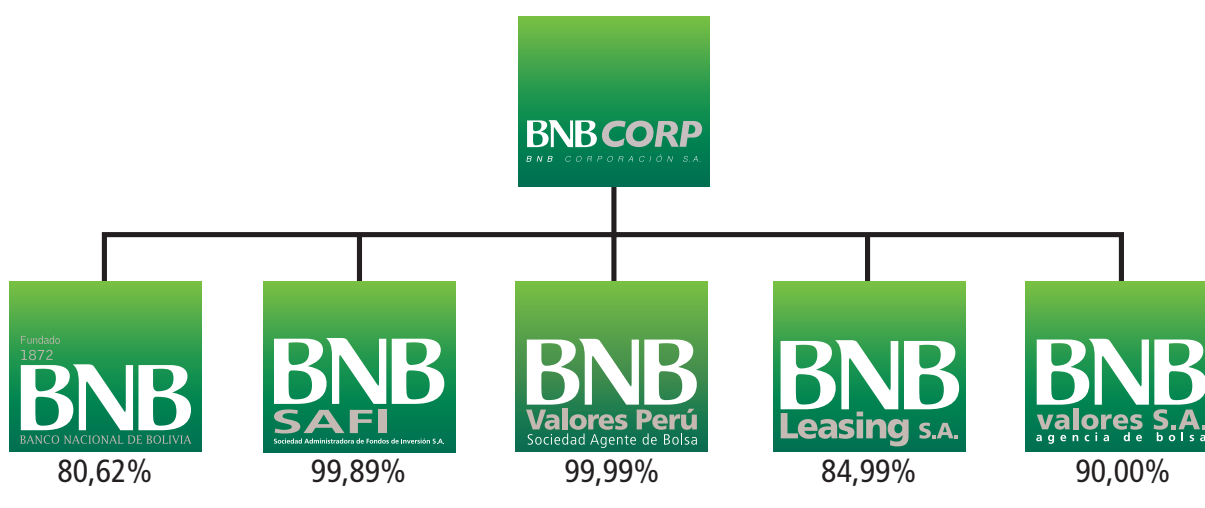
## Constitución de BNB Corporación S.A.

En cumplimiento a lo dispuesto por la Ley N° 393 de Servicios Financieros y en el Reglamento para Sociedades Controladoras de Grupos Financieros, contenido en la Recopilación de Normas para Servicios Financieros de la ASFI, en la gestión 2017 luego de cumplir con todos los requerimientos normativos, mediante Resolución de la Autoridad de Supervisión del Sistema Financiero (ASFI) de 25 de octubre de 2017, se otorgó la Licencia de Funcionamiento a BNB Corporación S.A. para que inicie actividades a partir del 1 de noviembre de 2017 como Sociedad Controladora del Grupo Financiero BNB. Es importante subrayar el hecho que BNB Corporación S.A. ha sido la primera sociedad de su tipo en Bolivia en lograr la autorización de funcionamiento por parte del ente regulador. Las empresas que forman parte del Grupo Financiero son de propiedad mayoritaria de BNB Corp.

BNB Corporación S.A. está actualmente integrada por:

- Banco Nacional de Bolivia S.A.
- BNB SAFI S.A. Sociedad Administradora de Fondos de Inversión.
- BNB Valores S.A. Agencia de Bolsa.
- BNB Leasing S.A.
- BNB Valores Perú S.A. Sociedad Agente de Bolsa.

La actual estructura del Grupo Financiero BNB y el porcentaje de participación se refleja a continuación:



Fuente: Elaboración propia en base a registros internos.



# BNB en cifras, principales indicadores

(102-1) (102-7)

Indicador	
Número de empleados	2.012
	31/12/2017
Cantidad de:	Expresado en unidades
Cuentas corrientes	27.545
Cajas de ahorro	897.896
Depósitos a plazo fijo	8.744
Créditos empresariales	800
Créditos PyME	3.822
Créditos microempresa	17.906
Créditos de vivienda	17.364
Créditos personales	41.400
	Expresado en miles de USD
Patrimonio	240.522
Activos	3.691.823
Obligaciones con el público	2.986.082
Utilidades netas	34.604

Fuente: Elaboración propia en base a registros internos.



## Composición accionaria

La composición accionaria del BNB para la gestión 2017 estuvo conformada por:

Nombre	Número de acciones
BNB Corporación S.A.	85.232.383
Meyer Agnew, Robert	3.800.032
Campero de Gonzales, Nancy	1.272.052
López Gamboa, Agapito	1.083.293
Gonzales Antezana, David	795.722
Cámara Nacional de Industrias	635.397
Alvarado Vargas, Darío David	625.087
Alvarado Vargas, Elizabeth Ruth	625.087
Alvarado Vargas, Jhonny Celso	625.087
Alvarado de Ovando, Carmen Rosa	625.087
Sub total	95.319.227
Otros accionistas	10.406.916
Total	105.726.143

Fuente: Elaboración propia en base a registros internos.

## Misión, visión y valores

### Misión BNB

#### "Generar valor"

#### Para nuestros clientes:

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

#### Para nuestros accionistas:

Velando por la solvencia, rentabilidad y valor del banco.

#### Para nuestra sociedad-comunidad:

Contribuyendo activamente al desarrollo y progreso del país, en el marco de la función social de los servicios financieros.

**Para nuestros colaboradores:** Ofreciéndoles oportunidades para su desarrollo y crecimiento, convirtiendo al BNB en el mejor lugar para trabajar.

## Visión BNB

“Ser un banco comprometido con la excelencia, enriqueciendo la experiencia del cliente con innovación digital, consolidándose como la mejor inversión para los accionistas y el mejor lugar de trabajo para sus colaboradores, cumpliendo la función social de los servicios financieros”.

## Valores BNB

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

## Gobierno corporativo

(102-16) (102-17) (102-18) (102-19) (102-20) (102-22) (102-23) (102-24) (102-25) (102-26) (102-28) (102-29) (102-30) (102-44) (25)

El BNB mejora constantemente los mecanismos y herramientas de gobierno corporativo para consolidar las mejores prácticas, garantizando la equidad de los derechos de los accionistas, la transparencia en la gestión y en la rendición de cuentas a los inversores y la sociedad, la ética en las relaciones con los diversos grupos de interés y la continuidad del negocio.

El sólido gobierno corporativo del BNB se basa en la cultura, principios y valores de la entidad que regulan la estructura y funcionalidad del banco, por ello se constituye en un factor esencial para la creación de valor y como elemento fundamental en el modelo de RSE de la entidad.

El régimen de gobierno corporativo del Banco Nacional de Bolivia S.A. está compuesto por un conjunto de códigos y reglamentos que se constituyen en ins-

trumentos marco al trabajo transparente, ético, con justicia, veracidad y altos estándares de conducta, los cuales se detallan a continuación:

Normas que determinan el accionar de los órganos de gobierno de la entidad:

- Código de Gobierno Corporativo.
- Código de Ética.

Los reglamentos que aportan al cumplimiento de buenas prácticas de gobierno corporativo del banco son:

- Reglamento de Gobierno Corporativo.
- Reglamento de Directorio.
- Reglamento de Resolución de Conflictos.
- Reglamento de Revelación de Información.
- Reglamento Electoral.

Reglamentos de comités de Directorio:

- Reglamento del Comité de Gobierno Corporativo.
- Reglamento del Comité de Resolución de Conflictos.
- Reglamento del Comité de Revelación de Información.
- Reglamento del Comité Electoral.

El modelo organizativo del banco tiene dos áreas de responsabilidad: la estructura directiva y la estructura operativa.

#### **a. Estructura directiva**

Está compuesta por el Directorio, los comités de Directorio y los comités gerenciales.

#### **– Directorio**

Es el máximo órgano administrativo, representa los intereses de los accionistas. Su función es determinar la estrategia y orientación del banco, vigilar su puesta en marcha y realizar el seguimiento respectivo; también se encarga de supervisar y brindar asesoramiento a la alta gerencia, establecer políticas que coadyuven a la correcta administración del negocio, y definir los lineamientos relativos a la política y estrategia de responsabilidad social del banco; además, efectúa el monitoreo de las acciones, mecanismos y procedimientos adoptados por la organización.

Los miembros del Directorio son designados por un período de un año con posibilidad de reelección por la Junta General Ordinaria de Accionistas, que es el máximo órgano deliberativo y de gobierno de la Sociedad.

Los miembros elegidos para conformar el Directorio en la gestión 2017-2018 son los siguientes:

Pablo Bedoya Sáenz	Presidente
Gonzalo Argandoña Fernández de Córdova	Primer Vicepresidente
Flavio Escóbar Llanos	Segundo Vicepresidente
Jorge Galindo Canedo	Secretario
Mario Solares Sánchez	Vocal
Tonchi Eterovic Nigoevic	Vocal
Fernando Bedoya Alipaz	Vocal Suplente
Milton Careaga Alurralde	Vocal Suplente
Rolando Kempff Bacigalupo	Síndico Titular
Carlos de la Rocha Cardozo	Síndico Suplente

## – Comités de Directorio

Son órganos internos especializados cuya función es asesorar y apoyar al Directorio en su gestión. Sus miembros son designados por el Directorio y están integrados por miembros de la alta gerencia y directores.

El BNB cuenta con los siguientes comités de Directorio:

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

## – Comités gerenciales

Son órganos estructurados para principalmente gestionar, coordinar y aplicar los lineamientos operativos definidos por el Directorio. Están compuestos por niveles gerenciales y ejecutivos:

- Comité Nacional de Responsabilidad Social Empresarial.
- Comité de Activos y Pasivos.
- Comité de Ética.
- Comité Nacional Comercial.
- Comité Nacional de Créditos.
- Comité de Planeación y Acciones Correctivas (COPAC) – Comercial y Riesgos.
- Comité de Planeación y Acciones Correctivas (COPAC) – Operaciones, Legal y Sistemas.
- Comité Operativo de Tecnología de la Información.
- Comité de Inversiones FOGAVIS.

### b. Estructura operativa

Está organizada a partir de seis vicepresidencias, cuyas funciones se desarrollan a través de la ejecución de políticas, procedimientos, procesos, controles e innovación, que le permiten al banco desenvolver el negocio de manera eficiente, transparente y honesta.

### Personal Ejecutivo Oficina Nacional

#### Vicepresidentes

Antonio Valda Careaga	Vicepresidente Ejecutivo
Gonzalo Abastoflor Sauma	Vicepresidente Gestión de Riesgos
Patricio Garrett Mendieta	Vicepresidente Finanzas e Internacional
Álvaro Espinoza Wieler (desde el 28-12-2017)	Vicepresidente Negocios
Sergio Pascual Ávila (hasta el 27-12-2017)	
Jorge Orías Vargas	Vicepresidente Asuntos Jurídicos
Rolando Achá Lemaitre	Vicepresidente Operaciones

## Gerentes de División

Estanys Jáuregui Moscoso	Gerente División Banca Personas
Nicolás Klapp Ramírez	Gerente División Marketing y Comunicación
Carlos Mojica Ribera	Gerente División Innovación y Banca Digital
Mayti Torres Salvador	Gerente División Auditoría
Lorena Benavides Ascarrunz	Gerente División Desarrollo Humano
José Luis Zalles Espinoza	Gerente División Organización y Métodos

## Gerentes de Área

Katya Reyes Noya	Gerente de Gestión de Ventas Banca PyME y Empresas
Erick Grundner Echeverría	Gerente de Tesorería e Inversiones
Gonzalo Díaz Villamil Gómez	Gerente de Banca a Distancia
William Hinojosa Argandoña	Gerente de Cobranza Banca Masiva
Edgar Morales Cabrera	Gerente de Administración y Contabilidad
Rodrigo Órdenes Gonzales	Gerente de Negocios Internacionales
Antonio Plata Maldonado	Gerente de Tecnología
Fabricio Rivas Quijano	Gerente de Planificación y Control
Erlan Vargas Eduardo	Gerente de Gestión Financiera
Hugo Lahore Manríquez	Gerente de Procesos Centrales Activo
Miguel Fernández Melgarejo	Gerente de Procesos Centrales Pasivo
Mario Lema Gutiérrez	Gerente de Canales Alternativos y Tarjetas de Crédito

## Personal ejecutivo por regiones y sucursales

### Región Occidente

Roberto Zenteno Mendoza	Gerente División Corporativa y Empresas Región Occidente
Freddy Rubín de Celis Monroy	Gerente de Gestión de Riesgos Región Occidente
Jorge Maldonado Zamora	Gerente de Servicios y Operaciones Región Occidente
Patricia Kaune Sarabia	Gerente de Asuntos Jurídicos Región Occidente
Orlando Quiroga Iriarte	Gerente de Banca Personas
Enrique Soto Crespo	Gerente de Banca PyME
Mauricio Tellería Espinoza	Gerente de sucursal (El Alto)
Germán Azuga Dalence	Gerente de sucursal (Oruro)

### Región Oriente

Ramiro Argandoña Céspedes	Gerente División Corporativa y Empresas Región Oriente
Delia Zea O'phelan Salvatierra	Gerente de Gestión de Riesgos Región Oriente
Silvia Rodríguez Ibáñez de Sossa	Gerente de Servicios y Operaciones Región Oriente



Erick Hayes Michel  
Pamela Giacoman Alborta  
Luis Méndez Cadima  
Lucio Valda Ovando  
Álvaro Bonilla Arancibia

Gerente de Asuntos Jurídicos Región Oriente  
Gerente de Banca Personas  
Gerente de Banca PyME  
Gerente de sucursal (Beni)  
Subgerente de sucursal (Pando)

### Región Centro

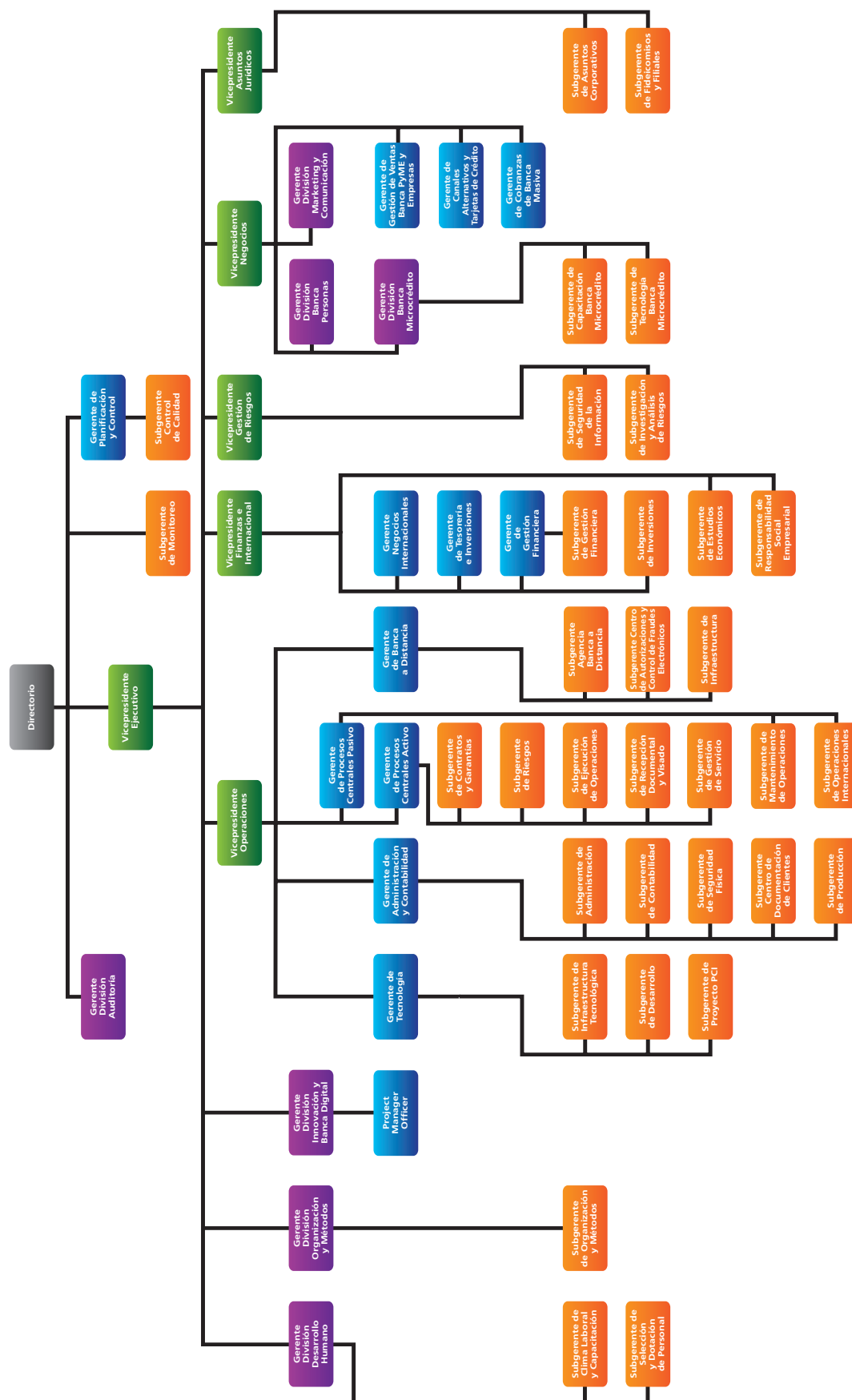
Jorge Ortuño Thames  
Arturo Iriarte Sánchez  
Mirtha Asunción Vilar de Mayan  
Alfonso Siles Moscoso  
Sergio Doering Moreno  
Martha Canedo de Pañoni  
Raúl Velasco Claros  
Juan Daniel Moscoso Cid  
Adrián Arata Forest  
Alejandro Calbimonte Gutiérrez

Gerente División Corporativa y Empresas Región Central  
Gerente de Gestión de Riesgos Región Central  
Gerente de Servicios y Operaciones Región Central  
Gerente de Asuntos Jurídicos Región Central  
Gerente de Banca Empresas  
Gerente de Banca Personas  
Gerente de Banca PyME  
Gerente de sucursal (Potosí)  
Gerente de sucursal (Sucre)  
Gerente de sucursal (Tarija)





## Estructura organizacional del BNB al 31 de diciembre de 2017



Fuente: Elaboración propia en base a registros internos.

# Gestión de riesgo

(102-11)

La gestión de riesgos es fundamental para la sostenibilidad del sistema financiero, protege a las instituciones financieras en momentos de crisis y apoya la generación de resultados positivos y sostenibles.

El BNB cuenta con una política formal de gestión integral de riesgos sostenida por un robusto sistema de gobernanza, que permite la aplicación de un modelo de perfil para cada uno de los tipos de riesgo en línea con la estrategia del banco, un proceso de aplicación de control integral y un sistema de comunicación y divulgación a la alta gerencia y a otros niveles de la organización, basado en las mejores prácticas internacionales del mercado.

Es la Vicepresidencia Gestión de Riesgos la que asume la responsabilidad de la administración y gestión eficiente, prudente y oportuna de los riesgos crediticio, operativo, de liquidez y de mercado del banco, así como el análisis y evaluación de las variables que pudieran representar una amenaza para el negocio, todo ello bajo una perspectiva integral, que soporte el crecimiento de los negocios y el aprovechamiento de oportunidades. El adecuado entendimiento de los riesgos permite establecer un perfil de riesgo aceptable, para lo cual el banco ha desarrollado herramientas y procesos que facilitan la administración y control de estos riesgos.

En la gestión 2017 la Vicepresidencia Gestión de Riesgos continuó las labores de contraparte y soporte del área de negocios en relación a la gestión del crédito. La evaluación del riesgo de crédito de una porción significativa de la cartera está a cargo de los analistas de riesgo en el área de Procesos Centrales y en las sucursales, quienes poseen la experiencia, los conocimientos y los antecedentes necesarios para juzgar prudentemente el riesgo de crédito de los prestatarios. Estos analistas son independientes del área de Operaciones y del área Comercial, y tienen un perfil especializado en diferentes tipos de evaluación de riesgos y de sectores económicos.

La calificación de riesgo del 100% de la cartera de créditos del banco está radicada en la Vicepresidencia Gestión de Riesgos como contraparte de la gestión comercial. Esta dinámica está siendo aplicada desde hace varios años atrás y los resultados que se reflejan en la calidad del activo, dan cuenta de la eficacia de la estructura organizacional, de las políticas y de los procedimientos adoptados por la Institución para tal fin.

La gestión de riesgos aplica criterios de riesgo máximo por cliente, por grupo económico, por sector económico, por moneda, por región y por concentración de garantías, revisando continuamente los límites establecidos en atención a la dinámica del sector, lo que permite mantener una cartera equilibrada.

El 2017 se dio continuidad a la aplicación de las directrices para la gestión de riesgo operativo, aplicando la metodología basada en evaluación del riesgo en procesos.

Respecto a la gestión de riesgos de liquidez y mercado, se continuó con las tareas de monitoreo de cumplimiento de límites normativos y de políticas, no habiéndose observado aspectos que tengan significación.

## Cumplimiento

La gestión de la ética refuerza los valores del BNB y consolida la integridad y transparencia en la conducción del negocio. Los desafiantes escenarios económicos y sociales llevan a dedicar mayor atención, recursos y esfuerzos al fortalecimiento de los instrumentos de control y combate a las prácticas ilícitas, así como a velar por el cumplimiento de legislación y normativa en vigencia en la materia. El banco invierte no sólo en la gestión de riesgo de legitimación de ganancias ilícitas y financiamiento al terrorismo, sino también en capacitación y difusión de las políticas al respecto para que todos los funcionarios de la Institución se encuentren preparados y contribuyan a esta gestión.

## Asociaciones y membresías

(102-13)

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).
- Red local Bolivia del Pacto Global de las Naciones Unidas.



Red Pacto Global Bolivia

## Reconocimientos y distinciones

Durante la gestión 2017 el Banco Nacional de Bolivia S.A. ha sido merecedor de distinciones y reconocimientos, según el siguiente detalle:

- 17º Congreso Financiero de Tecnología e Innovación (CLAB 2017) que se llevó a cabo en Miami, Florida, Estados Unidos, en el cual el BNB representando al país fue reconocido como uno de los cuatro bancos de la región latinoamericana más innovadores digitalmente, al obtener el cuarto lugar entre 22 proyectos de bancos de nueve países que postularon.
- El 4 de marzo de 2017 el banco conmemoró un nuevo aniversario de su fundación, cumpliendo 145 años de vida institucional y de trabajo ininterrumpido, consolidándose a lo largo de su trayectoria como una de las entidades líderes del sistema bancario nacional y un referente boliviano a nivel internacional. Esta importante fecha fue comunicada a través de una campaña de relaciones públicas que contó con entrevistas, notas de prensa y eventos en las oficinas del banco.
- El BNB fue reconocido con el Premio Maya 2017 como la Mejor Entidad Bancaria. Este reconocimiento fue entregado en acto especial realizado en la ciudad de Santa Cruz el 21 de junio de 2017, en un evento de gala con presencia de las empresas más importantes del país.
- Festival WINA (World Independent Award), realizado en Santiago de Chile el 29 de junio de 2017, en el que la pieza comercial del Banco Nacional de Bolivia S.A. de la campaña de lanzamiento de "Banca Digital BNB" en 2016 fue premiada con un bronce en la categoría Producción Audiovisual, luego de competir en la fase de finalistas con spots de España, Alemania, Colombia y Chile. El spot también obtuvo una mención honrosa por la dirección de arte.
- El banco fue reconocido a nivel nacional como:
  - Marca más poderosa - Banco con mejor crédito productivo de Sucre, Santa Cruz, Oruro, Cochabamba, La Paz y Potosí. Certificación otorgada por el Semanario Bolivian Business en alianza técnica con la Universidad Privada Domingo Savio. Noviembre de 2017.
  - Marca más poderosa - Banco con mejor crédito hipotecario de Sucre, Oruro, Beni, Cochabamba, La Paz y Potosí. Certificación otorgada por el Semanario Bolivian Business en alianza técnica con la Universidad Privada Domingo Savio. Noviembre de 2017.

- Marca más poderosa – Empresa más transparente en Trinidad. Certificación otorgada por el Semanario Bolivian Business en alianza técnica con la Universidad Privada Domingo Savio. Noviembre de 2017.
  - Marca más poderosa – Banco con mejor crédito de consumo en Sucre, Beni, Santa Cruz, Oruro, La Paz. Certificación otorgada por el Semanario Bolivian Business en alianza técnica con la Universidad Privada Domingo Savio. Noviembre de 2017.
- Reconocimiento a Pablo Bedoya, Presidente del Directorio del BNB, por estar entre los líderes con mejor reputación en Bolivia en el año 2017. Grupo Nueva Economía. Noviembre de 2017.
  - Reconocimiento a BNB por el primer lugar en el Ranking MERCO en el sector Entidad Financiera. Grupo Nueva Economía. Noviembre de 2017
  - Reconocimiento a BNB por estar entre las 100 empresas más responsables y con mejor gobierno corporativo en el Ranking MERCO en el sector Entidad Financiera. Grupo Nueva Economía. Noviembre de 2017
  - Ranking de los 250 mejores bancos del continente 2017. Banco Nacional de Bolivia S.A., tercer puesto en Bolivia y 133 en América Latina. Estatuilla otorgada por América Economía. 2017.
  - Empleador Líder 2017. Human Value. Reconocimiento por haber obtenido el tercer lugar en la gestión de los recursos humanos al interior de la Institución en la categoría Grandes Empresas. Noviembre de 2017.
  - Reconocimiento por la revista The Banker. Luego de un extenso proceso de selección el banco fue reconocido como “Bank of the Year 2017 Bolivia” (Banco del Año 2017).

# ¡SOMOS EL BANCO DEL AÑO!

Gracias a todos ustedes



El Banco Nacional de Bolivia ha sido elegido  
**Bank of The Year 2017, Bolivia** por la prestigiosa  
revista **The Banker (Grupo Financial Time)**



**Tú primero**

Fundado  
1872

**BNB**  
BANCO NACIONAL DE BOLIVIA





### **III. BNB RESPONSABILIDAD SOCIAL EMPRESARIAL**





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

El Banco Nacional de Bolivia S.A., como buen ciudadano corporativo, incorporó formalmente y de manera voluntaria la RSE a partir del año 2006, oportunidad en la cual la alta dirección del BNB asumió la RSE como componente esencial de la estrategia de la organización, iniciando sus acciones con la adhesión al Pacto Global de las Naciones Unidas y la publicación de la primera “Memoria de Responsabilidad Social Empresarial”.

El Plan Estratégico del BNB, aprobado anualmente por el Directorio, contiene de manera transversal las materias fundamentales de RSE, cuyo marco de actuación se formaliza a través de la “Política de RSE”, que establece los lineamientos estratégicos y las pautas de actuación para el presente y el futuro, así como la estructura orgánica que administra el sistema de gestión de RSE, la formalización del funcionamiento del Comité Nacional de RSE, en el que participan los principales ejecutivos del banco y establece un sistema de gestión que asegura su aplicación transversal, monitoreo, mantenimiento, mejora continua y sostenibilidad en el tiempo.



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

## 1. Marco de actuación

(102-12) (102-34) (102-40) (102-42)

### Alcance de la RSE

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

### Grupos de interés

La relación con los grupos de interés es un elemento clave de la estrategia y la cultura corporativa del BNB para alcanzar su misión de contribuir al progreso de las personas y las empresas, para ello, el BNB cuenta con una Política de Interacción y Cooperación entre Grupos de Interés, cuya intención es establecer un vínculo confiable, responsable y transparente con individuos y grupos específicos de personas, a los que las decisiones y acciones del banco afectan y que, a su vez, tienen influencia en el actuar del banco.

Los grupos de interés identificados por el banco son:

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

## Grupos de interés prioritarios

Los grupos de interés prioritarios para el banco son los accionistas, colaboradores, clientes y la comunidad. Es en la atención a estos grupos que el banco ha centrado sus principales acciones.

## Áreas de actuación

La Política de RSE del banco establece la gestión transversal de la responsabilidad social empresarial en la organización, acción que implica el tratamiento de las siguientes materias:

- Prácticas de Gobierno Corporativo.
- Prácticas laborales.
- Prácticas de servicio al cliente.
- Prácticas de respeto al medioambiente.
- Prácticas de desarrollo de la comunidad.
- Prácticas de contratación, compras y adquisiciones.
- Relación con las entidades reguladoras y de supervisión.

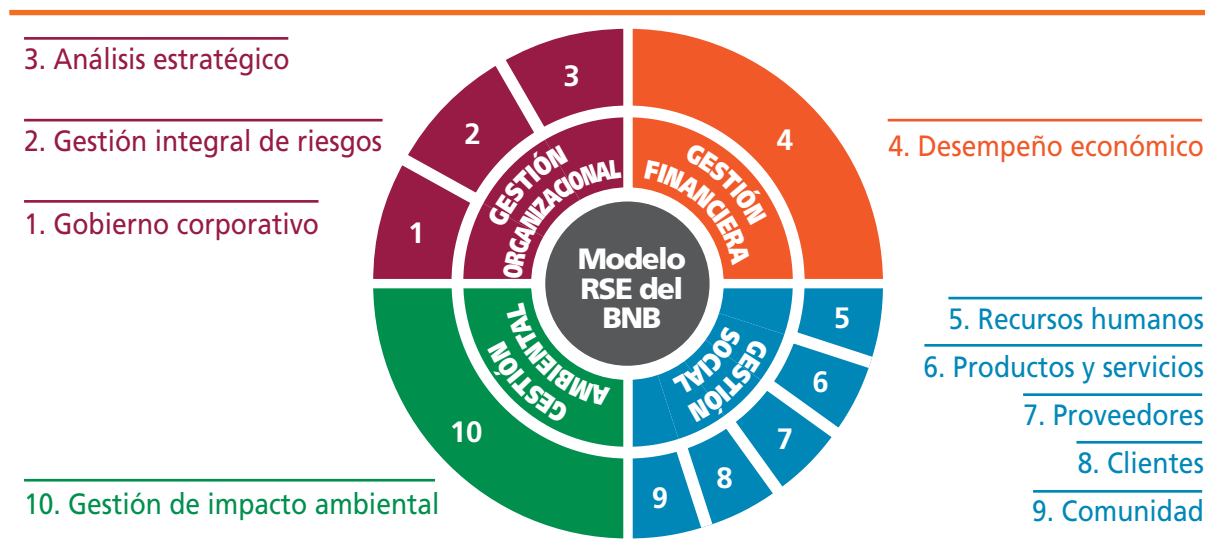
## 2. Sistema de gestión

Para el BNB realizar sus acciones de manera responsable implica desempeñar su actividad contribuyendo al progreso económico y social de las comunidades en las que está presente, teniendo en cuenta su impacto en el medioambiente y fomentando las relaciones estables con sus principales grupos de interés mediante la integración de criterios éticos, sociales y medioambientales, tanto en la estrategia y en el modelo de negocio que hacen parte del Sistema de Gestión de RSE del banco.

El Sistema de Gestión de RSE del BNB tomó como referencia documentos base desde los cuales se desarrolló su modelo de gestión:

- ISO 26000.
- Global Reporting Initiative (GRI).
- Lineamientos establecidos en la Ley N° 393 de Servicios Financieros.
- Normativa vigente de RSE, emitida mediante resolución ASFI 1025/2016.
- Pacto Global de las Naciones Unidas.

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



Para garantizar la buena administración del Sistema de Gestión de RSE, el banco cuenta con la siguiente estructura orgánica:



Fuente: Política de RSE del Banco Nacional de Bolivia S.A.

# BNB líder en Responsabilidad Social Empresarial

con la máxima calificación de desempeño

5+

Obtuvimos un "5+ Nivel de madurez Optimizado" en la Gestión Organizacional, Económica, Social y Ambiental de Responsabilidad Social Empresarial, según informe **PricewaterhouseCoopers**.

Esta entidad es supervisada por ASFI

Fundado  
1872

**BNB**  
BANCO NACIONAL DE BOLIVIA

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

#### Calificación de Desempeño de RSE


Por tercer año consecutivo el banco alcanzó la máxima Calificación de Desempeño de RSE, resultado obtenido luego de un proceso de evaluación del cumplimiento de los lineamientos de Responsabilidad Social Empresarial establecidos en la Resolución ASFI 1025/2016, las prácticas del banco en materia de RSE, el compromiso asumido por la entidad, la incorporación de la RSE en la estrategia del banco y los resultados de la gestión.

El alcance del trabajo de la empresa calificadora consistió en analizar la estrategia de RSE y su nivel de madurez respecto a los lineamientos normativos de RSE vigentes, y a los principios del Global Reporting Initiative en su versión Estándares GRI.

La herramienta aplicada estuvo compuesta por indicadores, incluidos los establecidos por la ASFI; ésta mide el desempeño de la entidad en cuatro dimensiones (gestión organizacional, gestión económica, gestión social, gestión ambiental) y 10 áreas temáticas (análisis estratégico, gestión integral de riesgos, gobierno corporativo, desempeño económico, recursos humanos, productos y servicios, proveedores, clientes, comunidad, gestión del impacto ambiental).

Finalizado el proceso de evaluación, PriceWaterhouseCoopers S.R.L. emitió un informe con la calificación de desempeño de RSE del BNB de la gestión 2017, representada en el siguiente cuadro:

#### Calificación general de RSE – “5+” Nivel de madurez “Optimizado”

Calificación 2016 - Calificación 2017	
<div><div>2016</div><div><div> Gestión organizacional</div><div> Gestión económica</div><div> Gestión social</div><div> Gestión ambiental</div></div><div><div>5+</div><div>5+</div><div>5+</div><div>5</div></div></div>	<div><div>2017</div><div><div> Gestión organizacional</div><div> Gestión económica</div><div> Gestión social</div><div> Gestión ambiental</div></div><div><div>5+</div><div>5+</div><div>5+</div><div>5</div></div></div>

Fuente: Elaboración propia en base a registros internos.



## **IV. MATERIALIDAD**





## Proceso para la determinación de la materialidad

Los diferentes grupos de interés con los que el banco interactúa tienen diversas expectativas, la identificación de éstas se efectuó mediante el análisis y priorización, de acuerdo a la relevancia que tiene cada uno, tanto para el banco como para los grupos de interés; de esta manera se han identificado aspectos estratégicos que valoran los diferentes grupos de interés, de donde surgen las acciones desarrolladas por el banco en respuesta a las expectativas identificadas con cada grupo de interés.

A continuación se detallan las prioridades internas y las expectativas de los grupos de interés:

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

(102-31) (102-47) (102-51) (103-1)

Grupo de interés	Expectativas	Compromiso del BNB
Accionistas	<ul style="list-style-type: none"> <li>● Desempeño económico.</li> <li>● Rentabilidad y solvencia.</li> <li>● Adecuada gestión de riesgos.</li> <li>● Buen Gobierno Corporativo.</li> <li>● Comportamiento ético y transparente.</li> <li>● Innovación.</li> </ul>	Velar por la solvencia, rentabilidad y el valor del banco.
Colaboradores (funcionarios)	<ul style="list-style-type: none"> <li>● Respeto a los derechos laborales fundamentales.</li> <li>● Bienestar.</li> <li>● Desarrollo profesional y humano.</li> <li>● Voluntariado.</li> </ul>	Generar oportunidades para su desarrollo y crecimiento, en un ambiente adecuado de trabajo, así como promover su bienestar.
Consumidor financiero (cliente y usuario)	<ul style="list-style-type: none"> <li>● Solvencia.</li> <li>● Prácticas justas (protección del consumidor).</li> <li>● Diversidad de productos y servicios de calidad.</li> <li>● Atención cordial y eficiente.</li> <li>● Accesibilidad (cobertura geográfica, diversidad de canales de atención).</li> <li>● Confianza.</li> <li>● Educación financiera.</li> </ul>	<p>Satisfacer sus necesidades con productos de calidad, facilidad de acceso, innovación, servicio oportuno, asistencia permanente y orientación profesional.</p> <p>Impartir educación financiera a la población y a segmentos y sectores particulares de la sociedad.</p>

Proveedores	<ul style="list-style-type: none"> <li>● Cumplimiento contractual.</li> <li>● Pago puntual.</li> <li>● Relaciones comerciales de largo plazo.</li> <li>● Transparencia en las contrataciones.</li> </ul>	Cumplimiento contractual. Proceso de compras transparente.
Sociedad	<ul style="list-style-type: none"> <li>● Contribución al desarrollo de la comunidad desde el negocio y la acción social.</li> <li>● Filantropía.</li> <li>● Comportamiento ético y transparente.</li> <li>● Comportamiento responsable ante el medioambiente.</li> </ul>	Contribuir activamente al desarrollo y progreso del país, mediante el negocio y a través de programas y proyectos de Responsabilidad Social Empresarial, en beneficio de la sociedad.
Las ONG y otras instituciones sin fines de lucro	<ul style="list-style-type: none"> <li>● Contribución al desarrollo de la comunidad desde la acción social.</li> <li>● Colaboración mediante voluntariado y aportes económicos.</li> </ul>	Generar alianzas estratégicas sostenibles y de impacto, que generen beneficio para los más vulnerables.
Medios de comunicación	<ul style="list-style-type: none"> <li>● Transparencia informativa y disponibilidad permanente.</li> </ul>	Brindar información permanente y transparente.
Instituciones financieras	<ul style="list-style-type: none"> <li>● Comportamiento ético y transparente.</li> </ul>	Competir con lealtad.
Reguladores	<ul style="list-style-type: none"> <li>● Cumplimiento normativo.</li> <li>● Comportamiento ético y transparente.</li> </ul>	Cumplimiento normativo y administración adecuada del negocio.

Fuente: Elaboración propia en base a registros internos.

## Diálogo y creación de valor con los grupos de interés del BNB

La Política de RSE y la norma de relacionamiento con los grupos de interés definen e identifican los aspectos principales de las relaciones del banco con los diferentes grupos de interés; el Código de Conducta y el Código de Ética definen y sientan las bases del desempeño que los colaboradores deben emplear en su día a día en sus relaciones con los grupos de interés del banco; el BNB dispone de múltiples canales que le permiten conocer las expectativas y necesidades de sus grupos de interés y responder a ellas. A través de diversos estudios y mediciones para conocer sus expectativas y necesidades, mantiene un diálogo continuo con ellos.

Las herramientas de consulta y diálogo que el banco utiliza para recoger las demandas de los diferentes grupos de interés se describen en el siguiente cuadro:

## Canales de información y diálogo

(102-5) (102-21) (102-27) (1G) (102-33) (102-43) (2S)

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

Permanente

Según se requiera

Trimestral

Anual

Fuente: Elaboración propia en base a registros internos.

## Modelo de materialidad aplicado

(102-46)

Para la definición de la materialidad se recurrió a la misma acción operativa utilizada en la gestión anterior, partiendo de un modelo basado en la experiencia del banco, en la guía Estándares del GRI y la normativa vigente, que permitieron que los contenidos identificados para el IRSE 2017 se enmarquen en la misión y política de RSE del banco y en las expectativas de los grupos de interés, de acuerdo a lo siguiente:

1. **Identificación.** Se evaluaron los aspectos relevantes identificados en la gestión anterior, se realizó un análisis de los contenidos de las memorias e informes de RSE anteriores, y un análisis de los canales de comunicación con los grupos de interés, y las expectativas recogidas a través de estos canales.
2. **Priorización.** Se ponderaron y priorizaron los temas materiales para ser incorporados en el IRSE 2017, a través de la selección de los aspectos más importantes reflejados en la matriz. El resultado de esta fase dio como resultado la consolidación de la matriz de materialidad.
3. **Validación.** Se validaron los asuntos de relevancia identificados e incorporados al IRSE 2017, y se elaboró un primer borrador del IRSE para que sea evaluado y validado internamente por la Vicepresidencia Ejecutiva, la Vicepresidencia Finanzas e Internacional, y el Comité de RSE.
4. **Revisión.** La revisión externa y encargo de seguridad limitada se efectuó a través de la consultora PWC S.R.L., a la que se le encomendó:
  - Certificar la veracidad de la información publicada en el IRSE 2017.
  - Verificar el cumplimiento de los procesos y principios establecidos en los Estándares GRI.

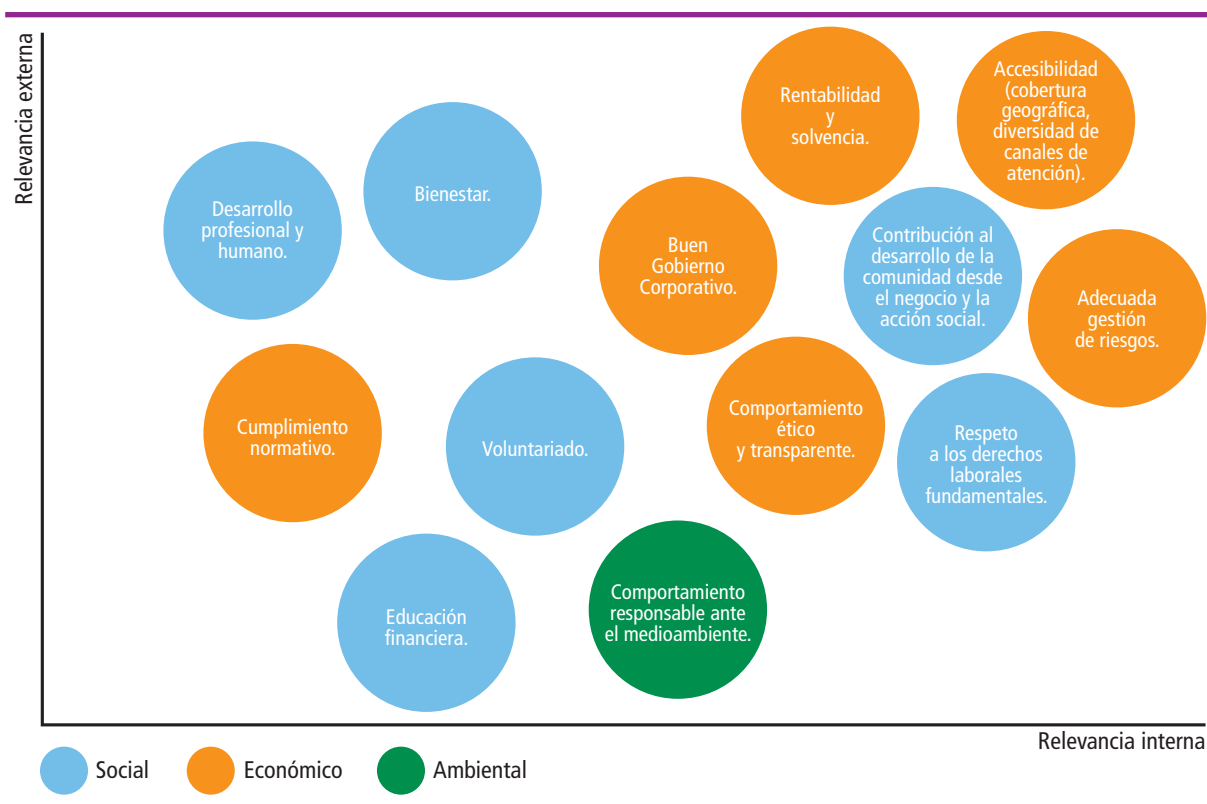


# Identificación de los aspectos materiales

(102-32) (102-33)

El BNB ha realizado el análisis de los determinantes sociales, organizacionales, ambientales y económicos para identificar aquellos más relevantes para los distintos grupos de interés, incorporando aspectos internos y externos. Este proceso ha coadyuvado a definir los contenidos del presente Informe y junto al diagnóstico de RSE implementado en la gestión, permitirá definir la planificación estratégica para los siguientes años.

## Matriz de identificación de aspectos materiales





Línea gratuita  
800 10 7272

**#ADOPTAUNPERRO**  
**Y CONVIÉRTETE EN LA PERSONA**  
**MÁS IMPORTANTE DE SU MUNDO.**



Esta entidad es supervisada por ASFI.

**Tú** primero

Fundado  
1872

**BNB**  
BANCO NACIONAL DE BOLIVIA



## **V. DESCRIPCIÓN DEL CUMPLIMIENTO DE LOS OBJETIVOS Y DE LA POLÍTICA DE RSE**







**DESEMPEÑO  
SOCIAL**



# 1. Colaboradores

(102-8) (1T)

Parte de la visión del BNB es ofrecer a sus colaboradores oportunidades para su desarrollo y crecimiento en un ambiente adecuado de trabajo. Para hacer realidad esta situación el banco se ha propuesto entregar a sus colaboradores una experiencia laboral memorable y diferenciadora, que en 2017 se consolidó en el concepto de Experiencia BNB, un programa orientado a satisfacer los intereses y las necesidades de los clientes internos y externos, en un contexto de permanente transformación.

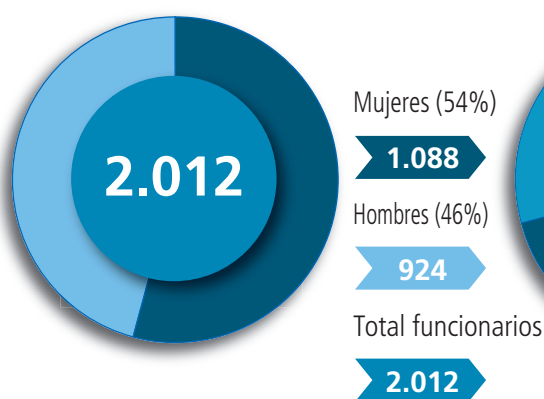
El desafío no sólo involucra reformular los modelos de trabajo y liderazgos internos para hacerlos más personalizados, ágiles y eficientes, sino también crear sistemas de selección y una propuesta de valor que permitan atraer y fidelizar al talento joven, digital y diverso que requiere la transformación del banco.



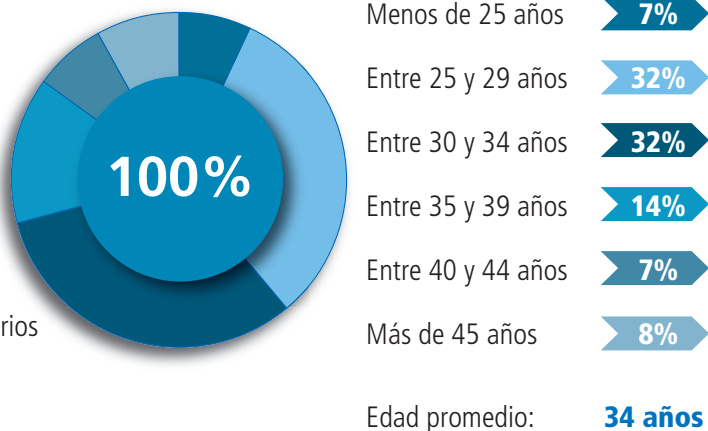
El BNB busca mantener el reconocimiento de ser una marca empleadora sólida y atractiva para los profesionales bolivianos, por lo que se considera como prioridad el ofrecer empleos dignos, estables y bien remunerados, con todas las prestaciones de ley, además de un excelente ambiente de trabajo.

Con presencia en 10 ciudades de Bolivia, el BNB concluyó el 2017 con una plantilla de 2.012 colaboradores de las más diversas características en cuanto a edad, género, formación y tiempo de permanencia en el banco, condiciones que enriquecen la experiencia laboral y permiten evaluar las situaciones desde distintos puntos de vista.

## Personal por género

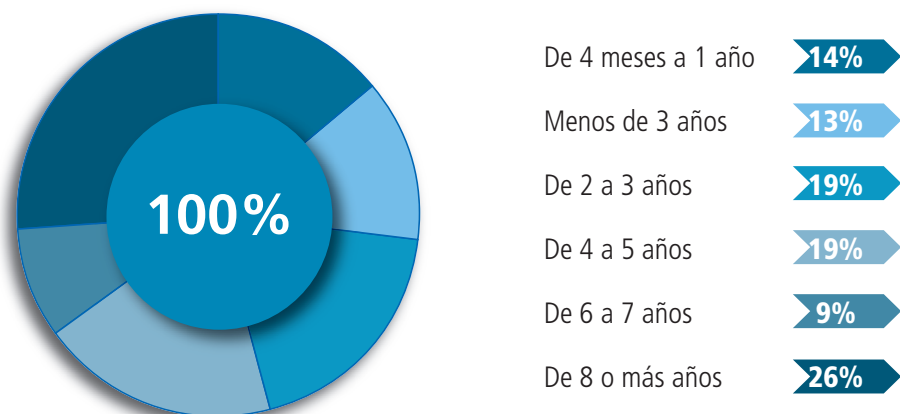


## Personal por rango de edad



Fuente: Elaboración propia en base a registros internos.

## Personal por tiempo de servicio



Fuente: Elaboración propia en base a registros internos.

## Gestión del talento

La Gerencia de División Desarrollo Humano tiene como propósito contribuir al crecimiento del BNB a través del crecimiento del talento y el progreso del potencial de las personas que integran la organización.

En 2017 se dio continuidad a la estrategia de gestión de personal propuesta en 2016, que promueve iniciativas que permiten integrar todas las actividades relacionadas al personal a los conceptos de productividad, eficiencia y transformación digital que ha emprendido la Institución, gestionando prácticas estandarizadas en todas las regiones y empresas del grupo.

Entre sus principales funciones y responsabilidades se encuentran:

- Procurar un ambiente y condiciones de trabajo que permitan atraer, desarrollar y fidelizar el talento de los colaboradores.
- Contribuir al desarrollo de una cultura organizacional basada en los valores corporativos de integridad, responsabilidad, transparencia y respeto a las personas.
- Construir un clima laboral que promueva la creatividad e innovación, la calidad de vida de las personas, el trabajo en equipo y el crecimiento de los colaboradores, tanto a nivel profesional como personal.
- Generar estrategias e iniciativas que ayuden a los colaboradores a desarrollar capacidades esenciales para el negocio financiero, como liderazgo y definición de mecanismos de sucesión, alineamiento organizacional, ejecución y productividad.

- Desarrollar programas de formación que aseguren de manera oportuna y eficiente los conocimientos que los colaboradores requieren para desempeñarse óptimamente, tanto en sus roles presentes como futuros.
- Ofrecer una oferta de valor cada vez más atractiva y que responda a las necesidades de los actuales y futuros colaboradores.
- Acompañar los procesos de transformación estratégica, gestionando el cambio en forma oportuna en materias de Gestión de Personas.
- Asesorar integralmente a las distintas áreas en todas las materias propias de la gestión de personal, identificando y dando respuesta oportuna a las necesidades que el negocio requiera.

## Dotación de personal

(401-1) (2T) (405-1) (1D) (405-2) (2D)

Atraer y fidelizar talento resulta muy importante para el BNB en la coyuntura de la transformación digital. Al final de la gestión 2017 el banco contó con 2.012 colaboradores, de los cuales un 54% son mujeres y 46% son varones.

---

## La edad promedio de los colaboradores del banco es de 34 años.

---

En línea con el espíritu de responsabilidad corporativa integrado en su accionar, el BNB promueve la diversidad y la igualdad de oportunidades laborales, garantizando la no discriminación por razón de sexo, orientación sexual, raza, religión, origen, estado civil o cualquier otra condición social en nuestros procesos de selección.

En línea con el proceso de transformación digital emprendido, a partir de la gestión 2017 se ha incorporado a los procesos de selección que lo requieran la detección de competencias digitales; desde la fase de postulación el sistema de reclutamiento opera como un filtro inicial en la detección de habilidades tecnológicas, dado que tanto la publicación de vacantes como la modalidad de aplicación se realizan a través de canales digitales.

Bajo esta modalidad, la actividad del equipo de selección y dotación de personal durante el 2017 ha generado los siguientes indicadores:

Personas evaluadas	1.218 - el 23% postularon a vacantes en cajas.
Procesos de dotación	354.
Vacantes cubiertas	548.

## Pasaporte BNB: Banca atractiva para el talento de la generación *millennials*

Comprometidos con la educación y la inclusión de los jóvenes en la banca, en el 2017 se lanzó el programa Pasaporte BNB a través del cual el banco integra y potencia a jóvenes talentos que al terminar la universidad buscan una primera experiencia laboral.

A través de este programa, que captó más de 400 jóvenes postulantes en Santa Cruz, Cochabamba y La Paz, se embarcan —durante 70 días— en un viaje en el cual recorren distintas áreas del banco, ganando una primera experiencia laboral y vivencial, acompañados por funcionarios expertos en cada tema. Durante su estadía en el banco confrontan su conocimiento teórico con la práctica de un ambiente de trabajo real, obteniendo una imagen clara del día a día, con la misión de plantear permanentemente propuestas de valor que permitan al banco mejorar la experiencia del cliente y otorgar un servicio más ágil y eficiente.

Las dos versiones realizadas en la gestión destacaron por el espíritu crítico, la madurez y la capacidad de los participantes, agregando valor a la gestión y reafirmando el potencial de una nueva generación de profesionales para concebir cambios e innovar en su entorno.

Pasaporte BNB más que una pasantía, es ¡una experiencia de vida!



## Formación y desarrollo

(404-1) (1C) (404-2) (2C) (412-2)

En lo que respecta a formación del personal, en el 2017 se dio continuidad a la modalidad de capacitación implementada en 2016 buscando garantizar la provisión de un servicio de formación oportuna, integral y permanente.

El Plan Anual de Capacitación (PAC) busca contribuir al logro de los objetivos planteados en el Plan Estratégico, rentabilizando la inversión en capacitación a través de un manejo centralizado del contenido y el presupuesto, priorizando programas dirigidos al desarrollo transversal de habilidades, en puestos que generen mayor impacto para el negocio.

La propuesta de valor del PAC 2017 consideró los siguientes temas a nivel nacional:

- i) Programa de inducción.
- ii) Capacitación normativa.
- iii) Capacitación del proceso crediticio.
- iv) Experiencia del cliente.
- v) Programa de habilidades directivas.
- vi) Técnicas estratégicas.
- vii) Formación en habilidades dirigidas a la transformación.

Todos los programas se imparten bajo la premisa de potenciar la atención con calidad y calidez a los clientes, así como evitar la discriminación en todas sus formas y están enmarcados en el cumplimiento de la función social de los servicios financieros.

La capacitación en el año 2017 tuvo los siguientes resultados:

---

**1.844 eventos de  
capacitación a nivel nacional.**

**15 horas promedio de  
capacitación por funcionario.**

---



### Horas de capacitación por nivel jerárquico<sup>1</sup>

Categoría del cargo	Cantidad de personas	Horas de capacitación
Ejecutivo	254	5.282
Mando medio	835	13.876
Operativo	1.465	22.057

Fuente: Elaboración propia en base a registros internos.

### Horas de capacitación por modalidad<sup>2</sup>

Categoría del cargo	Cantidad de eventos	Porcentaje
Interna presencial	661	81%
Externa	135	16%
Interna virtual	25	3%
Total	821	100%

Fuente: Elaboración propia en base a registros internos.

## Programa de Entrenamiento para Cajeros (PEC)

El programa forma a personal recientemente contratado para asumir la posición con solvencia y proactivamente desde el primer día. Se replica con éxito en cinco sucursales.

1. Si un funcionario cambió de nivel jerárquico durante la gestión, será considerado una vez por cada nivel que le corresponda.
2. Si un funcionario participó de capacitaciones en más de una modalidad, será considerado una vez por cada modalidad.





## Capacitación de cajeros

Sucursal	Cantidad de versiones de Escuela de Cajeros realizadas en el 2017	Cantidad total de nuevos cajeros capacitados
Cochabamba	5	48
Sucre	2	13
La Paz/El Alto	5	41
Oruro	4	14
Santa Cruz	6	46
Total	22	162

Fuente: Elaboración propia en base a registros internos.

Es a través de estos programas que el área de Desarrollo Humano propicia diferentes modalidades de capacitación, orientadas a generar valor en los colaboradores y a facilitar su crecimiento y desempeño, realizando un acompañamiento continuo al proceso de formación de los funcionarios desde que ingresan a la Institución, enriqueciendo así su experiencia profesional.

A su vez surge una necesidad de permanente actualización en temas relacionados a la atención con calidad y calidez, por ello se invierten recursos en la capacitación en atención a colectivos de personas con discapacidad, personas cuya lengua madre es un idioma nativo o clientes de la tercera edad.



## Horas de capacitación por tipo en el modelo de atención con calidad y calidez

Modalidad	Cantidad de personas	Horas de capacitación	Promedio horas de capacitación por persona
Calidez	1.814	5.008	2,8
Comunicación	291	996	3,4
Discriminación	1.743	291	0,2
Formación continua	2.368	34.921	14,7
Adulto mayor	757	927	1,2
Cumplimiento	2.231	5.012	2,2
Discapacidad	771	952	1,2
Discriminación	1.743	291	0,2
Lenguaje de señas	94	706	7,5
Otros	2.362	30.458	12,9
Punto de reclamo	410	223	0,5
Seguridad	2.110	2.647	1,3
Lucha contra la corrupción	2.231	5.012	2,2
Salud y seguridad ocupacional	2.110	2.647	1,3
Trato cordial y respetuoso	2.089	3.098	1,5

Fuente: Elaboración propia en base a registros internos.

El conjunto de todas estas acciones formativas permiten dinamizar la estructura del banco, logran una mayor competitividad y refuerzan la sostenibilidad del conocimiento a través de planes de desarrollo masivos e individuales.

## Nuevas tecnologías para capacitación

La plataforma educativa BNB Moodle, lanzada a mediados del año, modernizó la modalidad de capacitaciones en línea, permitiendo visualizar contenidos interactivos, audiovisuales, y la evaluación y el registro digital.

El BNB ha centrado su apuesta con mayor énfasis por esta modalidad formativa por ser de amplio alcance y por generar eficiencia y ahorro de papel, transporte e insumos, dado que cada funcionario puede capacitarse desde su oficina en el tiempo que le resulte más conveniente.



## Clima laboral

Uno de los objetivos centrales del BNB es posicionarse como el mejor lugar para trabajar en Bolivia. En el 2017 las acciones tendientes a mejorar el clima laboral y el bienestar se reforzaron mediante la gestión de vacaciones, que tuvo un seguimiento trimestral por área, logrando activar un plan de vacaciones orientado a reducir a tres años las vacaciones acumuladas, además de promover la delegación de funciones y el intercambio de conocimiento, y por supuesto fomentar el equilibrio con la vida personal.

Asimismo, dentro del programa Experiencia BNB, se promueven acciones orientadas a mejorar la experiencia del colaborador en el espacio de trabajo y en la relación con el inmediato superior.

El índice de satisfacción que cada año aporta el estudio de Empleador Líder cerró en 2017 con un incremento de un punto porcentual, logrando el reconocimiento de Empleador Líder en la categoría Grandes Empresas.

## La satisfacción del personal con la comunicación, confianza y compromiso que se genera en el BNB alcanza el 74.5%.

Fuente: Encuesta de Clima Laboral 2017.



Los logros obtenidos muestran las fortalezas y debilidades de la Institución, y permiten a su vez hacer un *benchmarking* con el rubro y con quienes obtienen los mejores resultados.

### Comunicación interna

La comunicación interna se ha reforzado incorporando nueva tecnología. El principal medio de comunicación entre los colaboradores sigue siendo el correo electrónico, sin embargo, a nivel de los equipos regionales se ha reforzado la comunicación a través de *WhatsApp*, y se

ha dado cabida a presentaciones presenciales en las que participaron todos los funcionarios de las sucursales; estas sesiones informativas y de alineación estratégica, además de facilitar al cambio, permiten al personal interactuar con los ejecutivos y absolver dudas.



---

## El 81% del personal recibe las novedades del banco a través del canal BNB Noticias.

---

Fuente: Encuesta de Clima Laboral 2017.

### Código de Conducta

La ética es parte integral de la cultura y de los valores institucionales del Grupo BNB, por ello, tanto en las capacitaciones de inducción al cargo como vía mail, se recuerda al personal todos los principios éticos y las normas de conducta que han de regir la actuación de todos los colaboradores del BNB.

El Código de Conducta señala con relevancia la igualdad de oportunidades y no discriminación, el respeto a las personas, la conciliación del trabajo y la vida per-

sonal, la prevención de riesgos laborales, la protección del medioambiente, y el cumplimiento de las políticas del banco. Se difunde permanentemente entre los funcionarios y está disponible para consulta en nuestra Intranet todo el tiempo.



## Gestión del desempeño

(404-3) (3C)

El banco promueve entre sus colaboradores una cultura de excelente desempeño, motivada además por un sentido de productividad y eficiencia como principios de la Banca Digital.

---

# El 86% de los funcionarios afirma recibir retroalimentación continua por parte de su inmediato superior.

---

Fuente: Encuesta de Clima Laboral 2017.

En 2017 el proceso de evaluación de desempeño que se llevaba a cabo anualmente se replanteó para atender las demandas de una nueva estructura y una nueva forma de medir el desempeño del personal, es así que, además de la introducción del nuevo modelo de remuneración, bajo el esquema variable centrado en la pro-



### Alcance del Mapeo de Talento Etapa 1

---

**335**

**Personas evaluadas**

[ 134 mandos medios  
201 cargos operativos

**217**

**Dependientes evaluaron a sus jefes**  
Promedio de 2 personas a cada jefe

**26**

**Jefes evaluaron a sus dependientes**

**128**

**Mandos medios entrevistados**

[ 113 presenciales  
15 a distancia

**77**

**Personas con cargo operativo entrevistadas**

---



ductividad y el alto rendimiento, se incorporó el mapeo de talento, actividad que evaluó las competencias críticas y el porcentaje de compatibilidad con el cargo, además de una retroalimentación de 90° y 180° en posiciones clave del área comercial y operativa con excelentes resultados.

Con esta nueva modalidad de valoración se busca evolucionar el proceso y pasar de evaluación del desempeño a gestión del desempeño, generando como práctica la retroalimentación constante entre los jefes y sus dependientes, logrando mejores resultados como equipo y alcanzando un verdadero desarrollo de la persona y sus capacidades personales y laborales.

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

Descripción	Personal 2017	Directorio 2017
	Grupo etario	
Menor de 30	672	
Entre 30 y 50	1.263	3
Mayor de 50	77	7
	Género	
Femenino	1.088	
Masculino	924	10

Fuente: Elaboración propia en base a registros internos.



## Composición de la plantilla por ubicación geográfica

Sucursal	Total empleados	Porcentaje
	diciembre 2017	
Oficina Nacional	424	21%
La Paz	361	18%
Santa Cruz	413	21%
Cochabamba	310	15%
Sucre	92	5%
Oruro	75	5%
Potosí	73	3%
Tarija	71	3%
Trinidad	61	3%
El Alto	123	6%
Pando	9	0%
Total general	2012	100%

Fuente: Elaboración propia en base a registros internos.

## Remuneración

(102-35) (102-36) (201-3)

En la gestión correspondiente al año 2017 el Banco Nacional de Bolivia S.A. implementó un modelo de remuneración variable, definida como el pago adicional al salario base o fijo, que se encuentra asociada al cumplimiento de metas determinadas por un conjunto de indicadores de gestión que miden el grado de cumplimiento de los objetivos.

Se concibe a la remuneración variable como un elemento motivador y direccionador del desempeño de las personas, además de constituirse en una forma de compartir riesgos y ganancias, en una estrategia de control de costos y una forma eficaz de comprometer a las personas con los resultados del negocio.

El modelo de remuneración variable alcanza a los siguiente cargos: supervisor operativo y de servicios, supervisor de servicios, supervisor operativo, supervisor de caja, oficial de cuenta, asistente operativo, y cajero.



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

El BNB impulsa la igualdad de oportunidades para todos los colaboradores, por lo que cuenta con una representación equilibrada de hombres y mujeres en su plantilla, garantizando un trato igualitario a todos sus funcionarios, sin diferenciación de género.

El haber básico promedio pagado por el BNB a diciembre de 2017 alcanza a Bs. 5.768,86, que corresponde a 2.88 veces el salario mínimo nacional establecido por el Gobierno del Estado Plurinacional de Bolivia (Decreto Supremo N° 3161 de 1° de Mayo de 2017).

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



Fuente: Elaboración propia en base a registros internos.

## Bienestar laboral

(201-3) (202-1) (3B) (401-2) (403-4)

El banco se esfuerza por consolidar una cultura del lugar de trabajo en la que los colaboradores se comprometan, se motiven e inspiren. Ofrece a los funcionarios oportunidades para desarrollar sus habilidades y talentos. Al canalizar las fortalezas particulares de los colaboradores hacia una misión común, se construye una organización cada vez más exitosa y consolidada.

Por ello, el banco procura el bienestar laboral de todos quienes trabajan en la Institución, generando espacios de convivencia y crecimiento que permiten for-

jar un clima laboral óptimo, en el marco de respeto a los derechos humanos y laborales, en el cuidado de la salud y el bienestar, igualdad de oportunidades y en la seguridad y el desarrollo tanto profesional como personal.

El banco está adherido al Pacto Global de las Naciones Unidas, que establece<sup>3</sup> diez principios que derivan de declaraciones de la ONU en materia de derechos humanos, trabajo, medioambiente y anticorrupción, y gozan de consenso universal, los mismos que están detallados en el apartado VI de este Informe, correspondiente al Pacto Global.

A continuación se detallan algunos de los beneficios con los que cuentan los colaboradores del banco:

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

---

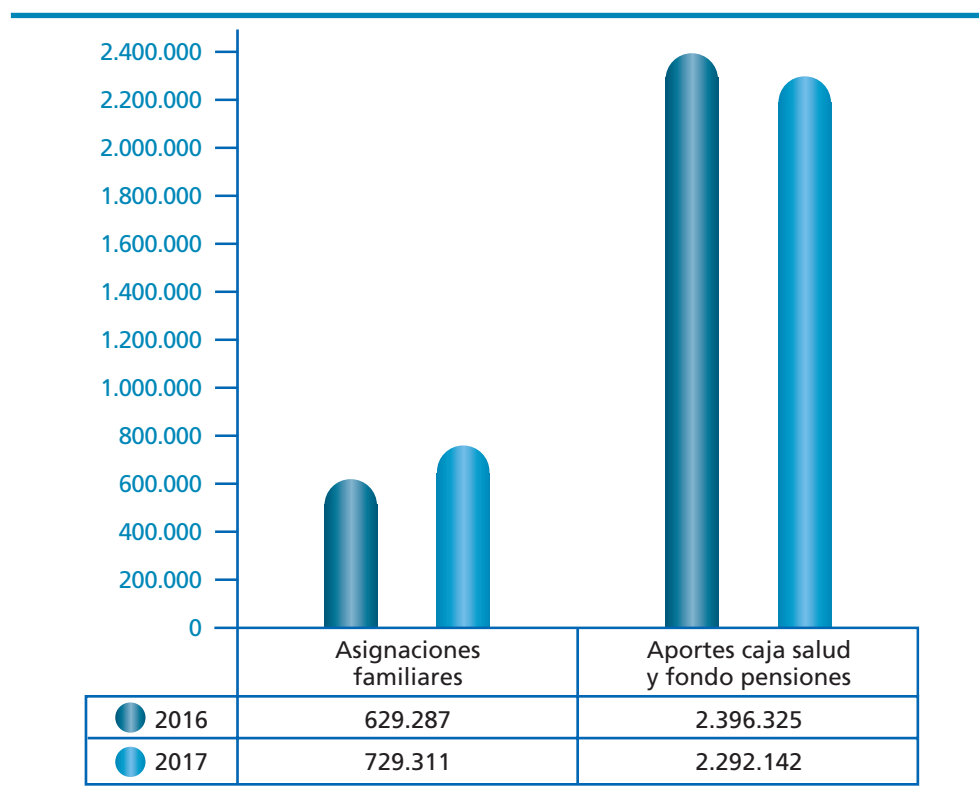
3. Principios del Pacto Global de las Naciones Unidas.



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

Durante la gestión 2017 el Banco Nacional de Bolivia S.A. aportó al Seguro Social de Corto Plazo un equivalente a USD 3.021.453 como se puede apreciar en el gráfico respectivo:

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

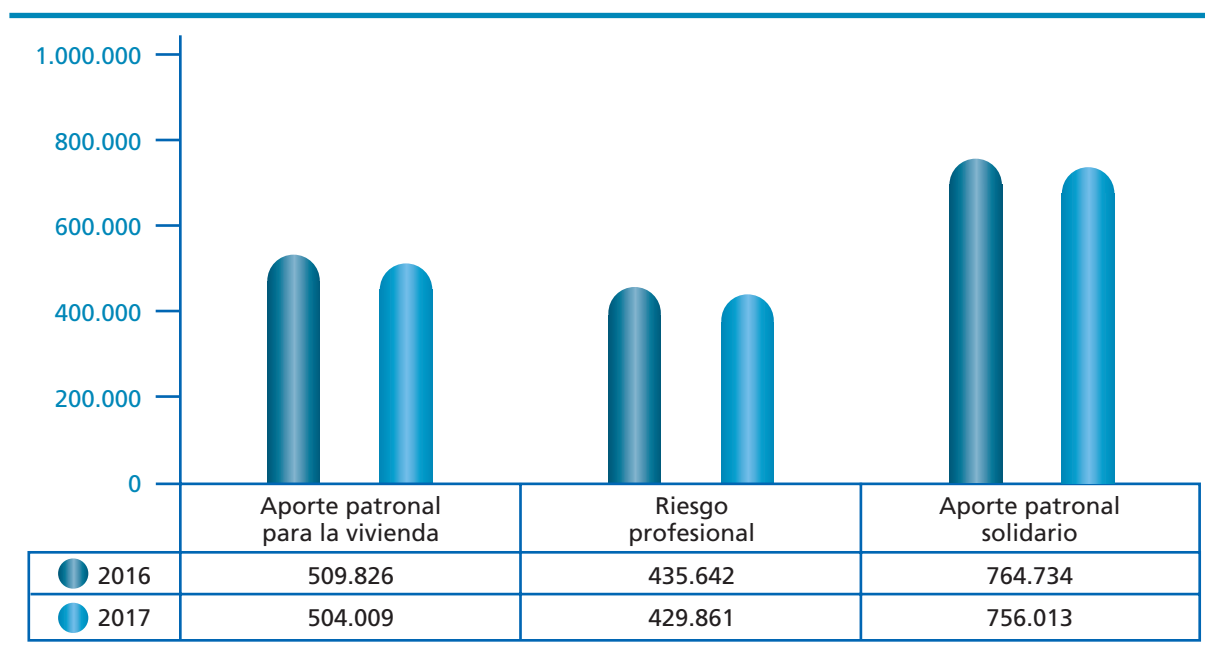


Fuente: Elaboración propia en base a registros internos.

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

Durante la gestión 2017, el banco realizó un aporte de USD 1.689.883 al Seguro Social de Largo Plazo.

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



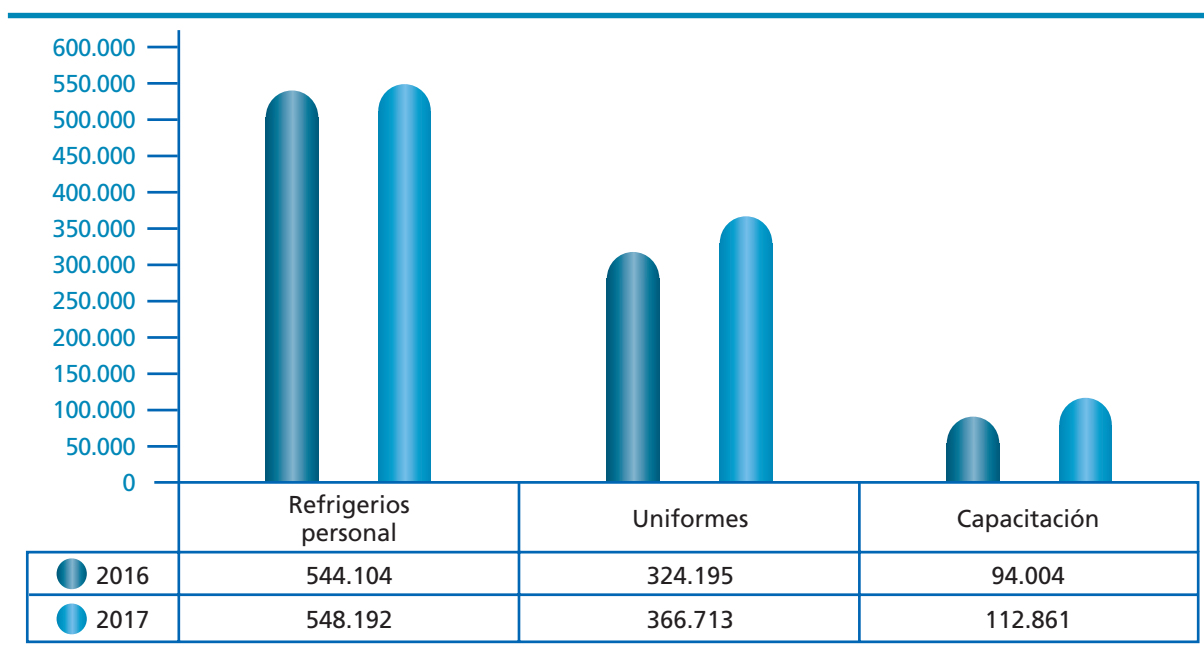
Fuente: Elaboración propia en base a registros internos.

- Otros beneficios sociales. El BNB también ofrece a sus colaboradores beneficios adicionales, como los refrigerios otorgados en especies y la provisión de uniformes para el personal del nivel operativo y de servicios. Asimismo se debe destacar la constante capacitación brindada al personal en temas relacionados con su actividad cotidiana, exámenes de salud y asesoramiento especializado en salud integral, así como la obtención de descuentos y promociones exclusivas para los funcionarios en comercios seleccionados.

Durante la gestión 2017 se destinaron USD 1.027.767 para proveer estos beneficios, según se puede apreciar en el gráfico adjunto:



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



Fuente: Elaboración propia en base a registros internos.

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

(401-3)

De acuerdo a lo establecido en la normativa vigente, en los casos de maternidad se expidieron los certificados prenatal y post-natal —ambos por 45 días como máximo— a las mujeres en estado de gestación. En el año 2017 fueron 99 funcionarias quienes se acogieron a la baja por maternidad, conforme al siguiente detalle:



## Distribución geográfica de bajas por maternidad

Sucursal	Bajas por maternidad
El Alto	7
Beni	4
Cochabamba	17
La Paz	13
Oruro	3
Pando	1
Potosí	2
Sucre	6
Santa Cruz	24
Tarija	3
Oficina Nacional La Paz	19
Total	99

Fuente: Elaboración propia en base a registros internos.

Del total de funcionarias que disfrutaron de este beneficio, el 99% se reincorporó al trabajo después de finalizar su baja por maternidad, tal como se aprecia en el siguiente cuadro:

	Cantidad	%
Total	99	100,00%
No	1	1,01%
Sí	98	98,99%

Fuente: Elaboración propia en base a registros internos.

Nota: En el único caso la desvinculación fue voluntaria.

Durante la gestión correspondiente al año 2017, del total de las funcionarias que tuvieron baja por maternidad, 88 de ellas se reincorporaron al trabajo y permanecieron en los meses posteriores a dicha baja. El personal que se retiró luego de tener este beneficio alcanza a un 11%, conforme a lo detallado en el siguiente cuadro:

Sucursal	Personal retirado
El Alto	1
Beni	
Cochabamba	3
La Paz	2
Oruro	2
Pando	
Potosí	
Sucre	
Santa Cruz	1
Tarija	1
Gerencia General La Paz	
Total general	10

Fuente: Elaboración propia en base a registros internos.

Nota: En los 10 casos la desvinculación fue voluntaria.

Considerando los datos expuestos, el nivel de permanencia y de retención de las funcionarias que volvieron al trabajo después de que finalizase la baja por maternidad para la gestión 2017 fue del 88,89%.

	Cantidad	%
Total	99	100,00%
Retirado	11	11,11%
Permaneció	88	88,89%

Fuente: Elaboración propia en base a registros internos.

## Libertad de asociación

(102-37) (102-41)

En cumplimiento a la Ley General del Trabajo y al 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.

Como empleador, el banco mantiene una relación de trabajo dinámica, positiva y constructiva con el sindicato y promueve un flujo de comunicación constante



con los representantes de los trabajadores, en un marco de respeto y progreso. Anualmente ambas instancias negocian, entre otros aspectos y bajo la modalidad de convenio colectivo, el incremento anual de salarios.

A diciembre de 2017 el 32% del total de trabajadores forman parte del sindicato del banco, de acuerdo a los datos expresados en el siguiente cuadro:

	Cantidad	Porcentaje
Total	2.012	100%
No afiliados al sindicato	1.368	68%
Afiliados al sindicato	644	32%

Fuente: Elaboración propia en base a registros internos.

## Higiene y seguridad ocupacional

(403-1) (403-2)

El Comité Mixto de Higiene y Seguridad Ocupacional es el que acredita las prácticas e instalaciones del banco respecto a estos temas. Su principal atribución es vigilar el cumplimiento de las medidas de prevención de riesgos profesionales de la entidad. Los miembros del comité representan al 100% de los funcionarios del banco a nivel nacional, y operan en el marco de la Política de Higiene, Seguridad Ocupacional, Salud y Bienestar.

### Indicadores de salud y seguridad ocupacional

Indicador	Femenino	Masculino	2017
Tasa de accidentes IR	1,19	0,32	0,80
Tasa de días perdidos IDR	21,14	5,19	13,82
Tasa de absentismo AR	0,01	0,03	0,02

Nota: IR es igual al número total de accidentes/total horas trabajadas x 200.000; IDR es igual al número total de días perdidos/total horas trabajadas x 200.000; AR es igual al número total de días perdidos (por ausencia) durante el período/número total de días trabajados por el colectivo de trabajadores durante el mismo período x 200.000.





## Desglose de indicadores de salud y seguridad ocupacional

(403-2)

Sucursal	Femenino				Tasa de accidentes	Tasa de días perdidos	Tasa de absentismo
	Total empleados	Nº de accidentes de trabajo	Días de absentismo justificado (naturales)	Días de absentismo injustificado (hábil de trabajo)	IR = Nº total de accidentes/total horas trabajadas*200.000	IDR = Nº total de días perdidos/total de horas trabajadas*200.000	AR = Nº Total de días perdidos (por ausencia) durante el período/ Nº total de días trabajados por el colectivo de trabajadores durante el mismo período*200.000
Oficina Nacional	222	1	1	2,5	0,45	0,45	0,01
La Paz	198	2	55	5	1,01	27,78	0,03
Santa Cruz	231	2	23	2	0,87	9,96	0,01
Cochabamba	195	6	148	0	3,08	75,90	0,00
Sucre	37	0	0	0	0,00	0,00	0,00
Oruro	39	1	1	4	2,56	2,56	0,10
Potosí	34	0	0	0	0,00	0,00	0,00
Tarija	36	0	0	0	0,00	0,00	0,00
Beni	35	0	0	1	0,00	0,00	0,03
El Alto	58	0	0	0	0,00	0,00	0,00
Pando	3	1	2	0	33,33	66,67	0,00
Totales	1.088	13	230	14,5	1,19	21,14	0,01

Sucursal	Masculino				Tasa de accidentes	Tasa de días perdidos	Tasa de absentismo
	Total empleados	Nº de accidentes de trabajo	Días de absentismo justificado (naturales)	Días de absentismo injustificado (hábil de trabajo)	Total empleados	Nº de accidentes de trabajo	Días de absentismo justificado (naturales)
Oficina Nacional	202	0	0	6	0,00	0,00	0,03
La Paz	163	1	1	1	0,61	0,61	0,01
Santa Cruz	182	2	47	2	1,10	25,82	0,01
Cochabamba	115	0	0	0	0,00	0,00	0,00
Sucre	55	0	0	0	0,00	0,00	0,00
Oruro	36	0	0	9,5	0,00	0,00	0,26
Potosí	39	0	0	4	0,00	0,00	0,10
Tarija	35	0	0	0	0,00	0,00	0,00
Beni	26	0	0	0	0,00	0,00	0,00
El Alto	65	0	0	1,5	0,00	0,00	0,02
Pando	6	0	0	0	0,00	0,00	0,00
Totales	924	3	48	24	0,32	5,19	0,03

Sucursal	Total funcionarios 2017				Tasa de accidentes	Tasa de días perdidos	Tasa de absentismo
	Total empleados	Nº de accidentes de trabajo	Días de absentismo justificado (naturales)	Días de absentismo injustificado (hábiles de trabajo)	IR = Nº total de accidentes/total horas trabajadas*200.000	IDR = Nº total de días perdidos/total de horas trabajadas*200.000	AR = Nº Total de días perdidos (por ausencia) durante el periodo/ Nº total de días trabajados por el colectivo de trabajadores durante el mismo periodo*200.000
Oficina Nacional	424	1	1	8,5	0,24	0,24	0,02
La Paz	361	3	56	6	0,83	15,51	0,02
Santa Cruz	413	4	70	4	0,97	16,95	0,01
Cochabamba	310	6	148	0	1,94	47,74	0,00
Sucre	92	0	0	0	0,00	0,00	0,00
Oruro	75	1	1	13,5	1,33	1,33	0,18
Potosí	73	0	0	4	0,00	0,00	0,05
Tarija	71	0	0	0	0,00	0,00	0,00
Beni	61	0	0	1	0,00	0,00	0,02
El Alto	123	0	0	1,5	0,00	0,00	0,01
Pando	9	1	2	0	11,11	22,22	0,00
Totales	2.012	16	278	38,5	0,80	13,82	0,02

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

Por lo expresado en los cuadros anteriores, en 2017 no se registraron accidentes que incluyan lesiones graves y/o víctimas mortales, tampoco fueron reportadas enfermedades profesionales. Por cada 200.000 horas trabajadas, la tasa de accidentes en el BNB en 2017 fue de 0.80, y por el mismo período de horas el BNB en 2017 perdió 13.82 días.

## Salud integral

**El BNB promueve la salud integral de sus colaboradores a través del programa "Primero tu salud".**

## Programa Primero tu salud

La salud y el bienestar de los funcionarios constituye una prioridad para el BNB, es por ello que desde hace ocho años se implementa el programa Primero tu salud, creado para promover la salud integral de los colaboradores del banco. A partir de la identificación de factores de riesgo para la salud, se implementan diferentes acciones para motivar, concientizar y fomentar la adopción de un estilo de vida saludable.

A continuación se detallan las acciones realizadas durante el 2017:

### Campaña “Mejora tu salud visual”

Esta campaña se implementó en su cuarta versión. Consiste en la aplicación de exámenes y pruebas visuales a los colaboradores del banco con el objetivo de detectar y prevenir vicios de refracción.

Mejora tu salud visual permite que los colaboradores del banco y sus familias tengan acceso a consultas con profesionales de alto nivel, de manera gratuita, en horarios laborales y en las instalaciones del banco y, en los casos identificados, facilita la dotación de lentes de medida, a precios accesibles y en varios pagos.

La campaña se implementa a partir de la firma de convenio con las ópticas seleccionadas y, en cumplimiento de un cronograma, se recorre todas las oficinas del banco a nivel nacional, siendo la participación de los funcionarios totalmente gratuita y voluntaria, no existiendo una obligación de adquirir lentes, en el caso que lo requieran.

Resultados por óptica	
	Lentes entregados
Óptica Visión	183
Servicios ópticos V+	187
Óptica Móvil	225
Total	595

### Portal Primero tu salud

El banco cuenta con un página digital de salud que fue implementada desde 2015, como resultado de los hallazgos encontrados en diagnósticos de salud realizados;

en ella los funcionarios tienen acceso a información valiosa respecto al cuidado de la salud física y emocional. El portal es un espacio que contribuye a combatir riesgos de salud identificados a través de la difusión de temáticas que aportan a la adopción de estilos de vida saludable.

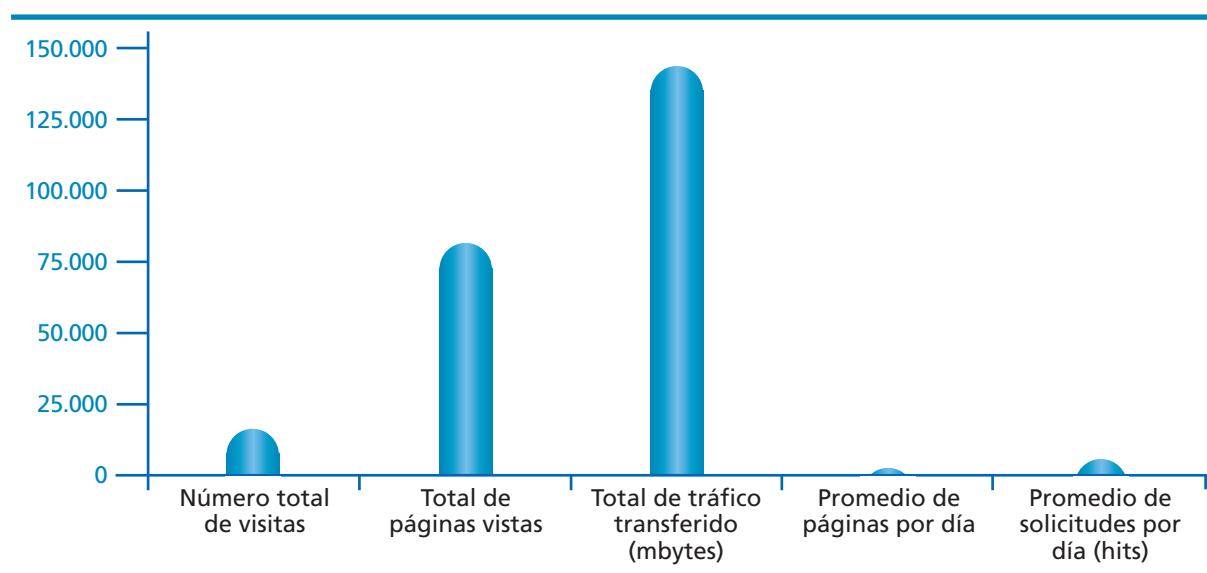
Este portal fue creado y diseñado de acuerdo a las necesidades y preferencias de los funcionarios del BNB, es un espacio exclusivo que está a disposición ingresando por un ícono especial que se encuentra en las pantallas de las computadoras del banco.

El portal utiliza diferentes herramientas para abordar temáticas de nutrición y *coaching* emocional a partir de opiniones de especialistas, recetas saludables, videos educativos, sesiones individuales, entre otras acciones que promueven que los funcionarios tomen decisiones responsables en cuanto a su salud y la de sus familias.

Estructura por módulo/mes de cada tema – *Contenido de paquete semanal:*

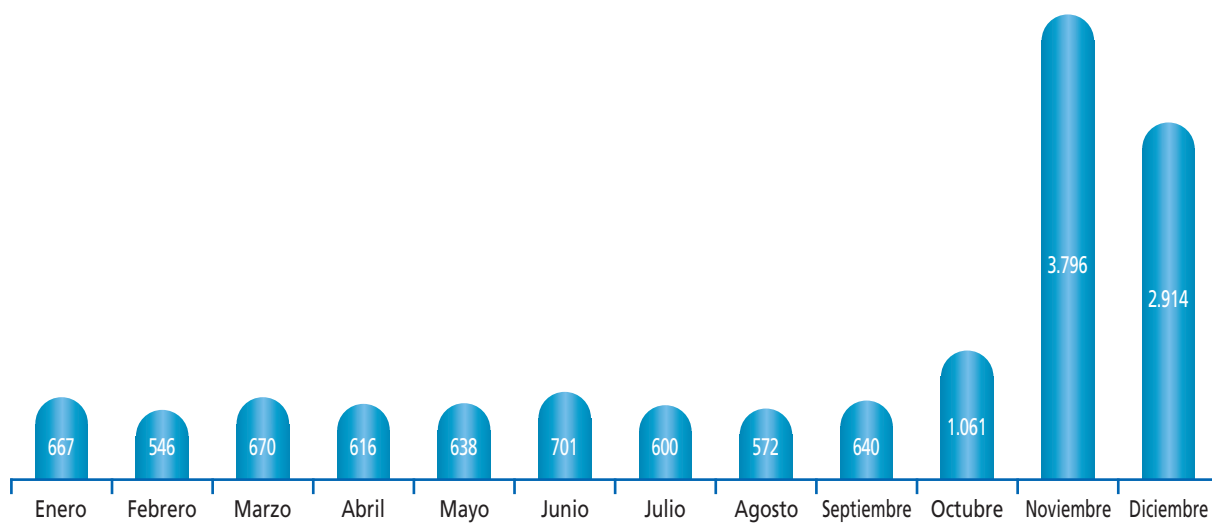
- 1 nota nutricional.
- 2 recetas relacionadas con el tema, con ingredientes locales, de fácil preparación e información del aporte nutricional.
- 5 *tips* nutricionales.
- 5 preguntas frecuentes.
- 1 opinión de especialistas. A partir de agosto de 2017 se incluyó la publicación de 3 videos

### Resultados de las actividades relativas al portal



Fuente: Elaboración propia en base a registros internos.

## Número total de visitas al portal



Fuente: Elaboración propia en base a registros internos.

Las visitas al portal por parte de funcionarios del banco en los primeros nueve meses del año fueron estables, alcanzando a más de 550 visitas al mes. El último trimestre se dio un notable incremento, posiblemente influenciado por la reformulación de algunos temas relacionados con consejos prácticos y sencillos para ser aplicados de manera rápida y efectiva, recetas saludables de fácil elaboración y con ingredientes nacionales, así como la incorporación de videos educativos para adquirir hábitos alimenticios saludables.



## Coaching BNB

*Coaching* BNB está destinado al desarrollo personal de los funcionarios con el fin de acompañarlos a mejorar sus destrezas individuales tanto dentro del ámbito laboral como familiar. Es una actividad de cambio positivo que mejora el desarrollo personal/emocional del funcionario dentro de su grupo de trabajo y en su desempeño profesional.

Es un proceso de entrenamiento personalizado y confidencial que cubre el vacío existente entre lo que es el funcionario y lo que desea ser. Se basa en la determinación de objetivos y metas concretas, para vencer los obstáculos que impiden alcanzar los resultados deseados.

La cantidad de colaboradores que han asistido a las sesiones individuales de *Coaching* BNB es como sigue:

### Resultados *coaching* 2017

	Nacional	La Paz	Oruro	Potosí	El Alto	Tarja	Cochabamba	Sucre	Santa Cruz	Beni	Pando	Total
Funcionarios	14	29	7	4	7	7	18	6	8	9	10	119
Funcionarias	14	22	9	3	9	11	24	10	10	13	9	134
Total	28	51	16	7	16	18	42	16	18	22	19	253

Fuente: Elaboración propia en base a registros internos.

## Voluntariado corporativo

El BNB propicia oportunidades de voluntariado corporativo para que sus colaboradores estén en contacto con la comunidad; estas acciones nutren a los funcionarios de un elevado sentido de propósito y participación. Los voluntarios del BNB utilizan sus habilidades para colaborar a personas que se encuentran en situación de vulnerabilidad.

El acompañamiento institucional del banco a iniciativas de voluntariado, le permite fortalecer sus valores organizacionales de integridad, responsabilidad y respeto, además de inculcar la sensibilidad y el compromiso hacia el prójimo.

Los voluntarios del BNB han dedicado cientos de horas de trabajo, donando su tiempo y su talento al servicio de poblaciones vulnerables, construyendo tanques de

agua, transportando materiales de construcción, cavando zanjas, compartiendo actividades recreativas con personas con discapacidad, enseñando, recaudando víveres y vituallas, cuidando el medioambiente, entre otras actividades de acción social.

Es por ello que el voluntariado corporativo le da un valor añadido al banco, al funcionario y a la sociedad, y ha sido concebido a partir de la política de responsabilidad social empresarial del banco; su implementación es a nivel nacional.

Durante la gestión 2017 las acciones de voluntariado se han circunscrito al programa de educación financiera «Aprendiendo con el BNB», al programa «Agua Valoramos la vida» en alianza con Visión Mundial Bolivia, al programa «Juntos no hay barreras» en alianza con Unicef, a las acciones de la «Hora del Planeta», al programa «Desafío Ahorra y Regala – DAR» y otras acciones organizadas por iniciativa de cada sucursal.

## 2. Clientes

(102-6) (F55) (F56) (F57) (2E)

Anualmente el BNB presta servicios a miles de clientes de todo el país y del mundo. Su relacionamiento se enmarca en la ética, la transparencia y la búsqueda de un contacto continuo a largo plazo, y para ello se esfuerza en brindar una amplia gama de productos y servicios que atiendan las necesidades de los distintos tipos de clientes.

Entre las acciones más notorias en este ámbito, se destaca la transformación digital, parte esencial del avance estratégico que busca mejorar la experiencia del cliente.

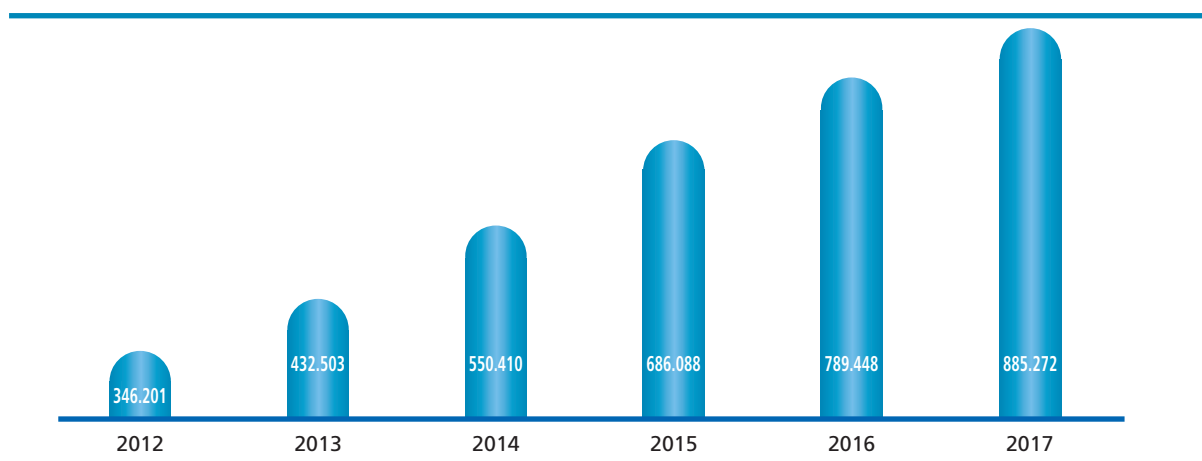
### Evolución de la cartera de clientes

A diciembre de 2017 el banco alcanzó a 885.272 clientes activos, entre personas jurídicas y naturales, radicadas en el país y en el exterior.





## Evolución del crecimiento de clientes



Fuente: Elaboración propia en base a registros internos.

## Distribución de clientes por sucursal al 31 de diciembre de 2017

Oficina/Agencia	Cantidad
La Paz	178.635
Santa Cruz	222.746
Cochabamba	178.191
Sucre	71.858
El Alto	65.466
Oruro	60.111
Potosí	36.932
Tarija	46.070
Beni	21.675
Pando	3.552
Gerencia General	36
Total	885.272

Fuente: Elaboración propia en base a registros internos.

## Composición de la cartera de créditos

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

En el siguiente cuadro se muestra la composición de la cartera a diciembre de 2017, por sucursal y por línea de negocio:

**Cartera al 31 de diciembre de 2017**  
(expresado en miles de dólares americanos)

	La Paz	Santa Cruz	Cochabamba	Sucre	Oruro	Potosí	Tarija	Beni	El Alto	Pando	Total general
Agricultura y ganadería	52.613	124.005.936	18.450.068	7.348			685.824	2.765.144	12.650		145.979.584
Caza, silvicultura y pesca		28.792	9.113						3.844		41.748
Extracción de petróleo crudo y gas natural		407.135									407.135
Minerales metálicos y no metálicos	1.491.187	47.454	1.301.142	157.111	12.245	2.421.597	8.017		9.045		5.447.798
Industria manufacturera	73.148.114	182.938.681	86.684.712	2.784.647	3.811.058	619.625	3.431.541	8.171.045	9.495.904	2.477	371.087.805
Producción y distribución de energía eléctrica, gas y agua	5.089	6.948.494	18.057	10.318		4.850.075			935.891		12.767.924
Construcción	79.419.318	73.995.527	82.237.867	34.481.933	20.920.881	8.831.230	31.778.163	20.917.852	15.012.719	3.674.882	371.270.373
Venta al por mayor y menor	81.079.853	105.923.952	67.746.782	9.894.938	9.650.849	6.015.425	7.194.224	5.428.548	24.142.636	378.905	317.456.112
Hoteles y restaurantes	7.508.410	2.354.366	3.841.022	432.157	421.095	620.917	567.565	961.498	673.297		17.380.328
Transporte, almacenamiento y comunicaciones	8.964.971	8.839.755	14.942.653	949.001	3.836.979	925.644	679.419	79.751	6.711.056		45.929.228
Intermediación financiera	20.044.119	8.900.553	9.556.521	1.491.615	775.125	1.826.666	1.263.179	949.919	4.412.755	54.172	49.274.625
Servicios inmobiliarios empresariales y de alquiler	159.898.648	254.419.950	167.202.878	36.479.221	15.863.251	16.429.010	14.355.535	21.435.058	27.702.013	5.332.417	719.117.982
Educación	2.083.625	380.811	2.194.097	129.930	894.104	1.349.628	179.519	141.704	45.149		7.398.568
Servicios sociales comunales y personales	24.107.552	22.411.329	30.134.545	8.067.109	4.989.208	10.057.577	5.013.251	3.444.426	6.027.834	259.705	114.512.533
Servicio de hogares privados que contratan servicio doméstico		4.963	2.418								7.381
Servicio de organizaciones y órganos extraterritoriales		30.000									30.000
	457.803.500	791.637.697	484.321.876	94.885.329	61.174.794	53.947.393	65.156.239	64.294.945	95.184.793	9.702.558	2.178.109.124

Fuente: Elaboración propia en base a registros internos.

## Principales productos y servicios

(FS6)

El Banco Nacional de Bolivia S.A. dentro de su actividad empresarial despliega una variada oferta de productos y servicios, aglutinados en una propuesta comercial constituida por: 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.

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

(102-2) (FS6)

### Banca Joven BNB

Banca Joven BNB es una exitosa e innovadora línea de negocios que incorpora al circuito financiero a jóvenes que antes no tenían acceso a la banca. Responde a las necesidades del segmento joven, generando mejores y mayores oportunidades para su desarrollo económico y familiar.

Banca Joven BNB tiene un enfoque de negocios totalmente diferenciado y está constituida por dos segmentos: "Banca Joven BNB" dirigida a jóvenes entre los 18 a 25 años, y "Banca Joven Plus" que atiende a jóvenes entre 26 a 35 años; cada una de estas líneas tiene productos adecuados para el rango de edad y las expectativas propias de los jóvenes.

«Banca Joven BNB» brinda a los jóvenes productos como créditos de estudio y consumo con tasas de interés preferenciales, préstamos para la compra de una vivienda propia, de vehículos, cajas de ahorro con tarjetas de débito personalizadas, que les permiten acceder a diferentes beneficios y descuentos en comercios de todo el país, además de diferentes promociones ofertadas durante el transcurso del año.

«Banca Joven BNB Plus» es una línea implementada para satisfacer las necesidades de un público joven al que le ofrece productos crediticios específicos con condiciones preferenciales para ese segmento hasta 35 años.

Entre las opciones ofertadas están:

- **Tu Primera Casa:** Crédito desarrollado para la compra o construcción de vivienda, ampliación, remodelación, compra de terreno para construcción.

Cuenta con las siguientes condiciones preferenciales: plazo de la operación hasta 30 años, aporte propio mínimo y una tasa de interés preferencial.

- **Tu Primer Auto:** Préstamo diseñado para la adquisición de vehículos nuevos a tasas muy competitivas, tiene como principal beneficio que el aporte propio es muy bajo.
- **Tu Primer Consumo:** Para créditos de consumo Banca Joven BNB Plus ofrece un plazo diferenciado de hasta seis años, con tasas de interés muy competitivas.
- **Tu Primera Tarjeta:** Tarjeta de crédito desarrollada específicamente para el segmento joven, ofrece hasta cinco años plazo y a condiciones preferenciales.

Los clientes de banca joven son adeptos al uso de la tecnología como herramienta de interacción, por ello se ha implementado canales de comunicación que se adaptan a su perfil, como es el uso de redes sociales y contenido digital. Es así que el Facebook «Banca Joven BNB» tiene más de 380.000 seguidores.

A través de las redes sociales el BNB comunica a los clientes jóvenes asuntos como convenios promocionales, beneficios, campañas institucionales, actividades de responsabilidad social empresarial, y otras novedades de interés del segmento.

El principal servicio que los clientes de Banca Joven BNB demandan es la caja de ahorro. Estos clientes tienen diferente perfil socioeconómico y también son contratantes de préstamos de vivienda de interés social, créditos para la compra de vehículos, computadoras, entre otros.

En el 2017 la cartera Banca Joven BNB estuvo conformada por 412.795 clientes, entre los 18 y 35 años de edad, de acuerdo a lo expresado en el siguiente cuadro:

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

Edad	2013	2014	2015	2016	2017
18-25 años Banca Joven	102.274	135.709	155.796	243.189	271.288
26-35 años Banca Joven Plus	52.808	95.803	138.997	114.727	141.507
Total	155.082	231.512	294.793	357.916	412.795

Fuente: Elaboración propia en base a registros internos.

# DÉJATE LLEVAR POR LOS DESCUENTOS



Esta entidad es supervisada por ASFI

Disfruta de la mayor plataforma de descuentos con más de 100 comercios afiliados en todo país. Paga con tus tarjetas de Banca Joven y disfruta de todos sus beneficios.

**Tú** primero

Fundado  
1872

**BNB**  
BANCO NACIONAL DE BOLIVIA



## BNB Billetera Electrónica

“BNB Billetera Electrónica” es un servicio que tiene el objetivo de impactar positivamente en la sociedad a través de la inclusión financiera y social, toda vez que la suscripción al servicio no tiene costo, no requiere un celular de alta tecnología, no necesita estar conectado a Internet y tampoco es esencial tener una cuenta bancaria. El servicio está disponible en cualquier punto del país, las 24 horas del día durante todo el año.

BNB Billetera Electrónica permite realizar transferencias de dinero electrónico, consultar saldos, recibir notificación de las transacciones realizadas, ver los movimientos de billetera del cliente, cambiar el número PIN y los datos de facturación, y recargar crédito, entre otros.

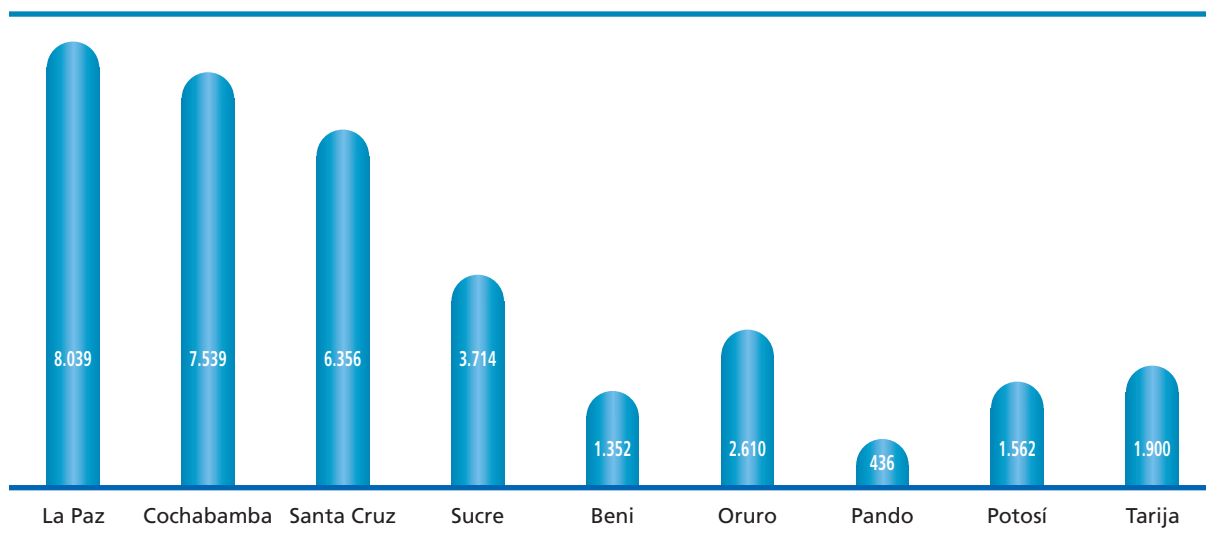
A partir de 2017, a través de BNB Billetera Electrónica se generó una nueva funcionalidad que facilita el pago por productos y servicios en los comercios de la Red Enlace por parte de los usuarios del BNB y de la empresa de comunicaciones Viva.

El banco ha impulsado el crecimiento del servicio a través de promociones y con la ampliación de canales como el portal financiero BNB NET+, así como con la habilitación de Corresponsales no Financieros a nivel nacional, tanto en el área urbana como en el área rural.

Al cierre de la gestión 2017 se han suscrito más de 33.500 billeteras electrónicas y se cuenta con 92 Corresponsales no Financieros.

El gráfico muestra el crecimiento de la billetera electrónica a diciembre de 2017:

### Reporte acumulado por sucursal



Fuente: Elaboración propia en base a registros internos.

# Más de 33.500 Billeteras Electrónicas suscritas en 2017.

## Créditos para la micro, pequeña y mediana empresa

### Banca Microcrédito

En atención al nuevo lineamiento estratégico, la cartera de microcrédito es administrada buscando la especialización de oficiales de negocio para mejorar la atención del segmento microempresa.

Comprometidos con fortalecer la inclusión financiera y facilitar el acceso al crédito de colectivos de diferentes perfiles socioeconómicos, el banco tiene productos destinados al apoyo de actividades productivas, comerciales y de servicios de las microempresas por medio de los siguientes productos crediticios:

- **Línea de Crédito:** Es un acuerdo donde el banco se compromete a poner a disposición del cliente un monto de dinero para el financiamiento de capital de operación por medio de diferentes operaciones crediticias.
- **Inmediato:** Capital de operación y/o capital de inversión.
- **Impulsar Básico/Impulsar Plus:** Crédito para microempresas, destinado al financiamiento de capital de operación para la compra de insumos, mercadería, materia prima y/o capital de inversión para la compra de maquinaria, equipo, herramientas y vehículo para el uso del negocio. Incluye condiciones y tasas preferenciales para el sector productivo, según lo establecido.

Los resultados de la banca microcrédito en la gestión 2017 fueron los siguientes:

### Stock Cartera Microcrédito por sector al 31 de diciembre de 2017 (expresado en miles de dólares)

Cartera Microcrédito	Total
Cartera Productiva	48.528
Cartera No Productiva	112.478
Total Cartera	161.006

Fuente: Elaboración propia en base a registros internos.



Stock Cartera Microcrédito por  
sector económico al 31 de diciembre de 2017  
(expresado en miles de dólares)

Cartera Microcrédito	Total
Agricultura y ganadería	3.609
Caza, silvicultura y pesca	42
Construcción	9.259
Industria manufacturera	29.119
Minerales metálicos y no metálicos	624
Producción y distribución de energía eléctrica, gas y agua	33
Hoteles y restaurantes	888
Servicios inmobiliarios empresariales y de alquiler	150
Servicios sociales comunales y personales	11
Transporte, almacenamiento y comunicaciones	4.793
Total Cartera Productiva	48.528
Educación	219
Hoteles y restaurantes	3.477
Intermediación financiera	76
Servicio de hogares privados que contratan servicio doméstico	7
Servicios inmobiliarios empresariales y de alquiler	16.324
Servicios sociales comunales y personales	7.636
Transporte, almacenamiento y comunicaciones	13.201
Venta al por mayor y menor	71.538
Total Cartera No Productiva	112.478
Total cartera	161.006

Fuente: Elaboración propia en base a registros internos.

Stock Cartera Microcrédito por sucursal al 31 de diciembre de 2017  
(expresado en miles de dólares)

Sucursal	Cartera Microcrédito	Nº operaciones
El Alto	25.070	2.971
La Paz	34.990	3.759
Santa Cruz	45.978	5.229
Cochabamba	26.284	2.760
Sucre	5.972	807
Oruro	7.727	742
Potosí	6.412	666
Tarija	4.696	655
Beni	3.650	292
Pando	227	25
Total	161.006	17.906

Fuente: Elaboración propia en base a registros internos.

Stock Cartera Microcrédito por sector  
y por sucursal al 31 de diciembre de 2017  
(expresado en miles de dólares)

Sucursal	Crédito Productivo	Crédito No Productivo	Total
El Alto	7.362	17.708	25.070
La Paz	9.425	25.564	34.990
Santa Cruz	14.064	31.914	45.978
Cochabamba	8.860	17.425	26.284
Sucre	2.516	3.457	5.972
Oruro	1.695	6.032	7.727
Potosí	1.687	4.725	6.412
Tarija	1.556	3.140	4.696
Beni	1.345	2.305	3.650
Pando	18	209	227
Total	48.528	112.479	161.006

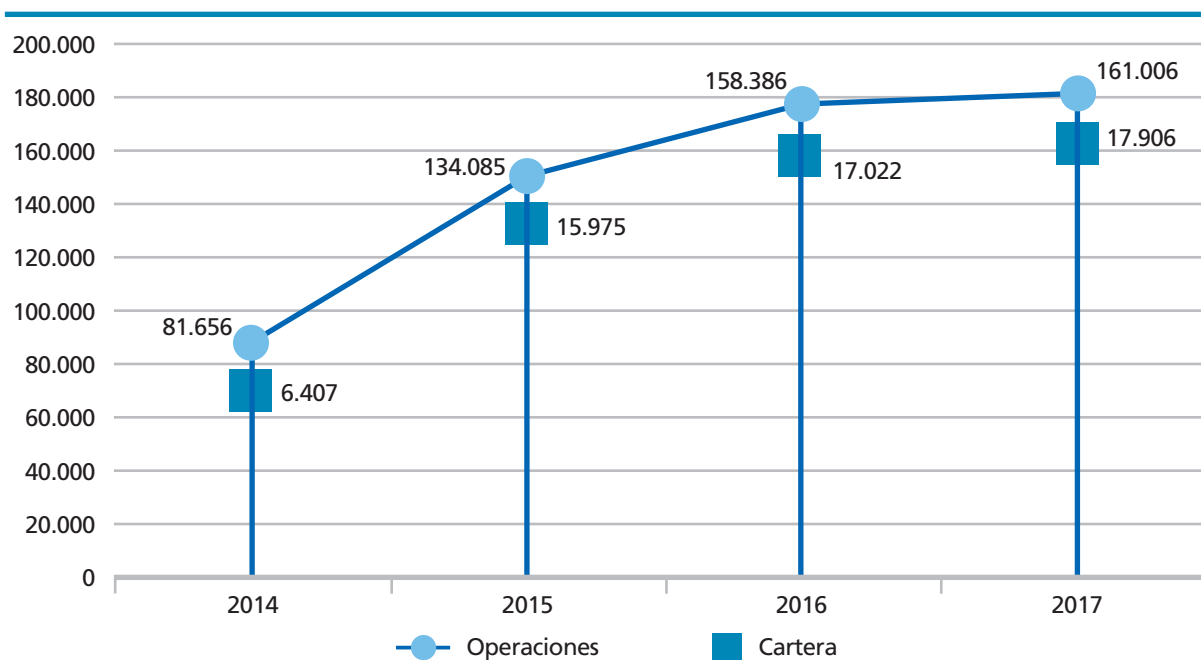
Fuente: Elaboración propia en base a registros internos.

### Evolutivo cartera y número de operaciones Banca Microcrédito al 31 de diciembre de 2017

Gestión	Cartera (miles USD)	Operaciones
2014	81.656	6.407
2015	134.085	15.975
2016	158.386	17.022
2017	161.006	17.906

Fuente: Elaboración propia en base a registros internos.

### Evolutivo cartera en miles de USD y número de operaciones – Banca Microcrédito



Fuente: Elaboración propia en base a registros internos.

## Banca Pequeña y Mediana Empresa

El banco apoya a las actividades productivas, comerciales y de servicios de las pequeñas y medianas empresas, para ello tiene cinco productos crediticios tendientes a satisfacer las necesidades de los clientes PyME:

- Línea de Crédito: Es un acuerdo donde el banco se compromete a poner a disposición del cliente PyME un monto de dinero para que realice diferentes

tipos de operaciones crediticias, como el financiamiento de capital de operación, capital de inversión y contingentes.

- Estacional: Crédito estacional para capital de operaciones.
- Avanzar: Crédito para pequeñas empresas, destinado al financiamiento de capital de operación y/o capital de inversión. Incluye condiciones y tasas preferenciales para el sector productivo, según lo establecido.
- Agrandar: Crédito para medianas empresas destinado al financiamiento de capital de operación y/o capital de inversión. Incluye condiciones y tasas preferenciales para el sector productivo, según lo establecido.
- Agro PyME: Subproducto diseñado para atender los requerimientos de financiamiento de capital de operaciones e inversión del sector productivo agropecuario.

Con el objetivo de apoyar los emprendimientos de las PyME, el BNB ha desarrollado un modelo de gestión de estas empresas a través de un equipo de colaboradores, encargados de conocer de cerca y a profundidad la empresa, dar asesoría personal y diferenciada a cada PyME, ofrecerles las mejores oportunidades financieras de acuerdo al negocio que realizan, apoyando en la identificación de los riesgos y las posibles acciones para la mitigación de los mismos.



Los resultados de la banca PyME en la gestión 2017 fueron los siguientes:

### Stock cartera PyME por sector al 31 de diciembre de 2017 (expresado en miles de dólares)

Cartera PyME	Total
Cartera Productiva	305.048
Cartera No Productiva	148.739
Total cartera	453.787

Fuente: Elaboración propia en base a registros internos.

### Stock cartera PyME por sector económico al 31 de diciembre de 2017 (expresado en miles de dólares)

Cartera PyME	Total
Agricultura y ganadería	97.993
Construcción	113.748
Industria manufacturera	67.766
Minerales metálicos y no metálicos	3.128
Producción y distribución de energía eléctrica, gas y agua	936
Hoteles y restaurantes	8.725
Servicios inmobiliarios empresariales y de alquiler	224
Servicios sociales comunales y personales	187
Transporte, almacenamiento y comunicaciones	12.341
Total Cartera Productiva	305.048
Educación	4.797
Hoteles y restaurantes	1.770
Intermediación financiera	4.841
Servicio de organizaciones y órganos extraterritoriales	30
Servicios inmobiliarios empresariales y de alquiler	43.393
Servicios sociales comunales y personales	8.863
Transporte, almacenamiento y comunicaciones	10.034
Venta al por mayor y menor	75.011
Total Cartera No Productiva	148.739
Total cartera	453.787

Fuente: Elaboración propia en base a registros internos.

Stock cartera PyME por sucursal al 31 de diciembre de 2017  
(expresado en miles de dólares)

Sucursal	Cartera PyME	Nº operaciones
El Alto	30.374	298
La Paz	119.812	978
Santa Cruz	132.051	1.035
Cochabamba	124.141	929
Sucre	10.138	117
Oruro	11.662	182
Potosí	4.889	45
Tarija	11.690	132
Beni	8.597	100
Pando	432	6
Total	453.786	3.822

Fuente: Elaboración propia en base a registros internos.

Stock cartera PyME por tipo de cartera  
por sucursal al 31 de diciembre de 2017  
(expresado en miles de dólares)

Sucursal	Crédito Productivo	Crédito No Productivo	Total
El Alto	11.989	18.385	30.374
La Paz	72.112	47.701	119.812
Santa Cruz	107.627	24.425	132.052
Cochabamba	80.254	43.888	124.141
Sucre	6.010	4.128	10.138
Oruro	7.533	4.129	11.662
Potosí	2.877	2.012	4.889
Tarija	8.923	2.766	11.690
Beni	7.723	875	8.597
Pando	0	432	432
Total	305.048	148.741	453.787

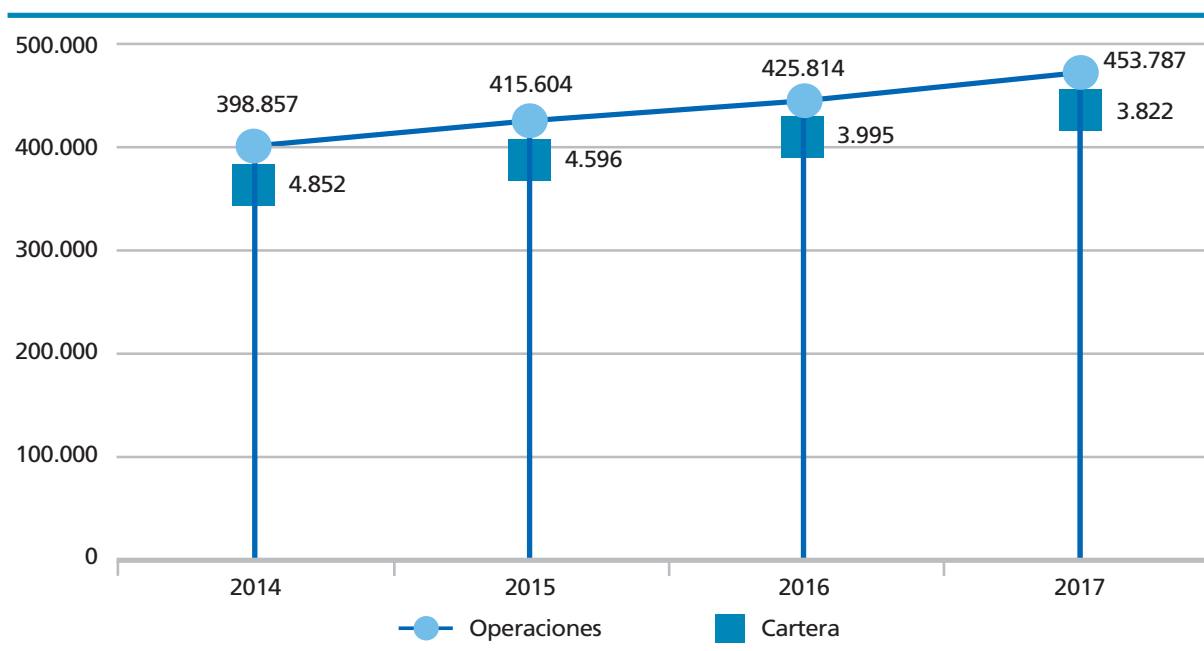
Fuente: Elaboración propia en base a registros internos.

## Evolutivo cartera y número de operaciones banca PyME al 31 de diciembre de 2017

Gestión	Cartera (miles USD)	Operaciones
2014	398.857	4.852
2015	415.604	4.596
2016	425.814	3.995
2017	453.787	3.822

Fuente: Elaboración propia en base a registros internos.

### Evolutivo cartera en miles de USD y número de operaciones – PyME



Fuente: Elaboración propia en base a registros internos.

## Vivienda de interés social

En cumplimiento del Decreto Supremo 2137 de 9 de Octubre de 2014, el Banco Nacional de Bolivia S.A. constituyó el Fondo de Garantía de Créditos de Vivienda de Interés Social, cuya administración tiene por objetivo principal otorgar coberturas de garantía a Créditos de Vivienda de Interés Social, con el fin de garantizar el monto de financiamiento que suple al aporte propio exigido por las entidades de intermediación financiera a los solicitantes de crédito de vivienda de interés social, permitiendo que estos créditos sean accesibles a las personas que no cuentan con una vivienda propia.



## Cartera vivienda de interés social al 31/12/2017 (expresado en miles de dólares americanos)

Concepto	Nº de operaciones	Monto
Santa Cruz	2.506	121.338.726
Cochabamba	1.650	79.423.985
Sucre	680	27.198.412
La Paz	916	49.770.491
Beni	641	23.532.362
Tarija	403	14.505.266
Potosí	266	11.152.705
Oruro	188	7.130.002
El Alto	225	9.485.848
Pando	92	4.094.874
Totales	7.567	347,632,671

Fuente: Elaboración propia en base a registros internos.

## Puntos de atención

(102-10)

La red de puntos de atención del Banco Nacional de Bolivia S.A. está distribuida a nivel nacional, con oficinas en todas las capitales de departamento del país, en algunas ciudades intermedias y en poblaciones periurbanas.



**Tú pones el  
sueño, nosotros  
lo hacemos  
realidad**



**Disfruta de estos grandes beneficios.**

- Hasta 30 años plazo.
- Desde 5,5% tasa de interés.
- Aporte propio 0%.



**Tú** primero

Fundado  
1872

**BNB**  
BANCO NACIONAL DE BOLIVIA

Asimismo, la era digital permitió al banco realizar varios cambios para mejorar la experiencia del cliente BNB, con la oferta de canales que garantizan una amplia cobertura de atención durante los 7 días de la semana, las 24 horas del día.

Los puntos fijos de atención financiera (PAF) del banco han sido ubicados de acuerdo a criterios de inclusión y servicio. El siguiente cuadro muestra la distribución de PAF a diciembre de 2017.

### Puntos de atención financiera BNB

Departamento	Sucursales	Agencias fijas	Oficinas externas	Ventanillas	Oficina central	Cajeros automáticos	Cajeros automáticos para personas con discapacidad	Puntos de atención corresponsal no financiero	Total general
La Paz	1	12	4		1	74	1	20	113
Santa Cruz	1	16	11	1		82	1	15	127
Cochabamba	1	12	4			55	1	22	95
Chuquisaca	1	3	1			18	1	19	43
Oruro	1	2	4			14	1	3	25
Potosí	1	3	0			11	1	5	21
Tarija	1	3	0			14	1		19
Beni	1	3	0			9		2	15
El Alto	1	6	1			23		6	37
Pando	1	0	0			2			3
Total	10	60	25	1	1	302	7	92	498

Fuente: Elaboración propia en base a registros internos.

## Iniciativas para mejorar la accesibilidad a los servicios financieros de personas con discapacidad

(FS14)

El compromiso que tiene el BNB con las personas con discapacidad se evidencia desde diferentes áreas; en lo referente a la interacción de clientes y usuarios, el BNB ofrece una experiencia positiva a personas con discapacidad, personas con movilidad reducida como adultos mayores, mujeres embarazadas o con niños pequeños, quienes encuentran en el banco un ambiente amable, atención preferencial con calidad y calidez, y fácil acceso a sus instalaciones.

Las instalaciones del Banco Nacional de Bolivia S.A. cuentan con características de accesibilidad y seguridad:

- Infraestructura en puntos de atención: El banco pone al servicio de la población con discapacidad infraestructura libre de barreras arquitectónicas, con las siguientes características:
  - Rampas de hormigón armado y/o rampas metálicas, según la infraestructura y arquitectura de las edificaciones.
  - Pasamanos.
  - Material antideslizante en rampas con acabado en piso frío, rampas metálicas con acabado en metal puro, gradas de acceso y gradas interiores.
  - Zócalos de protección en puertas de vidrio de acceso principal a oficinas y agencias fijas.
  - Señalética con el Símbolo Internacional de Accesibilidad (SIA), tanto en rampas de acceso como en lugares específicos de atención, así como la delimitación de asientos para uso exclusivo de personas con discapacidad.

El banco pone a disposición cajeros automáticos (ATM) adecuados para personas con discapacidad, distribuidos en las siguientes sucursales:

Sucursal	ATM
La Paz	Edificio Central Camacho.
Santa Cruz	Agencia Aroma.
Cochabamba	Agencia Norte.
Sucre	Edificio principal.
Tarija	Edificio principal.
Oruro	Edificio principal.
Potosí	Edificio principal.

Fuente: Elaboración propia en base a registros internos.

Asimismo, el banco ha desarrollado acciones adicionales para garantizar una experiencia positiva para este grupo de personas, como:

- Capacitación para la atención a clientes y usuarios con discapacidad: El banco desarrolla anualmente capacitaciones y entrenamientos en lenguaje de señas y en atención con calidad y calidez para personas con discapacidad.

- Registro de clientes, apertura de cuentas de ahorro y emisión de depósitos a plazo fijo: El banco facilita los procesos a personas invidentes y/o analfabetas:
  - Registro de clientes: El banco tiene establecidos procesos para efectuar el registro de clientes invidentes y/o analfabetas, considerando los criterios de seguridad y operativos que deben primar para el efecto.
  - Apertura de cuentas de ahorro: El banco promueve la apertura de cuentas de ahorro a personas invidentes y/o analfabetas, sujetándose a los siguientes criterios:
    - Personas invidentes o analfabetas que pueden firmar.
    - Personas invidentes o analfabetas que no puedan o sepan firmar.
  - Emisión de depósitos a plazo fijo: El banco cuenta con procedimientos para la emisión de DPF a personas invidentes y/o analfabetas, sujetándose a los siguientes criterios:
    - Personas invidentes o analfabetas que pueden firmar.
    - Personas invidentes o analfabetas que no puedan o sepan firmar.
- Atención en plataforma de cajas: El banco atiende clientes y/o usuarios invidentes a la sola concurrencia de la persona con esta discapacidad.

## Gestión de calidad

(15)

El Banco Nacional de Bolivia S.A. en su continua búsqueda de ofrecer un servicio de alta calidad a sus clientes, en la gestión 2017 ha reforzado los controles continuos al servicio de atención al cliente en los distintos canales de atención, mediante la automatización de indicadores con periodicidad diaria y presentación de informes, con una visión más analítica, para facilitar la toma de acciones preventivas y correctivas y poder alcanzar la satisfacción plena a los requerimientos del cliente.

Por otra parte, las gerencias/subgerencias de Servicios y Operaciones, se encargan de gestionar la calidad de servicio accediendo a reportes diarios de control, obteniendo retroalimentación continua de los indicadores obtenidos y gestionando áreas de oportunidad detectadas, mejorando así los procesos, los sistemas, y las necesidades de capacitación.

El banco implementó un modelo que controla el cumplimiento de los KPI, donde se considera tanto índices internos de funcionamiento como índices de satisfacción. Esta información, que se encuentra actualizada diariamente, permite a las áreas involucradas conocer su desempeño y detectar oportunidades para la implementación de acciones correctivas inmediatas. El modelo se basa en la medición



de ciclos integrales (*end to end*), y permite a los involucrados acceder a la información de manera continua para la toma de acciones.

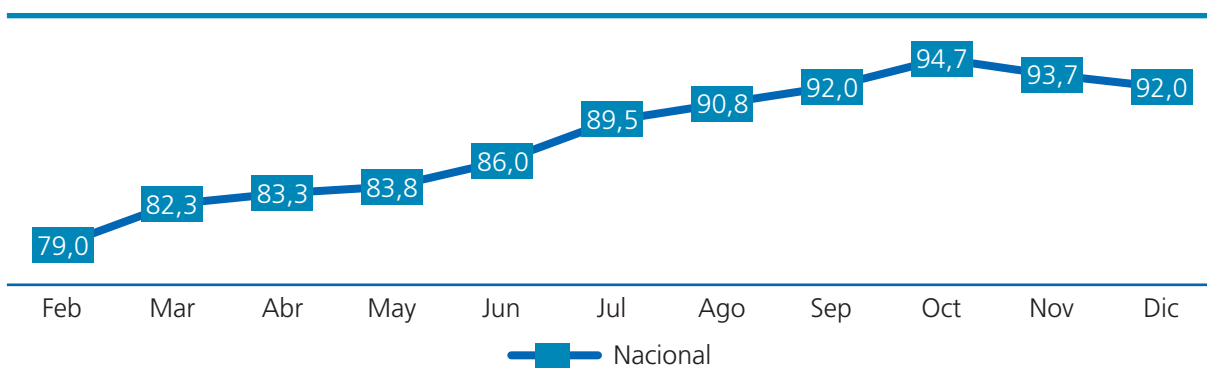
La herramienta operativa se encuentra habilitada para los mandos medios de todas las agencias, y la misma fue sociabilizada *in situ* a nivel nacional en coordinación con la Vicepresidencia Operaciones. En el siguiente cuadro se muestran los principales resultados promedio obtenidos en la gestión 2017:

### Modelo Operativo de Calidad

Sucursal	Calidad total 2017	Plataforma Cajas	Plataforma Servicios	ATM	Plataforma Cajas		Plataforma Servicios		ATM	
					Arribos	Índice de eficiencia	Arribos	Índice de eficiencia	Transacciones	INO*
Nacional	90,8	95,5	89,5	87,5	6.939.570	4,4%	1.046.215	14,32%	17.477.449	1,87%
La Paz	91,2	93,0	93,0	87,5	1.593.184	2,3%	227.197	14,7%	4.284.465	1,28%
Santa Cruz	79,2	84,0	67,0	86,5	1.472.306	8,4%	291.468	19,4%	4.421.464	2,34%
Cochabamba	92,2	93,0	93,5	90,0	1.517.778	3,6%	195.667	14,0%	3.732.114	1,28%
El Alto	89,7	88,0	93,5	87,5	488.341	0,9%	74.553	10,6%	1.075.391	2,33%
Sucre	92,5	97,5	91,0	89,0	497.953	2,4%	83.705	10,8%	1.456.223	2,10%
Oruro	87,5	81,5	93,5	87,5	363.857	9,6%	60.366	12,3%	958.346	2,41%
Potosí	89,0	96,0	93,5	77,5	357.747	5,7%	42.402	13,1%	537.024	2,46%
Tarija	88,5	97,5	93,5	74,5	335.993	2,9%	43.964	7,3%	647.650	3,19%
Beni	84,0	97,5	89,5	65,0	271.056	4,5%	23.519	5,3%	302.464	1,70%
Pando	84,5	95,0	91,5	67,0	41.355	3,6%	3.374	7,5%	62.308	0,00%

Fuente: Elaboración propia en base a registros internos.  
Nota: \* Indicador de No Operatividad de cajeros automáticos.

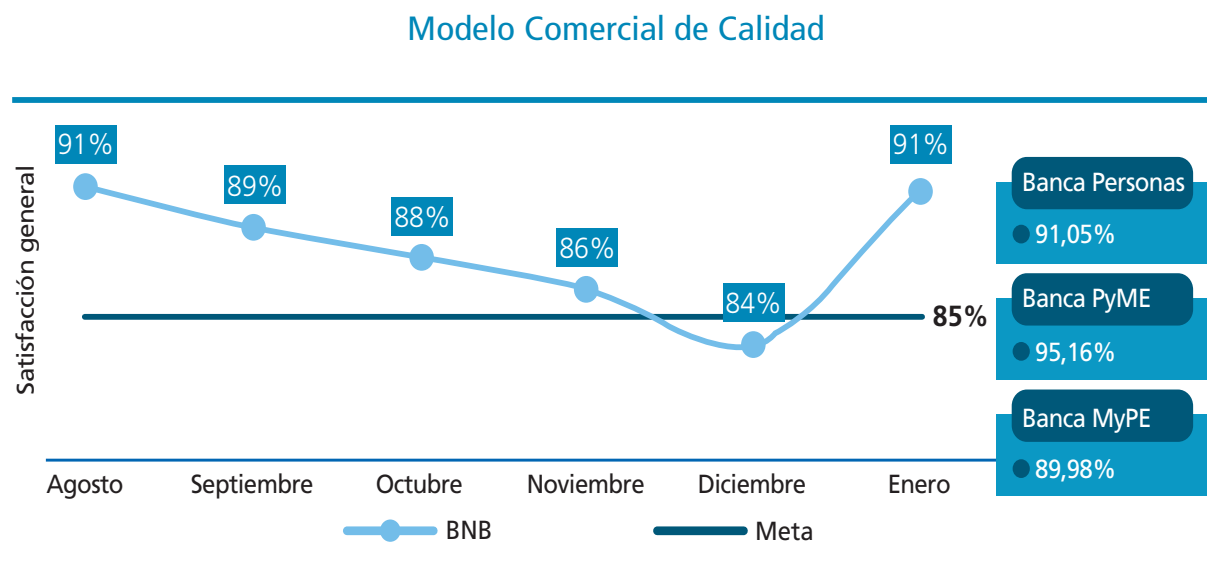
### Calidad operativa



Fuente: Elaboración propia en base a registros internos.

Asimismo, a través de la herramienta *Survey Monkey*, cada semana se realizan encuestas electrónicas —acompañadas de llamadas telefónicas a quienes no cuentan con email— al 100% de los clientes con desembolsos de créditos efectuados en esos siete días; con esta actividad se busca medir la percepción de los clientes sobre su experiencia en la solicitud de un crédito.

A continuación, se expresa la evolución de los resultados obtenidos en cuanto a satisfacción general:



Fuente: Elaboración propia en base a registros internos.

Por otra parte, se implementaron “Estudios Especiales Internos” entre los cuales se pueden mencionar:

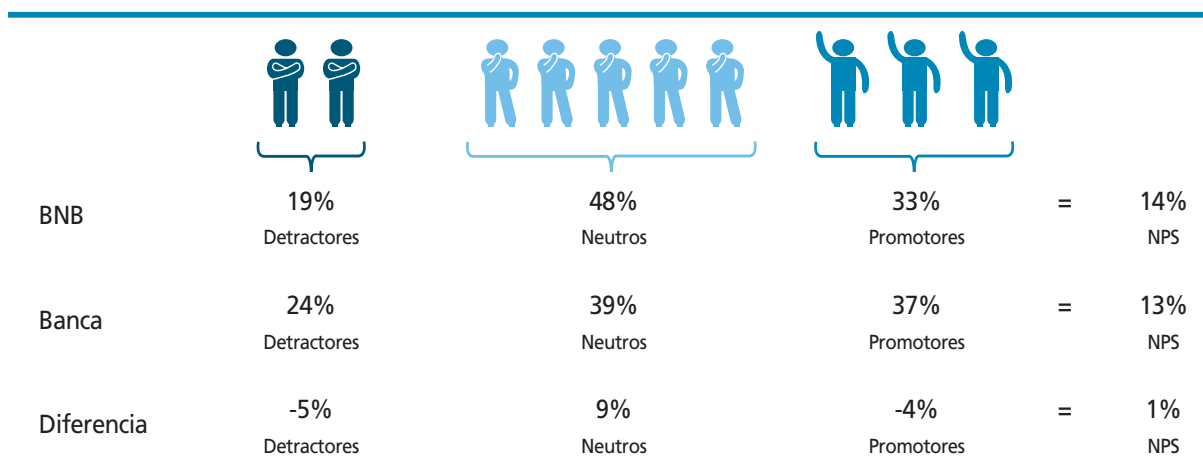
- Encuestas “Doble Vía” a los oficiales de negocios, como contrapartida de las encuestas de satisfacción a clientes, mediante las cuales se detectaron áreas de oportunidad relacionadas a la necesidad de herramientas para mejorar las opciones de contacto con el oficial de negocios.
- Encuestas a subgerentes de agencia, a través de las cuales se pudo detectar áreas de oportunidad respecto a procesos centrales, capacitaciones y canales de comunicación.
- Encuesta Procesos Centrales – Vertical Activa, detectando áreas de oportunidad en cuanto a tiempos de respuesta, comunicación y re-procesos.
- Encuesta Procesos Centrales – Vertical Pasiva, detectando áreas de oportunidad en cuanto a incrementar la agilidad de procesamiento de los casos creados, uniformar criterios y realizar mejoras en el sistema de creación de casos.



En lo referido a los ATM, la Subgerencia de Control de Calidad implementó indicadores diarios de incidencias, tiempos de inactividad, eficiencia y transaccionalidad de los ATM para asegurar la continuidad en el servicio; por otra parte, con el objeto de mejorar la eficiencia de gestión de incidencias, la Gerencia de Banca a Distancia centralizó el proceso de atención a incidencias a nivel nacional.

En cuanto a informes externos, la Subgerencia de Control de Calidad en coordinación con la empresa Captura Consulting, presentó a la alta dirección del banco el “Estudio de Satisfacción y Lealtad de Clientes” correspondiente a la gestión 2017. En el mencionado estudio hubo cambios en la estructura del cuestionario utilizado y en la metodología aplicada, ya que las encuestas son realizadas presencialmente con los clientes, además de presentar un *benchmark* para poder evaluar las fortalezas y debilidades del banco y poder dirigir los planes de acción en pro de mejorar la experiencia de los clientes.

### Estudio de satisfacción y lealtad de clientes



Fuente: Elaboración propia en base a registros internos.

Nota: NPS (*Net Promoter Score*).

## Acciones para la mejora continua

(102-43) (102-44)

### Banca digital

Las entidades financieras de Bolivia y la región sudamericana han requerido adoptar enfoques que incorporen a sus operaciones componentes de innovación y flexibilidad, lanzando a sus mercados productos y servicios que funcionen de manera más rápida, precisa y rentable, a partir de la perspectiva digital.



Continuamos **liderando** la transformación e innovación digital.

# BANCA *digital*

*La primera, la tuya*



## Mejorando TU EXPERIENCIA



CUENTA DE  
AHORRO DIGITAL



BNB **MÓVIL**



CARLITOS **BNB**



BILLETERA  
ELECTRÓNICA



FACEBANKING



BNB **NET+**



PUNTO  
DIGITAL BNB



HAZTE  
CLIENTE DIGITAL

Esta entidad es supervisada por ASFI

**Tú** primero

Fundado  
1872

**BNB**  
BANCO NACIONAL DE BOLIVIA

El BNB, como institución pionera en el mercado financiero nacional y consciente de estos cambios, asumió la decisión de continuar liderando el mercado mediante la oferta a sus clientes de los mejores medios, canales y alternativas para acceder a servicios financieros de manera segura y ágil, con una visión innovadora que apunta hacia la digitalización, a la omnicanalidad y a la eficiencia operativa, mediante el uso de tecnología de punta, respaldada en una cultura organizacional motivada y enfocada en el cliente como el principal beneficiario de la generación de valor.

Durante la gestión 2017 el BNB consolidó el Centro de Innovación Digital, denominado “Innovation Center BNB”, desde el cual se gestionan las iniciativas de digitalización para fortalecer el liderazgo en la transformación digital desde lo más profundo de la organización.

El Innovation Center BNB apuntaló su trabajo mediante la implementación de metodologías ágiles de desarrollo, garantizando la seguridad, la eficiencia y la oportunidad en los lanzamientos de nuevos productos y servicios financieros para los clientes. En este proceso se superaron algunos paradigmas respecto al servicio al cliente; en efecto, se pretende y se ha logrado brindar al usuario financiero una experiencia única, donde ellos son los que realizan su propio “registro de cliente” en el sistema informático del banco, abren sus propias cajas de ahorros, reciben sus tarjetas de débito, se suscriben a los canales digitales, entre otras cosas, en tan sólo 10 minutos en promedio. Como consecuencia de lo anterior se abrieron unas 10 mil cuentas mensuales.

En esta misma línea de innovación, el banco instaló los denominados “Puntos Digitales” para renovar o reponer las tarjetas de débito en menos de cinco minutos, además de permitir abrir cuentas de ahorros en muy pocos minutos.

Los canales digitales del banco se transformaron en una extensión de las plataformas de atención al público, permitiendo a las personas iniciar sus procesos de habilitación como nuevos clientes para finalizar con la firma de la documentación respectiva en cualquier Punto Digital.

El BNB implementó nuevos mecanismos de autenticación para fortalecer la seguridad en todos los canales digitales de atención; para ello puso en práctica el reconocimiento biométrico facial como un factor de autenticación adicional, que consiste en que el sistema realiza una comparación en línea de la fotografía que el cliente se saca de sí mismo —una *selfie*— en todos los procesos del Punto Digital y utilizando la opción de “Hazte Cliente”, con la información del carnet de identidad proporcionada por el Servicio General de Identificación

Personal (SEGIP). De igual manera, el banco implementó el BNB Pass, que es la nueva funcionalidad para los dispositivos móviles, que genera claves únicas para autenticar cualquier transacción en los canales digitales del banco y sustituye a la tarjeta de coordenadas.

Por otra parte, el banco implementó el "Chatbot", bautizado como "Carlitos BNB", que es un robot que utiliza un software de inteligencia artificial para realizar una serie de tareas por su cuenta y sin la ayuda del ser humano, capaz de simular una conversación con los clientes y público en general, y que funciona en el chat de Facebook (*messenger*). "Carlitos BNB" proporciona información pública a cualquier persona que interactúe con él y adicionalmente para los clientes proporciona consultas de saldos y movimientos de la cuenta, así como también información sobre créditos. Hasta fines del año 2017 "Carlitos BNB" respondió a más de 3.5 millones de mensajes.

El banco actualizó la aplicación "BNB Móvil", a la cual incorporó funcionalidades amigables como ser la autenticación biométrica en huella para ingresar a esta App y con la cual los clientes pueden solicitar un pago rápido a otras personas, generando un código QR, y pueden pagar rápidamente sin conocer la cuenta del destinatario, solamente leyendo el mismo código.

También se implementó una funcionalidad innovadora denominada "BNB On Off", donde el cliente puede bloquear o habilitar temporalmente sus tarjetas de débito; desde su implementación en marzo de 2017 el número de transacciones de tarjetas de débito se duplicó y los montos transados se triplicaron.

En la gestión 2017 el banco habilitó en algunas agencias una red de WiFi para que los clientes puedan navegar por Internet mientras esperan ser atendidos en plataforma de servicios.

### Sistemas de información y tecnología

Durante la gestión 2017 el banco implementó diferentes proyectos de renovación e innovación tecnológica. Es así que, con la finalidad de agilizar las transacciones en cajeros automáticos (ATM), se instaló en las máquinas las siguientes opciones operativas: transferencias a cuentas de terceros, transferencias interbancarias, fraccionamiento de billetes y la opción de imprimir o no el comprobante de la transacción realizada; asimismo, para brindar un canal alternativo de pago en comercios de la Red Enlace, se habilitó en los "Points of Sale" (POS) el pago de productos o servicios utilizando la Billetera Electrónica BNB.

En la plataforma de cajas se integró el sistema informático con el sistema de las Administradoras de Fondos de Pensiones (AFP) para realizar el pago de aportes sin la utilización de formularios impresos. Paralelamente, en la plataforma de negocios se efectuó una solución informática que ofrece al cliente la posibilidad de enviarle por correo electrónico los planes de pago de sus operaciones crediticias.

Se integró por fases el sistema del banco con el sistema “AbreNet” de la Empresa Corredora de Seguros “Sudamericana”, para la emisión digital de pólizas de seguros de cualquier compañía con la que el banco mantiene una relación.

Para brindar una atención oportuna y efectiva al cliente, se creó el área de monitoreo tecnológico con el fin de minimizar los inconvenientes detectados en base a alertas automáticas tempranas, para controlar los procesos críticos del banco y para verificar el rendimiento y la disponibilidad de los servicios solicitados por el cliente.

“Nazir” es el nuevo sistema operativo de la Administradora de Tarjetas de Crédito S.A. (ATC), que interactúa con el del banco para el procesamiento de transacciones de medios de pago. La instalación de ese sistema implicó el crear varios desarrollos tecnológicos y efectuar un trabajo coordinado entre ambas empresas a un nivel altamente especializado. Los resultados del esfuerzo se materializarán en el año 2018 y serán ampliamente percibidos por los clientes y por los funcionarios del BNB.

El desarrollo de nuevas aplicaciones y la integración informática del sistema del banco con otras entidades y sistemas, determinó la necesidad de adquirir nuevos servidores en “Cluster” para mejorar el rendimiento, escalabilidad, disponibilidad y balanceo de carga; así también se incrementó el espacio en almacenamiento — “storage” — de los sistemas de información.

### Centralización de Procesos y Cambios Operativos

Durante el segundo semestre de la gestión 2015 el BNB impulsó el desarrollo del proyecto denominado “Procesos Centrales”, bajo un concepto de ejecución de tareas secuenciales y estandarización de procesos.

Desde su inicio este ambicioso proyecto tuvo como principal objetivo incrementar la eficiencia operativa del banco a través de la centralización de los procesos operativos de “Back Office” del área de créditos y de la plataforma de servicio al cliente; asimismo, lograr la estandarización de los procesos, la optimización de los

controles destinados a mitigar los riesgos operativos en su etapa más temprana, la reducción de los tiempos de respuesta, la mejora de la calidad de los servicios y el uso eficiente de los recursos.

El área de Procesos Centrales está compuesta a su vez por otras dos: la del Activo (cartera de créditos) y la del Pasivo (plataforma de Servicio al Cliente y Operaciones). En su concepción, ambas áreas fueron establecidas bajo la gestión de una misma gerencia, sin embargo, en enero de 2017 y según el Plan Estratégico de la gestión, se descentralizó la administración y el control creándose las gerencias de Área de Procesos Centrales Activo y de Procesos Centrales Pasivo.

La implementación de los Procesos Centrales en las sucursales fue paulatina. El área del Activo inició sus actividades en octubre de 2015 y concluyó en junio de 2016, período en el cual se centralizó el análisis de riesgo, la elaboración de contratos de créditos y desembolso, y, posteriormente, en junio de 2017 la cobertura fue ampliada a las agencias MyPE “Tu amigo”.

Por el lado del Pasivo, la implementación comenzó en mayo de 2016 y concluyó en diciembre de la misma gestión. Inicialmente se centralizaron los procesos de Registro de Clientes, Apertura de Cuentas, Actualización de Datos, Envío de Giros al Exterior, Emisión de Depósitos a Plazo Fijo (DPF) y Emisión y Entrega de Tarjetas de Débito. Actualmente la Gerencia de Procesos Centrales Pasivo ha implementado más de treinta procesos a nivel nacional.

La gestión 2017 estuvo marcada por una constante labor de consolidación y mejora continua de los procesos ya establecidos, la incesante revisión y homogenización de tareas, la estandarización de controles y el desarrollo e implementación de nuevos procesos.

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

## **Inclusión y educación financiera**

(FS16) (4E)

El BNB desarrolla acciones tendientes a promover la inclusión financiera para mejorar la accesibilidad a productos y servicios financieros de calidad para todos.



El manejo responsable del dinero mejora la calidad de vida de las personas, por ello el BNB impulsa el ahorro y la bancarización con soluciones digitales que facilitan el acceso de diferentes colectivos.

La estrategia de inclusión financiera del BNB enfoca sus acciones en la inserción al sistema financiero de grupos tradicionalmente excluidos, con productos de fácil acceso como Banca Joven, Billetera Electrónica, microcrédito, crédito de vivienda de interés social, crédito productivo, banca *senior*, entre otros.

La educación financiera de la población es otra herramienta valiosa para la inclusión financiera y constituye uno de los pilares fundamentales en la estrategia del banco, que desarrolla su accionar en esta materia a través del programa “Aprendiendo con el BNB”, una iniciativa que tiene el objetivo de educar de manera fácil y sencilla, para mejorar la cultura financiera de los clientes del banco y de la comunidad en general, orientada a promover un manejo responsable de su economía.

El BNB implementa anualmente un programa anual de educación financiera, aprobado por la Autoridad de Supervisión del Sistema Financiero (ASFI), que se compone de acciones específicas para abarcar diferentes sectores de la población, cuyas iniciativas se detallan a continuación:

## **Programa de educación financiera “Aprendiendo con el BNB”**

### **– Subprograma de difusión**

#### **Aprendiendo con el BNB – Difusión de la información**

El subprograma de difusión de la información está orientado a informar de manera masiva a la población, a partir de la propagación de conceptos básicos de banca y finanzas a través de distintos canales de comunicación, entre ellos, polípticos impresos, cuñas de radio, videos a través de TV máticos, *mailings*, mensajes de Facebook y contenidos en el portal del BNB.

En atención al programa aprobado por la ASFI, durante el 2017 se difundieron nuevamente los siguientes capítulos de “Aprendiendo con el BNB”:

#### **TEMA 1: ECONOMÍA FAMILIAR**

Capítulo 1: Salud financiera.

Capítulo 2: El presupuesto familiar.

Capítulo 3: La importancia del ahorro.

Capítulo 4: Gestión del endeudamiento.



## TEMA 2: LA ECONOMÍA EN LAS ETAPAS DE LA VIDA

Capítulo 5: Educación financiera de los hijos. Capítulo 7: Empleo o emprendimiento.

Capítulo 6: Finanzas en pareja. Capítulo 8: Preparando la jubilación.

## TEMA 6: DERECHOS Y OBLIGACIONES DEL USUARIO FINANCIERO

Capítulo 29: ASFI.

## TEMA 7: MÁS SOBRE LA BANCA

Capítulo 43: Garantías no convencionales.

El programa completo cuenta con la siguiente información:

### TEMA 1: ECONOMÍA FAMILIAR

Capítulo 1: Salud financiera.

Capítulo 2: El presupuesto familiar.

Capítulo 3: La importancia del ahorro.

Capítulo 4: Gestión del endeudamiento.

Capítulo 22: Crédito de vivienda de interés social.

Capítulo 23: Remesas de dinero.

Capítulo 24: Responsabilidad Social Empresarial.

### TEMA 2: LA ECONOMÍA EN LAS ETAPAS DE LA VIDA

Capítulo 5: Educación financiera de los hijos.

Capítulo 6: Finanzas en pareja.

Capítulo 7: Empleo o emprendimiento.

Capítulo 8: Preparando la jubilación.

### TEMA 6: DERECHOS Y OBLIGACIONES DEL USUARIO FINANCIERO

Capítulo 25: Derechos del usuario financiero.

Capítulo 26: Transparencia de la información.

Capítulo 27: Mecanismos de defensa del consumidor I.

Capítulo 28: Mecanismos de defensa del consumidor financiero II.

### TEMA 3: PRODUCTOS Y SERVICIOS BANCARIOS BÁSICOS

Capítulo 9: Banca personas.

Capítulo 10: Banca electrónica.

Capítulo 11: Productos de inversión.

Capítulo 12: Banca empresas.

Capítulo 29: ASFI.

Capítulo 30: Obligaciones del usuario financiero I.

Capítulo 31: Obligaciones del usuario financiero II  
- Conocer el sistema financiero.

### TEMA 4: PROTECCIÓN Y PREVENCIÓN FINANCIERA

Capítulo 13: Seguro de desgravamen.

Capítulo 14: Seguro de protección. Tarjetas débito y crédito.

Capítulo 15: Seguro de garantías.

Capítulo 16: Seguridad en medios electrónicos I.

Capítulo 17: Seguridad en medios electrónicos II.

Capítulo 18: Legitimación de Ganancias Ilícitas (LGI)

### TEMA 7: MÁS SOBRE LA BANCA

Capítulo 32: Medios de pago I.

Capítulo 33: Medios de pago II.

Capítulo 34: Medios de pago para el comercio exterior I.

Capítulo 35: Medios de pago para el comercio exterior II.

Capítulo 36: Fideicomisos.

Capítulo 37: Mercado de valores.

Capítulo 38: Formalización de las PyME.

Capítulo 39: Financiamiento a pequeñas y medianas empresas.

### TEMA 5: OTROS PRODUCTOS Y SERVICIOS FINANCIEROS

Capítulo 19: Agencias de bolsa.

Capítulo 20: El arrendamiento financiero.

Capítulo 21: Depósitos a plazo fijo representados mediante anotaciones en cuenta.

Capítulo 40: Función social de los servicios financieros.

Capítulo 41: Servicios financieros complementarios I.

Capítulo 42: Servicios financieros complementarios II.

Capítulo 43: Garantías no convencionales (nuevo).



# Aprendiendo con el BNB

Programa de Educación Financiera



Los resultados del subprograma de difusión de la información en 2017 son los siguientes:

- *Portal [www.bnb.com.bo](http://www.bnb.com.bo)*. La colección completa de capítulos de Aprendiendo con el BNB se encuentran disponibles en el portal del banco.
- *Mailings masivos*. Se difundieron los 10 capítulos a través de la contratación de la empresa Bolivia Mailing, que cuenta con una base de datos de más de 150.000 usuarios activos (según informa la empresa).
- *Mailings internos*. Los funcionarios del banco recibieron correos con las temáticas desarrolladas a través del correo BNBRSE.
- *Facebook*. Periódicamente se publicaron mensajes por la página institucional del banco en Facebook, que cuenta con más de 400.000 seguidores.
- *Red de televisores*. Se transmitieron videos animados de los diferentes capítulos de educación financiera en todos los televisores del banco, ubicados en plataformas de atención y de cajas.
- *Radio*. Se emitieron un total de 7.756 pases en las radios más importantes y con mayor cobertura del país.

#### – Subprograma educación

### Aprendiendo con el Bus del BNB

El “Bus del BNB” es un aula móvil única en todo el país, que acerca la educación financiera a barrios, comunidades y municipios del país. Desde su lanzamiento en 2016 hasta diciembre de 2017, el Bus del BNB ha capacitado a más de 27.000 personas en el territorio nacional a través de herramientas y materiales sencillos y amigables que facilitan la educación financiera de la población en general. Cuenta con tres salas de capacitación, la primera ofrece información a través de videos educativos y un cajero automático en el que el público aprende la forma de uso de manera práctica e interactiva; la segunda sala está equipada con tecnología de punta para enseñar sobre la banca electrónica o banca a distancia como la billetera móvil, uso del portal, aplicaciones móviles, entre otros; la tercera sala ofrece información sobre derechos, obligaciones y productos como crédito de vivienda de interés social y crédito productivo.

El siguiente cuadro hace una relación de las personas capacitadas mediante el bus a nivel nacional en la gestión 2017:

# El bus del BNB



Esta entidad es supervisada por ASFI

Programa de Educación Financiera



**Tú** primero

Fundado  
1872

**BNB**

BANCO NACIONAL DE BOLIVIA

Sucursal	Número de personas capacitadas
La Paz-El Alto	1.211
Oruro	2.542
Cochabamba	1.433
Santa Cruz	1.711
Sucre	761
Tarija	1.982
Potosí	1.592
Beni	1.000
Total	12.229

Fuente: Elaboración propia en base a registros internos.

## Aprendiendo con el BNB en colegios

Con la finalidad de mejorar la cultura financiera de los jóvenes del país en 2013 se implementó un ciclo de educación en colegios, dotando a la juventud estudiantil de información y herramientas necesarias para que administren sus finanzas de forma responsable y segura, promoviendo de esta manera el uso adecuado de productos y servicios bancarios básicos.

El programa Aprendiendo con el BNB Colegios se realiza a través del voluntariado corporativo. El BNB llega a colegios públicos y privados de todo el país con herramientas interesantes para impartir temáticas de utilidad a este segmento, posibilitando que tanto alumnos como profesores disfruten de la jornada de capacitación.

El BNB ha diseñado materiales educativos innovadores, basados en la producción y difusión de videos vivenciales cortos, que contienen importantes temáticas orientadas a este segmento, como banca electrónica, ahorro, endeudamiento y presupuesto.

En 2017, a partir de la movilización de 113 voluntarios educadores del BNB que invirtieron 339 horas laborales en el voluntariado, desde el mes de abril hasta octubre, se realizaron 97 intervenciones en 69 unidades educativas públicas y privadas y/o establecimientos de educación superior e institutos técnicos, logrando capacitar a 9.169 estudiantes, quienes recibieron material educativo de apoyo, consistente en cuadernos que contienen separadores con la información difundida en las intervenciones.

Todas las sucursales del BNB cumplieron con las metas establecidas en el programa de Educación Financiera, muchas de ellas incluso sobrepasaron toda expectativa.

El siguiente cuadro resume los resultados del programa:

### Alumnos capacitados por año

Sucursal	2013	2014	2015	2016	2017	Total
La Paz	793	2.007	979	1.396	1.614	6.789
El Alto	461	826	612	710	801	3.410
Santa Cruz	1.092	1.071	1.179	1.426	1.601	6.369
Cochabamba	357	1.639	878	1.203	1.154	5.231
Sucre	123	486	460	807	831	2.707
Oruro	412	675	500	902	958	3.447
Potosí	606	1.002	818	1.077	905	4.408
Tarija	478	343	431	757	605	2.614
Beni	418	192	210	302	375	1.497
Pando	0	281	258	304	325	1.168
TOTAL	4.740	8.522	6.325	8.884	9.169	37.640

Fuente: Elaboración propia en base a registros internos.

## Capacitación Crecer PyME - Microcrédito

BNB Crecer PyME – Tu Amigo BNB Microcrédito es un programa implementado a partir del año 2008 para la formación financiera de clientes del segmento PyME y de microcrédito, está orientado a mejorar las habilidades gerenciales y administrativas de los clientes del banco y a su vez retroalimentar su relación de negocios.

BNB Crecer PyME – Tu amigo BNB Microcrédito se desarrolla a través de la realización de talleres gratuitos a nivel nacional, dictados por profesionales en la materia que se imparte. Para el éxito de los talleres una importante cantidad de funcionarios del área comercial se moviliza para invitar a los clientes y asegurar su asistencia.

El objetivo de los talleres es ofrecer un programa de capacitación que permita ampliar el conocimiento sobre emprendimientos productivos y a la vez dinamizar el acceso al crédito productivo en el marco de la Ley 393 de Servicios Financieros.

Los clientes que participaron en estos talleres evaluaron con satisfacción las temáticas y a los disertantes, demandando que los mismos se realicen de manera periódica.

En la gestión 2017 se desarrollaron dos ciclos de capacitación con un total de 17 talleres a nivel nacional. El primer ciclo se efectuó en los meses de junio y julio, y el segundo en octubre y noviembre. Los talleres fueron impartidos en el marco del programa “*Business Edge*” de capacitación internacional, desarrollado por la Corporación Financiera Internacional (IFC), miembro del grupo Banco Mundial, y cuyas características se encuadran en la innovación, flexibilidad e interactividad.

Las temáticas implementadas durante la gestión 2017 fueron “Negociación efectiva”, en la primera ronda de 11 talleres de capacitación, y “Ventas y cierre de ventas”, en la segunda ronda comprendida por seis talleres.

Además de los contenidos financieros ofrecidos en los talleres, se dio a conocer el alcance de la normativa vigente que regula al sector financiero, así como los derechos y obligaciones de los usuarios financieros.

En el año 2017 se capacitó a 511 clientes a nivel nacional de los sectores productivo, comercial y de servicios, de todas las ciudades capitales del país. Incluidos los anteriores, el BNB ha capacitado un total de 4.988 clientes desde que inició el programa en el 2008.

El siguiente cuadro resume los resultados alcanzados:

#### Cientes Crecer PyME – Microcrédito capacitados

Cientes	Del 2008 al 2016	Gestión 2017	Acumulado desde que empezó el programa
Total clientes beneficiados 2008-2017	4.477	511	4.988

Fuente: Elaboración propia en base a registros internos.

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

(FS1) (1E) (FS3)

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



Para ello cuenta con un marco de gestión encargado de identificar, analizar y evaluar el riesgo ambiental y social en las operaciones que financia a través de sus líneas de negocio, además de orientar a sus clientes en la utilización de sistemas de producción respetuosos con el medioambiente.

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

- Promover productos financieros enfocados a mejorar las tecnologías productivas de sus clientes a fin de que éstas sean amigables con el medioambiente.
- Articular proyectos y programas de mejora continua, que contribuyan a la promoción del cuidado del medioambiente.
- Establecer procedimientos y objetivos orientados a la racionalización de consumos, la adecuada gestión de residuos, y el cumplimiento de las leyes ambientales.
- Difundir y promover conductas responsables y respetuosas con el medioambiente.

En la Política de Gestión de Riesgo de Crédito se encuentra el detalle de actividades consideradas prohibidas o restringidas por el impacto ambiental y social que generan. Aquellas de mediano impacto son consideradas restringidas, y las de alto impacto son prohibidas.

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

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

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

En las revisiones de cartera de créditos, la Gerencia División Auditoría verifica que los financiamientos hayan sido otorgados cumpliendo los requisitos establecidos en la Política de Gestión de Riesgo de Crédito, respetando los niveles de auto-

rización que corresponda. En caso de identificarse financiamientos aplicados a sectores restringidos o prohibidos por su impacto medioambiental o social, esa gerencia debe verificar que se haya cumplido con los niveles de aprobación que corresponden de acuerdo a normativa interna.

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

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

### 3. Comunidad

El BNB despliega acciones que promueven el desarrollo comunitario a través del apoyo institucional y el voluntariado corporativo.

El BNB es un actor de cambio social que contribuye al desarrollo del país a partir de las personas y las comunidades, contribuye a mejorar la calidad de vida y a disminuir la brecha de la pobreza a partir de la gestión responsable del negocio.

#### Aporte al bienestar de las personas desde la acción social

(413-1) (3H) (413-2) (1H)

El BNB cree firmemente en que más allá del negocio, debe contribuir a la solución de problemas sociales que aporten al desarrollo del país en forma efectiva y de manera sostenible.

Es en ese sentido que el principal foco de actuación del banco es trabajar por la inclusión social de la niñez a través del apoyo a programas que contribuyen a mitigar si-

tuaciones de pobreza, vulnerabilidad y marginación de la población. El banco también apoya programas de bienestar social centrados en ayudar a personas con discapacidad y a sus familias, promoviendo sus derechos y su participación efectiva en la sociedad.

Para ello, el banco gestiona proyectos de acción social orientados a colectivos en situación de vulnerabilidad, a través de alianzas con organizaciones sólidas del tercer sector, que gozan de institucionalidad, credibilidad y prestigio internacional, contando asimismo con el concurso del voluntariado corporativo de sus colaboradores, el apoyo de sus principales ejecutivos y el sostén institucional.

## – Alianza BNB & Unicef

A partir de la firma de una alianza con el Fondo de las Naciones Unidas para la Infancia, Unicef, en 2016 nace el programa “Juntos no hay barreras” que establece un marco de actuación en beneficio de la niñez boliviana con discapacidad.

El BNB ha apoyado la cimentación de las bases para cambiar las vidas de niñas y niños con discapacidad desde su primera infancia. Unicef les ha brindado oportunidades de desarrollo integral y tratamiento especializado y pertinente. Con el apoyo del banco, Unicef ha creado las condiciones básicas que permitan al sector de salud brindar atención temprana a las niñas y niños con discapacidad.

Los resultados alcanzados desde el inicio de la alianza son:

- Incorporación en políticas de discapacidad del abordaje del rezago grave y deficiencias detectadas en edades tempranas, y atención en centros de rehabilitación como inicio del abordaje de la atención temprana en casos de discapacidad en edades tempranas.
- 100 profesionales del área de rehabilitación con formación para atención a niñas y niños en edades tempranas (impacto en 3.000 niños año, por cada profesional formado se incide en brindar oportunidades a por lo menos 30 niñas y niños en condición de rezago grave o discapacidad, por año).
- 495 profesionales del área de salud formados en aplicación de la norma de detección del rezago, rezago grave y discapacidad.

Las actividades de Unicef en el marco del convenio se detallan a continuación:

- Norma de Vigilancia del Desarrollo Infantil Temprano, aprobada con resolución ministerial y publicada. Se imprimieron 3.000 ejemplares que fueron entregados para su distribución.

BNB | unicef

**JUNTOS**  
*no hay barreras*



Esta entidad es supervisada por ASFI

## Una alianza por niñez con discapacidad

Promover los derechos de la niñez con discapacidad es una tarea de todos, únete.

**Tú primero**

Fundado  
1872

**BNB**  
BANCO NACIONAL DE BOLIVIA

- Documentos complementarios a la norma, finalizados y en proceso de aprobación por el área pertinente: Manual de aplicación de la Norma de Vigilancia del Desarrollo Infantil Temprano y la Guía de consejería para padres de niños con rezago.
- 495 profesionales del área de salud capacitados como formadores en la implementación de la norma en 50 redes de salud ubicadas en los nueve departamentos.
- 69 profesionales formados en Neuro-rehabilitación infantil en los nueve departamentos.
- 44 profesionales del área de salud formados en detección temprana y modelos de intervención para niños con Trastorno de Espectro Autista.

## – Alianza BNB & Visión Mundial

Con el propósito de incidir en la problemática del agua, desde 2015 el Banco Nacional de Bolivia S.A. y la ONG Visión Mundial Bolivia, trabajan mancomunadamente para dotar de sistemas de agua segura a comunidades que viven en extrema pobreza, a partir del programa “Agua – Valoramos la vida”.

Tomando en cuenta que el agua es indispensable para la vida del ser humano y es un factor determinante del desarrollo, Agua – Valoramos la vida es un programa de inversión social, que transforma la vida de las comunidades beneficiadas, principalmente de los niños y niñas que tienen el encargo de ir en búsqueda del líquido elemento para su familia y para ello sacrifican su escolaridad y en muchos casos, corren riesgo de agresiones en el trayecto.

Esta iniciativa involucra el apoyo institucional del banco y el voluntariado corporativo de sus colaboradores, quienes se trasladan a las comunidades designadas y dedican horas de trabajo voluntario a la construcción de sistemas de agua segura.

Los resultados de la alianza son importantes. En 2017 “BNB – Agua, valoramos la vida” benefició a 35.400 personas, entre ellos a más de 19.473 niños y niñas de seis comunidades pobres. El apoyo del voluntariado corporativo significó la participación directa de 42 colaboradores del banco.

Este programa ha aportado al mejoramiento de la calidad de vida de niños y niñas de las comunidades en las que se hicieron intervenciones, permitiendo que los infantes y sus comunidades mejoren sus condiciones de salud e higiene, se disminuya la tasa de enfermedades relacionadas al consumo de agua no adecuada, y se reduzca la tasa de mortalidad infantil.



Visión Mundial  **BNB**  
*Agua*  
Valoramos la vida



Esta entidad es supervisada por ASFI

**Tú** primero

Fundado  
1872

**BNB**  
BANCO NACIONAL DE BOLIVIA



El compromiso del BNB se traduce en la gestión de recursos económicos para garantizar que los proyectos puedan llegar a mayor cantidad de municipios, supervisar la ejecución de los recursos asignados, y a través de la convocatoria del voluntariado corporativo de sus colaboradores, llegar a cada una de las comunidades beneficiarias.

Por su parte, VMB tiene la tarea de diseñar, supervisar y administrar la construcción de los sistemas de agua potable, gestionar la relación con las autoridades municipales para asegurar una contraparte y la sostenibilidad del sistema, administrar y rendir cuentas de los recursos recibidos anualmente.

### Intervenciones y beneficiarios 2017

Nº	Punto de Desarrollo de Área (PDA)	Municipio	Departamento	Comunidad	Beneficiarios
1	Esperanza	Challapata	Oruro	Challapata	30.000 habitantes; 6.000 familias; 18.000 NNA.
2	Pailón	Pailón	Santa Cruz	Ovidio Barbery, Don Diego y Tamarindo	1.400 habitantes; 350 familias; 525 NNA.
3	Koari	Tiraque	Cochabamba	Kiska Loma	1.000 habitantes; 200 familias; 300 NNA.
4	Qallpa	Llallagua	Potosí	Villa 22 de Diciembre	3.000 habitantes; 314 familias; 648 NNA.

Fuente: Visión Mundial Bolivia 2017.  
Nota: NNA – Niños, niñas y adolescentes.

### – Desafío Ahorra y Regala – DAR

El programa DAR es una importante iniciativa de acción social y cuidado del medioambiente. Convoca la participación activa de los colaboradores del banco, que a partir de una conciencia del uso responsable de los recursos como el agua, el papel y la electricidad, generan ahorro económico, el mismo que es donado a una causa social u obra benéfica elegida por votación de los funcionarios de la oficina “ahorradora”.

Los resultados del programa DAR han sido valiosos en términos ambientales, económicos y sociales, por ello se constituye en un programa modelo que compromete la conciencia y el accionar de los colaboradores, y de la institución.

## Donaciones programa DAR en el 2017

Oficina	Entidades beneficiadas
Oficina Nacional	Orfanato de animales silvestres "Senda Verde". Adolescente Sonia Mejía. Niño Juan Daniel Quijo Chuquimia.
Cochabamba	Asociación Infante. Niño Luis Fernando Aseñas Loreño.
Beni	Asilo de ancianos Sagrado Corazón. Comedor de ancianos de la Santa Cruz. Hogar de niños Trinidad.
La Paz	Niño Juan Noel Quino Tintaya.

Fuente: Elaboración propia en base a registros internos.

Contribución al Instituto Oncológico del Oriente Boliviano: Por sexto año consecutivo el banco hizo una importante contribución económica al Instituto Oncológico del Oriente Boliviano de Santa Cruz, a través de la Legión Cruceña de Combate Contra el Cáncer, para mejorar la infraestructura de este nosocomio.

Contribución a instituciones para personas con discapacidad: Consecuente con su compromiso con las personas con discapacidad el BNB apoyó a la Fundación Down Bolivia, con la elaboración de material informativo.

Contribución al Municipio de Orinoca: En el marco del apoyo a la niñez boliviana, el banco donó mobiliario educativo al Municipio de Orinoca, consistente en 95 pupitres escolares de madera.

## Iniciativas de los colaboradores

Los colaboradores del BNB son seres humanos creativos, sensibles, activos y comprometidos con quienes más los necesitan. Además de las actividades de voluntariado gestionadas a partir de las alianzas con instituciones, en las diferentes oficinas buscan y proponen acciones para dar soporte a personas e instituciones, entre las que se destaca:

### - Donación de pañales

En las fiestas de fin de año los funcionarios de Oficina Santa Cruz colectaron pañales para el Hogar Teresa de los Andes que alberga niños y jóvenes con discapacidad intelectual.

## 4. Proveedores

(102-9) (414-1)

El BNB busca establecer relaciones duraderas con sus proveedores en el marco del respeto, la transparencia y la confianza, es así que orienta sus acciones hacia el trabajo con proveedores que gestionen sus operaciones de manera ética, y que además compartan los valores institucionales y principios empresariales del banco.

En el entendido de que los proveedores son pieza clave para mantener la competitividad en el mercado, el BNB reconoce la importancia que tienen en el cumplimiento de las metas de la empresa.

Por ello el accionar del banco se enmarca en el Código de Conducta y la Política de compras de la Institución, y tiene como principio el mantener un trato equitativo y relaciones estables y de largo plazo con los proveedores, basado en la calidad, la competencia, la seriedad y la confidencialidad, así como en el cumplimiento contractual y el pago puntual.

Por otra parte, el BNB entiende por proveedor local aquella empresa legalmente constituida en el país y cuyas principales operaciones se llevan a cabo en territorio nacional. Asimismo, para la contratación de proveedores el banco considera principalmente factores de calidad, disponibilidad, precio, garantía, y otros.

A continuación se presenta un cuadro en el que se resume las principales compras efectuadas durante la gestión 2017:



## Compras realizadas por el BNB en la gestión 2017

Servicio/Producto	Compra proveedor local (USD)	Compra proveedor extranjero (USD)	Total (USD)
Edificios	5.341.134		5.341.134
Equipos de computación	422.439	4.402	426.841
Equipos e instalaciones	1.443.691		1.443.691
Mobiliario y enseres	764.874		764.874
Obras de arte	1.200		1.200
Programas y aplicaciones informáticas	340.014	176.490	516.504
Vehículos	37.539		37.539
Total USD	8.350.891	180.892	8.531.783
Porcentaje	98%	2%	100%

Fuente: Elaboración propia en base a registros internos.

## Implementación de Sistema Electrónico de Adquisiciones

(204-1)

Durante las gestiones 2016-2017 el Banco Nacional de Bolivia S.A. ha invertido en una solución informática de compras que permite generar mayor valor y eficiencia al momento de realizar la contratación de bienes y servicios en todas las sucursales de la Institución. Este sistema permite el almacenamiento de una base de proveedores, información valiosa para al momento de tomar decisiones sobre las compras de bienes y contratación de servicios a realizarse. A efecto de contar con nuevos y más proveedores, permanentemente se realizan invitaciones por medios escritos y digitales para que los interesados se sumen a la base del Banco Nacional de Bolivia S.A.

Debido a que el banco buscó un enfoque orientado al proveedor, esta herramienta informática denominada "Sistema Electrónico de Adquisiciones y Registro de Proveedores" (SEARP), integra la relación BNB - Proveedor a lo largo de todo el proceso de compra, proporcionando la visibilidad, comprensión y transparencia necesarias para mejorar las decisiones de compra, ya que es una aplicación que se encuentra en línea y disponible las 24 horas del día.

Las buenas prácticas en compras implementadas por el banco se demuestran a través de la invitación a diferentes proveedores para que formen parte de la base de datos de proveedores, los cuales son invitados en diferentes procesos de licitación e informados del mismo proceso a través de la emisión de Documentos Base de Contratación, los cuales informan de manera extensa sobre el tipo de bien o servicio y las condiciones de contratación que busca el BNB.



**DESEMPEÑO  
AMBIENTAL**





## 1. El BNB y su entorno

El banco es consecuente con la importancia de mantener un medioambiente propicio para las futuras generaciones, mediante la protección del equilibrio ecológico y con el uso racional de los recursos, considerando estas acciones como vitales para la preservación de la biodiversidad, el agua, la tierra y el aire.

Aunque por su propia naturaleza la actividad de intermediación financiera no genera un impacto negativo significativo en el medioambiente, el banco aplica una política de uso eficiente de los recursos y de concientización de sus colaboradores, y de la comunidad sobre la corresponsabilidad del cuidado del planeta.

## 2. Impacto ambiental

El BNB cuantifica y mide su impacto ambiental referente a las emisiones directas e indirectas de gases de efecto invernadero (GEI), producidas a partir del consumo de energía eléctrica, combustibles, papel, generación de residuos, entre otros.

En la gestión 2017 el banco midió su “Huella de Carbono” utilizando nuevamente la herramienta aprobada internacionalmente para elaborar el inventario de gases de efecto invernadero (GEI) de una organización, referido a la cantidad de emisiones de gases de efecto invernadero que una entidad emite en un período determinado de tiempo. La medición de estos gases se realiza siguiendo estándares que permiten contabilizar las emisiones anualmente.



Los resultados de la aplicación de la herramienta mencionada, constituyen el marco de actuación en materia de cuidado del medioambiente, a partir de acciones implementadas para disminuir y mitigar las emisiones de carbono resultantes de la actividad de intermediación financiera por el período comprendido entre el 1 de enero al 31 de diciembre de 2017.

## Emisiones de carbono

(305-1) (305-2) (305-3) (305-4)

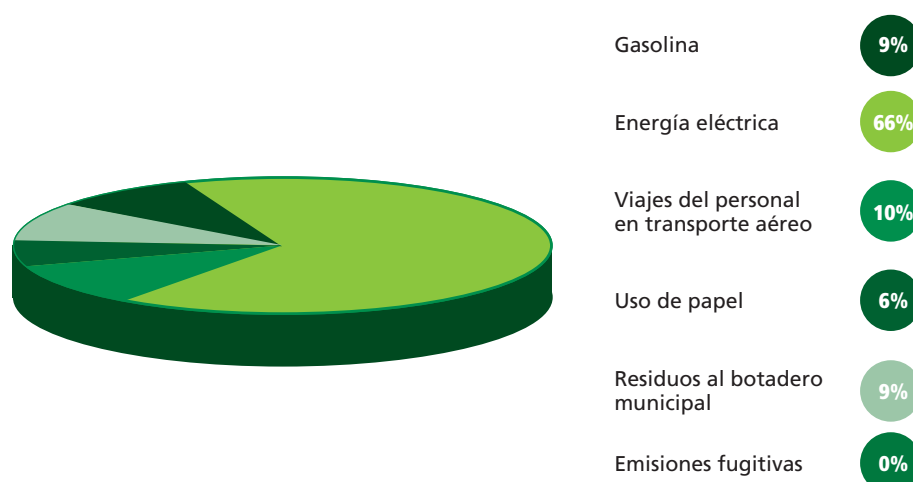
En el cuadro siguiente se cuantifica el tipo de emisiones que han sido contabilizadas para medir la huella del banco:

### Huella de Carbono del BNB 2017 en Ton CO<sub>2</sub>e

	Ton. CO <sub>2</sub> e	Porcentaje
Emisiones directas (alcance 1)	307,15	10,05%
Combustión estacionaria	21,72	0,71%
Diésel	10,82	0,35%
Gasolina	-	0,00%
Gas Natural	2,60	0,09%
GLP	0,56	0,02%
Emisiones fugitivas	7,72	0,25%
Combustión móviles	285,43	9,34%
Diésel	-	0,00%
Gasolina	285,43	9,34%
GNV	-	0,00%
Emisiones directas (alcance 2)	2.017,24	66,01%
Energía eléctrica	2.017,24	66,01%
Emisiones indirectas opcionales (alcance 3)	731,58	23,94%
Viajes del personal en transporte aéreo	285,75	9,35%
Uso de papel	177,78	5,82%
Residuos al botadero municipal	268,04	8,77%
Total	3.055,97	100%

Fuente: Herramienta de Huella de Carbono 2017.

## Huella de Carbono por emisiones



Fuente: Herramienta de Huella de Carbono 2017.

Para tener una relación de los resultados obtenidos con la vida cotidiana, la huella de carbono que dejan las etapas del Rally Dakar, realizadas en Bolivia, alcanzan a aproximadamente 17.000 Ton CO<sub>2</sub>e, según informa el Viceministerio de Turismo, en comparación con la huella del banco que en 2017 ha sido de 3.055,97 toneladas de CO<sub>2</sub>e.

- Índices de intensidad de las emisiones. Los índices de intensidad de emisión de GEI muestran la relación que existe entre el uso de los recursos de la organización y la cantidad de GEI emitidos, convirtiéndose de esta manera en parámetros aceptables para mostrar de manera más clara la magnitud de las emisiones generadas.

## Índices de intensidad de emisiones

(302-3) (305-4)

Equivalencias	Huella de Carbono BNB en Ton de CO <sub>2</sub> e
GEI por persona (incluyendo sólo alcance 1 y 2) Ton de CO <sub>2</sub> e/persona/año	1,147
GEI por persona (incluyendo emisiones opcionales alcance 3) Ton de CO <sub>2</sub> e/persona/año	0,361
Emisiones de GEI por día trabajado (sólo alcance 1 y 2) Ton CO <sub>2</sub> e/día	0,704

Fuente: Herramienta Huella de Carbono.

## Consumo de papel

(301-1)

### Consumo de papel por volumen y peso - 2017

Sucursal	Cantidad total de resmas	Kg de papel
Oficina Nacional	2.793,00	8.937,60
La Paz	5.713,00	18.281,60
Santa Cruz	7.326,00	23.443,20
Cochabamba	4.853,00	15.529,60
Sucre	1.353,00	4.329,60
Beni	790,00	2.528,00
Pando	188,00	601,60
Potosí	990,00	3.168,00
Tarija	1.360,00	4.352,00
Oruro	1.145,00	3.664,00
El Alto	2.098,00	6.713,60
Total	28.609,00	91.548,80

Fuente: Elaboración propia a partir de registros internos.

El BNB cuenta con una norma de uso y racionalización del papel; en la misma se establece como acción prioritaria la compra de papel reciclado industrial o proveniente de caña de azúcar, algodón u otras materias primas renovables.





## Consumo de energía

(302-1)

### Consumo directo de energía desglosado por fuentes primarias - 2017

Sucursal	Diésel		Gas natural		Gasolina		GLP		Total
	Litro	GJ	m3	Gj	Litro	GJ	Kg	GJ	GJ
Oficina Nacional	45,00	1,95	-	-	27.622,11	1.237,47	-	-	1.239,42
La Paz	150,00	6,50	-	-	8.830,00	395,58	-	-	402,08
Santa Cruz	1.300,00	56,29	-	-	30.231,37	1.354,37	-	-	1.410,66
Cochabamba	193,00	8,36	-	-	6.986,63	313,00	2,00	-	321,36
Sucre	-	-	-	-	1.330,59	59,61	-	-	59,61
Beni	652,47	28,25	-	-	754,72	33,81	-	-	62,06
Pando	136,54	5,91	-	-	1.257,56	56,34	-	-	62,25
Potosí	249,47	10,80	858,09	3,35	3.444,90	154,33	372,59	0,13	168,61
Tarija	697,80	30,21	-	-	2.005,35	89,84	-	-	120,05
Oruro	110,00	4,76	427,88	1,67	2.970,20	133,06	-	-	139,50
El Alto	510,00	22,08	-	-	10.811,04	484,33	-	-	506,42
Total	4.044,28	175,11	1.285,97	5,02	96.244,47	4.311,74	374,59	0,13	4.492,02

Fuente: Herramienta Huella de Carbono 2017.



## Consumo indirecto de energía desglosado por fuentes primarias - 2017

(302-1) (302-2) (302-3)

Sucursal	Energía eléctrica	
	kwh	Gj
Oficina Nacional	169.697,80	610,91
La Paz	1.689.153,40	6.080,95
Santa Cruz	2.684.658,00	9.664,77
Cochabamba	943.177,41	3.395,44
Sucre	401.176,80	1.444,24
Beni	374.237,00	1.347,25
Pando	98.186,00	353,47
Potosí	196.744,00	708,28
Tarija	347.441,05	1.250,79
Oruro	244.455,30	880,04
El Alto	321.797,58	1.158,47
Total	7.470.724,34	26.894,61

Fuente: Herramienta Huella de Carbono 2017.

## Emisiones de gases de efecto invernadero (GEI) directas e indirectas por peso

Sucursal	Emisiones directas	Emisiones	Total
Oficina Nacional	82,16	45,45	127,61
La Paz	26,65	459,38	486,04
Santa Cruz	94,32	720,53	814,85
Cochabamba	21,65	255,65	277,30
Sucre	3,95	108,50	112,46
Beni	4,35	101,12	105,48
Pando	7,04	26,60	33,64
Potosí	13,21	53,35	66,55
Tarija	10,40	92,82	103,23
Oruro	9,98	66,78	76,76
El Alto	33,43	87,06	120,48
Total	307,14	2.017,24	2.324,40

Fuente: Herramienta Huella de Carbono 2017.



## Otras emisiones indirectas de gases de efecto invernadero (GEI) por peso

Sucursal	Otras emisiones indirectas
Oficina Nacional	320,89
La Paz	83,40
Santa Cruz	100,43
Cochabamba	72,63
Sucre	21,54
Beni	14,02
Pando	8,88
Potosí	15,81
Tarija	48,04
Oruro	16,91
El Alto	29,05
Total	731,60

Fuente: Herramienta Huella de Carbono 2017.

## Consumo de agua

(303-1)

### Consumo de agua – 2017

Sucursal	Metros cúbicos	Consumo promedio por funcionario
El Alto	3.443,00	43,28 metros cúbicos promedio al año por funcionario
Beni	2.214,33	
Cochabamba	11.955,00	
La Paz	13.557,00	
Oficina Nacional	8.465,33	
Oruro	3.915,33	
Pando	1.617,00	
Potosí	2.195,33	
Sucre	6.091,00	
Santa Cruz	30.926,00	
Tarija	2.710,00	
Total	87.089,34	

Fuente: Elaboración propia en base a registros internos.

# DALE UN RESPIRO A NUESTRO PLANETA



Esta entidad es supervisada por ASFI

**60+**  
LA HORA  
DEL PLANETA

**Tú** primero

Fundado  
1872

**BNB**  
BANCO NACIONAL DE BOLIVIA

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

En base a los resultados de la Huella de Carbono y a fin de mitigar la misma, el BNB desarrolló actividades de concientización y promoción del cuidado del medioambiente, las cuales se informan a continuación.

#### La Hora del Planeta

La Hora del Planeta es una campaña de World Wide Fund for Nature (WWF), que tuvo su inicio en el año 2007, como un gesto simbólico de la lucha contra el cambio climático. Actualmente es la mayor campaña de movilización ambiental desarrollada a nivel mundial. Una expresión pública del sentir de millones de personas que están pidiendo la implicación comprometida de todos frente al cambio climático, la mayor amenaza ambiental que se enfrenta.

En 2017 la Hora del Planeta se celebró el sábado 24 de marzo; por séptimo año consecutivo el BNB apagó las luces de sus instalaciones a nivel nacional, difundió masivamente la campaña entre sus clientes, proveedores y colaboradores, a través de varios canales de comunicación (Facebook, correos masivos internos y externos, circuito BNB mático, distribución de afiches y volantes).

Asimismo, colaboradores del BNB de todas las sucursales participaron activamente como voluntarios digitales, difundiendo en sus redes sociales la campaña y en el apagado de luces.

Adicionalmente a ello, el BNB brindó apoyo institucional a la Fundación Canaru, que junto con la WWF en Bolivia son las entidades responsables de la campaña.

#### Desafío Ahorra y Regala – DAR

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

**Cuidando el  
planeta**









**DESEMPEÑO  
ECONÓMICO**





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

## 1. Impacto económico de la actividad

Indicador (expresado en millones de dólares americanos y en %)	2017
Total activos	3.691.823
Total depósitos del público	2.986.082
Patrimonio neto	240.522
Utilidades netas	34.604
ROE (retorno sobre el patrimonio)	14,95%
ROA (retorno sobre activos)	0,84%

Fuente: Elaboración propia en base a registros internos.

## 2. Calificaciones de riesgo

	Septiembre 2016	Septiembre 2017
<b>Moody's Latin América Calificadora de Riesgo S.A.</b>		
Emisor	Aaa.bo	Aaa.bo
Deuda de largo plazo moneda local	Aaa.boLP	Aaa.boLP
Deuda de corto plazo moneda local	BO-1	BO-1
Deuda de largo plazo moneda extranjera	Aa3.boLP	Aa3.boLP
Deuda de corto plazo moneda extranjera	BO-1	BO-1
Acciones	2.BO	2.BO
Perspectiva	Estable	Estable
<b>AESA RATINGS Calificadora de Riesgos asociada a Fitch Ratings</b>		
Corto plazo moneda nacional	F1+(bol)	F1+(bol)
Corto plazo moneda extranjera	F1+(bol)	F1+(bol)
Largo plazo moneda nacional	AAA(bol)	AAA(bol)
Largo plazo moneda extranjera	AAA(bol)	AAA(bol)
Emisor	AAA(bol)	AAA(bol)
Perspectiva	Estable	Estable
Acciones ordinarias	Nivel 2 (bol)	Nivel 2 (bol)
Perspectiva	Estable	Estable

### 3. Generación y distribución de valor

(201-1)

VALOR ECONÓMICO DIRECTO - GENERADO Y DISTRIBUIDO	(EXPRESADO EN DÓLARES)		
Valor Económico Generado y Distribuido (VEG+D)	2015	2016	2017
Valor económico directo creado (VEC)	228.967.320	258.820.304	300.904.595
a) Ingresos (Vtas Netas + ingr. por inver. finan. + vtas de activos)	228.967.320	258.820.304	300.904.595
Ingresos financieros	153.670.633	164.232.193	182.637.072
Abonos por diferencia de cambio y mantenimiento de valor	-1.051.112	-86.394	1.015.067
Recuperación de activos financieros	22.303.888	22.296.284	44.608.099
Otros ingresos operativos	54.012.611	72.378.221	72.644.357
Ingresos de gestiones anteriores	31.300	0	0
Valor económico distribuido (VED)	204.192.859	234.334.538	275.502.939
b) Costes operativos (Pagos a proveedores, royalties y pagos de facilitación)	109.085.991	136.269.990	175.814.383
Cargos por obligaciones con el público	34.599.507	35.412.278	43.574.072
Cargos por otras cuentas por pagar y comisiones financieras	74	3.241	722
Cargos obligaciones con empresas con participación estatal	72.461	148	166
Cargos por diferencia de cambio y mantenimiento de valor	-941.248	-290.761	1.100.474
Cargos por incobrabilidad y desvalorización de activos financieros	30.599.819	38.274.178	64.067.110
Otros gastos operativos	21.816.339	38.870.687	44.030.678
Servicios contratados	8.291.094	9.159.357	8.586.634
Seguros	1.059.985	1.147.193	1.062.864
Comunicaciones y traslados	2.259.938	2.446.999	2.535.072
Mantenimiento y reparaciones	1.590.591	1.693.318	1.691.525
Gastos notariales y judiciales	515.664	903.728	770.600
Alquileres	2.347.157	2.530.100	2.761.234
Energía eléctrica, agua y calefacción	1.228.719	1.269.142	1.305.030
Papelería, útiles y materiales de servicio	1.836.069	1.826.835	1.612.499
Suscripciones y afiliaciones	45.454	57.784	48.973
Propaganda y publicidad	3.163.677	2.453.614	2.240.372
Gastos de representación	61.172	50.332	38.301
Aportes otras entidades - Nominativo por entidad	121.955	63.539	37.348
Gastos en comunicación y publicaciones en prensa	60.199	90.351	51.972
Diversos (menos gastos de responsabilidad social empresarial)	357.365	307.927	298.737
c) Salarios y beneficios sociales (Pagos tot. a los empleados y contribuciones sociales)	43.300.359	44.328.997	43.188.356
Gastos de personal	43.300.359	44.328.997	43.188.356
d) Pagos a proveedores de fondos (Dividendos a accionistas e intereses por préstamos)	16.855.409	19.466.098	22.243.200
Dividendos a accionistas	12.980.002	14.180.183	14.530.419
Cargos por obligaciones con bancos y entidades de financiamiento	626.623	642.563	1.653.454
Cargos por valores en circulación	1.202.200	2.041.327	2.839.965
Cargos por obligaciones subordinadas	2.046.584	2.602.025	3.219.362
e) Pagos a gobierno (Tasas e impuestos brutos)	34.614.938	33.878.110	33.920.224
Impuestos	6.352.605	673.172	705.887
Aportes Autoridad de Supervisión del Sistema Financiero	3.313.999	3.830.376	3.850.606
Multas Autoridad de Supervisión del Sistema Financiero	2.725	1.929	38.501
Aportes al Fondo de Reestructuración Financieras (FRF) - Art. 127 LBEF	12.139.709	13.256.314	14.106.427
Impuesto sobre las utilidades de las empresas	12.805.900	16.116.319	15.218.803
f) Inversiones en la comunidad (Aportaciones, inversiones en comunidad y donaciones)	336.162	391.343	336.776
Donaciones	238.846	268.801	282.644
Gastos responsabilidad social empresarial m/n	97.316	122.542	54.132
Valor Económico Retenido (VER = VEC - VED)	24.774.461	24.485.766	25.401.656

Fuente: Elaboración propia en base a registros internos.



## **VI. PACTO GLOBAL**



## Pacto Global de las Naciones Unidas<sup>4</sup>

El Banco Nacional de Bolivia S.A. es signatario del Pacto Global de las Naciones Unidas desde 2007, asimismo es miembro fundador de la Red Bolivia del Pacto Global desde 2016 y actualmente forma parte del directorio de la mencionada red.

El Pacto Mundial de las Naciones Unidas promueve implementar 10 principios universalmente aceptados para promover el desarrollo sostenible en las siguientes áreas:



**1 RESPETAR**  
y apoyar los derechos humanos reconocidos internacionalmente en su área de influencia.



**2 ASEGURAR**  
la no participación de la empresa en violaciones de los derechos humanos.



**3 APOYAR**  
la libertad de asociación y reconocer el derecho a la negociación colectiva.



**4 ELIMINAR**  
todas las formas de trabajo forzoso o realizado bajo coacción.



**5 ERRADICAR**  
todas las formas de trabajo infantil en la cadena productiva.



**6 ESTIMULAR**  
prácticas que eliminen cualquier tipo de discriminación en el trabajo.



**7 ASUMIR**  
un enfoque de precaución respecto a los desafíos con el medioambiente.



**8 DESARROLLAR**  
iniciativas y prácticas para promover la responsabilidad socioambiental.



**9 INCENTIVAR**  
el desarrollo y la difusión de tecnologías respetuosas con el medioambiente.



**10 COMBATIR**  
la corrupción en todas sus formas incluyendo la extorsión y el soborno.

El BNB ve los Objetivos de Desarrollo Sostenible (ODS) como un lenguaje común global y lleva a cabo actividades relacionadas con los ODS como una oportunidad para una amplia colaboración con otras organizaciones, es así que el accionar del BNB encamina el cumplimiento de indicadores contenidos en 14 de los 17 Objetivos de Desarrollo Sostenible, los mismos que han sido descritos en las distintas páginas que componen el presente informe.

4. <http://www.pactomundial.org/global-compact/>



# OBJETIVOS DE DESARROLLO SOSTENIBLE





El siguiente cuadro hace referencia a la manera como el banco implementa acciones para alcanzar los Objetivos de Desarrollo Sostenible.

Nº de objetivo	Cómo lo cumple el BNB	Metas
 <p><b>1 FIN DE LA POBREZA</b></p>	El BNB promueve servicios que fomentan la inclusión financiera como herramienta para superar la pobreza y mejorar la calidad de vida; brinda apoyo institucional a organizaciones que trabajan para poner fin a la pobreza.	<p>1.1. Programas sociales.</p> <p>Productos simples y accesibles.</p> <p>1.4. Acceso a los servicios financieros (microcrédito, billetera electrónica, crédito productivo, vivienda de interés social).</p> <p>1.5. Programa Agua – Valoramos la vida.</p> <p>1.6. Programa Agua – Valoramos la vida.</p>
 <p><b>2 HAMBRE CERO</b></p>	El banco ofrece servicios financieros orientados a agricultura.	<p>2.3. Servicios financieros para la agricultura.</p>
 <p><b>3 SALUD Y BIENESTAR</b></p>	El banco desarrolla un programa de agua segura para comunidades en extrema pobreza; resguarda la salud integral de los funcionarios y ofrece instalaciones seguras a los clientes y funcionarios.	<p>3.2. Programa Agua – Valoramos la vida.</p> <p>3.4. Programa Primero tu salud.</p> <p>3.8. Funcionarios cubiertos por la seguridad social.</p> <p>3.10. Instalaciones libres de humo.</p>
 <p><b>4 EDUCACIÓN DE CALIDAD</b></p>	<p>Los programas sociales del BNB promueven la no deserción escolar, y apoyan el mejoramiento de capacidades de docentes y técnicos que trabajan con personas con discapacidad.</p> <p>El BNB ofrece a sus colaboradores un extenso programa de capacitaciones internas, y ofrece un amplio programa de educación financiera a clientes, usuarios y a la comunidad.</p>	<p>4.1. Programa Agua – Valoramos la vida.</p> <p>4.2. Programa Juntos no hay barreras.</p> <p>4.4. Programa de generación de competencias BNB.</p> <p>Programa Aprendiendo con el BNB.</p> <p>4.5. Programa Juntos no hay barreras.</p> <p>4.10. Programa Juntos no hay barreras.</p>
 <p><b>5 IGUALDAD DE GÉNERO</b></p>	El BNB apoya la equidad de género en su operación diaria y en sus programas sociales.	<p>5.1. Política de contratación del BNB.</p> <p>5.5. Política de remuneración y plan de carrera BNB.</p> <p>5.7. Banca Joven, microcrédito, vivienda de interés social.</p> <p>5.8. Banca digital.</p>

<p><b>6</b> AGUA LIMPIA Y SANEAMIENTO</p> 	<p>El BNB promueve el acceso al agua a poblaciones en situación de vulnerabilidad, y desarrolla una cultura de cuidado del medioambiente entre sus colaboradores.</p>	<p>6.1. Programa Agua – Valoramos la vida. 6.4. Programa DAR. 6.7. Programa Agua – Valoramos la vida. 6.8. Programa Agua – Valoramos la vida.</p>
<p><b>8</b> TRABAJO DECENTE Y CRECIMIENTO ECONÓMICO</p> 	<p>El BNB ofrece y mantiene excelentes condiciones laborales, y ofrece herramientas de crecimiento profesional y personal a sus colaboradores, así como propicia un amplio acceso a sus servicios que alientan el crecimiento económico.</p>	<p>8.3. Oferta de servicios financieros simples y accesibles. 8.5. Trabajo decente para hombres y mujeres, igualdad de remuneración. 8.8. Derechos laborales garantizados a todos los funcionarios del banco. 8.10. Oferta de servicios financieros simples y accesibles en microcrédito, PyME, crédito productivo, vivienda, otros. 8.11. Oferta de servicios de comercio exterior.</p>
<p><b>9</b> INDUSTRIA, INNOVACIÓN, INFRAESTRUCTURA</p> 	<p>El BNB brinda infraestructura y servicios accesibles, con innovación permanente.</p>	<p>9.1. Infraestructura libre de barreras arquitectónicas. 9.3. Acceso a servicios financieros a pequeñas y medianas empresas. 9.5. Centro de Innovación BNB. 9.8. Banca digital.</p>
<p><b>10</b> REDUCCIÓN DE LAS DESIGUALDADES</p> 	<p>El BNB ofrece productos y servicios financieros de calidad para mejorar la accesibilidad de la población e invierte en programas que promueven la inclusión social.</p>	<p>10.2. Inclusión financiera: Banca Joven, Billetera Electrónica, PyME, MyPE, crédito productivo. Programa Agua – Valoramos la vida. Programa Juntos no hay barreras. 10.3. Garantiza la igualdad de oportunidades. 10.4. Normas de protección social, política salarial. 10.5. El BNB cumple con la normativa del ente regulador. 10.6. El BNB es miembro de ASOBAN, y Fe-laban.</p>
<p><b>11</b> CIUDADES Y COMUNIDADES SOSTENIBLES</p> 	<p>El BNB apoya el acceso a una vivienda digna y promueve iniciativas para el cuidado del medioambiente.</p>	<p>11. Vivienda de interés social. 11.6. Manejo responsable de los residuos. 11.9. Cuidado del medioambiente. Programa DAR. Huella de Carbono BNB.</p>

	El BNB cuenta con políticas y programas internos para promover el consumo responsable.	12.2. Programa DAR.
		12.5. Política de uso responsable de papel. Reciclaje de equipos eléctricos y electrónicos.
		12.6. Informe de RSE.
		12.7. Política de contratación del BNB.
	El BNB desarrolla acciones para la protección del medioambiente, orientados al público interno y externo.	13.2. Programa DAR. Huella de Carbono.
		13.3. Programa DAR. Huella de Carbono.
	El BNB opera con ética y transparencia, apegado a la normativa vigente.	16.5. Código de ética. Capacitaciones del personal al respecto.
		16.6. Buen gobierno corporativo. Cumplimiento de la normativa vigente.
		16.11. Gestión de riesgos. Capacitaciones al personal.
		Gestión de cumplimiento de la normativa vigente.
	El BNB construye importantes alianzas en base a una visión compartida para generar transformaciones que apoyan la consecución de los ODS.	17.3 Alianza BNB y Visión Mundial. Alianza BNB y Unicef.

3.5%  
INTERÉS ANUAL

NUEVA  
**CUENTA  
DE AHORROS** *digital*

CUENTA EN BOLIVIANOS  
\*Condiciones aplican

**Tú** primero

Fundado  
1872

**BNB**  
BANCO NACIONAL DE BOLIVIA



## **VII. GLOBAL REPORTING INITIATIVE (GRI)**





## Acerca del GRI<sup>5</sup>

(102-54) (102-55)

*Global Reporting Initiative* (GRI) es una estrategia 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 o informes de RSE, de tal manera que las empresas cuenten con un instrumento de alcance y aplicación mundial para hacerlo.

Los Estándares GRI para la elaboración de informes de sostenibilidad han sido diseñados para que las organizaciones los utilicen para presentar información sobre sus impactos en la economía, el medioambiente y la sociedad, están estructurados como un conjunto de estándares interrelacionados, a través de un lenguaje común para las organizaciones y grupos de interés, con el cual los impactos económicos, sociales y ambientales puedan ser comunicados y comprendidos.

Los principios para la elaboración de informes son fundamentales para lograr que los informes de sostenibilidad sean de primera calidad.

El informe/memoria 2017 del BNB se basa en los Estándares GRI; trata los aspectos que reflejan los impactos económicos, ambientales y sociales significativos de la organización, y aquellos que tienen un peso notable en las evaluaciones y decisiones de los grupos de interés

## Declaración del nivel de aplicación de los estándares GRI–IRSE 2017

El Banco Nacional de Bolivia S.A. declara que el presente Informe de Responsabilidad Social Empresarial ha sido elaborado conforme a los requisitos de la opción esencial, establecidos en los Estándares GRI.

Por los términos Memoria e Informe debe entenderse lo mismo. Su uso indistinto se debe a que en la columna “Descripción” se respeta el texto del GRI que usa MEMORIA; y en la columna “Comentario” se usa INFORME en razón de adecuarse a la normativa vigente de la ASFI.

---

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

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

Estándar	Descripción del indicador		Verificación externa	Reglamento RSE ASFI 428/2016	Comentario	Página
<b>CONTENIDOS BÁSICOS GENERALES</b>						
<b>Estrategia y análisis</b>						
102-14	La organización informante debe presentar la siguiente información: a. Declaración del más alto responsable de la toma de decisiones de la organización (como el director general, el presidente o cargo equivalente) sobre la relevancia de la sostenibilidad para la organización y su estrategia para abordar la sostenibilidad.		Sí	a) Rendición de cuentas a la sociedad.		11-14
102-15	La organización informante debe presentar la siguiente información: a. Una descripción de los principales impactos, riesgos y oportunidades.		Sí	a) Rendición de cuentas a la sociedad.		11-14
<b>Perfil de la organización</b>						
102-1	La organización informante debe presentar la siguiente información: a. Nombre de la organización.		Sí	b) Transparencia.		3,19
102-2	La organización informante debe presentar la siguiente información: a. Descripción de las actividades de la organización. b. Las marcas, productos y servicios principales, incluida una explicación de cualquier producto o servicio que esté prohibido en ciertos mercados.		Sí	b) Transparencia.		84-85
102-3	La organización informante debe presentar la siguiente información: a. Ubicación de la sede de la organización.		Sí	b) Transparencia.		175
102-4	La organización informante debe presentar la siguiente información: a. El número de países en los que opera la organización y los nombres de los países en los que lleva a cabo las operaciones más significativas o relevantes para los temas tratados en el Informe.		Sí	b) Transparencia.		175
102-5	La organización informante debe presentar la siguiente información: a. Naturaleza de la propiedad y forma jurídica.		Sí	b) Transparencia.		17, 45
102-6	La organización informante debe presentar la siguiente información: a. Mercados servidos, e incluir: i. Las ubicaciones geográficas en las que se ofrecen los productos y servicios. ii. Los sectores servidos. iii. Los tipos de clientes y beneficiarios.		Sí	b) Transparencia.		81
102-7	La organización informante debe presentar la siguiente información: a. Tamaño de la organización, e incluir: i. El número total de empleados. ii. El número total de operaciones. iii. Las ventas netas (para organizaciones del sector privado) o los ingresos netos (para organizaciones del sector público). iv. La capitalización total (para organizaciones del sector privado) desglosada en términos de deuda y capital. v. La cantidad de productos o servicios proporcionados o prestados.		Sí	b) Transparencia.		19

Estándar	Descripción del indicador		Verificación externa	Reglamento RSE ASFI 428/2016	Comentario	Página
102-8 (1T)	La organización informante debe presentar la siguiente información: a. El número total de empleados por contrato laboral (permanente o temporal) y por sexo. b. El número total de empleados por contrato laboral (permanente o temporal) y por región. c. El número total de empleados por tipo de contrato laboral (a jornada completa o a media jornada) y por sexo. d. Si una parte significativa de las actividades de la organización la llevan a cabo trabajadores que no sean empleados. Se debe incluir, si procede, una descripción de la naturaleza y la magnitud del trabajo realizado por los trabajadores que no sean empleados. e. Cualquier variación significativa de las cifras presentadas en los contenidos 102-8-a, 102-8-b o 102-8-c (como las variaciones estacionales de los sectores del turismo o la agricultura). f. Una explicación de cómo se han recopilado los datos, incluidas las suposiciones que se han hecho.	*	Sí	b) Transparencia.		53
102-41	La organización informante debe presentar la siguiente información: a. Porcentaje del total de empleados cubiertos en los acuerdos de negociación colectiva.		Sí	b) Transparencia.		73
102-9	La organización informante debe presentar la siguiente información: a. Descripción de la cadena de suministro de la organización, incluidos los elementos principales relacionados con las actividades, marcas principales, productos y servicios de la organización.		Sí	b) Transparencia.		125
102-10	La organización informante debe presentar la siguiente información: a. Los cambios significativos de tamaño, estructura, propiedad o cadena de suministro de la organización, incluidos: i. Los cambios en las operaciones o en su ubicación, incluidos aperturas, cierres y expansiones de instalaciones. ii. Los cambios en la estructura del capital social y otras operaciones de formación, mantenimiento y alteración del capital (para organizaciones del sector privado). iii. Los cambios en la ubicación de los proveedores, la estructura de la cadena de suministro o las relaciones con los proveedores, incluidos la selección y el despido.		Sí	b) Transparencia.		11, 96
102-11	La organización informante debe presentar la siguiente información: a. Si la organización aplica el principio o enfoque de precaución y cómo lo hace.		Sí	b) Transparencia.		28
102-12	La organización informante debe presentar la siguiente información: a. Lista de estatutos, principios y otros documentos de carácter económico, ambiental y social desarrollados externamente y a los que la organización esté suscrita o respalde.		Sí	b) Transparencia.		36
102-13	La organización informante debe presentar la siguiente información: a. Lista de las principales afiliaciones a entidades del sector u otras asociaciones y a las organizaciones de defensa de intereses a nivel nacional o internacional.		Sí	b) Transparencia.		29

Estándar	Descripción del indicador		Verificación externa	Reglamento RSE ASFI 428/2016	Comentario	Página
<b>Aspectos materiales y cobertura</b>						
102-45	La organización informante debe presentar la siguiente información: a. Lista de las entidades que forman parte de los estados financieros consolidados o documentos equivalentes de la organización. b. Si alguna de las entidades que forman parte de los estados financieros consolidados o documentos equivalentes de la organización no aparece en el Informe.		Sí	d) Respeto a las partes interesadas.		17
102-46	La organización informante debe presentar la siguiente información: a. Explicación del proceso para definir los contenidos del Informe y las coberturas de los temas. b. Explicación de cómo ha aplicado la organización los principios para definir los contenidos del Informe.		Sí	d) Respeto a las partes interesadas.		46
102-47	La organización informante debe presentar la siguiente información: a. Lista de los temas materiales identificados en el proceso de definición de los contenidos del Informe.		Sí	d) Respeto a las partes interesadas.		43
103-1	Indicar la cobertura dentro de la organización de cada aspecto material.		Sí	d) Respeto a las partes interesadas.		43
103-1	Indicar la cobertura fuera de la organización de cada aspecto material.		Sí	d) Respeto a las partes interesadas.		43
102-48	La organización informante debe presentar la siguiente información: a. El efecto de cualquier re-expresión de información de informes anteriores y los motivos para dicha re-expresión.		Sí	d) Respeto a las partes interesadas.		11-14
102-49	La organización informante debe presentar la siguiente información: a. Cambios significativos con respecto a los períodos objeto del Informe anteriores en la lista de temas materiales y coberturas de los temas.		Sí	d) Respeto a las partes interesadas.		11-14
<b>Participación de los grupos de interés</b>						
102-40	La organización informante debe presentar la siguiente información: a. Lista de los grupos de interés con los que está implicada la organización.		Sí	d) Respeto a las partes interesadas.		36
102-42	La organización informante debe presentar la siguiente información: a. La base para identificar y seleccionar a los grupos de interés participantes.		Sí	d) Respeto a las partes interesadas.		36
102-43 (2S)	La organización informante debe presentar la siguiente información: a. El enfoque de la organización con respecto a la participación de los grupos de interés, incluida la frecuencia de la participación por tipo y por grupo de interés y la indicación de si alguna participación ha tenido lugar específicamente como parte del proceso de preparación del Informe.	*	Sí	d) Respeto a las partes interesadas.		45
102-44 (2S)	La organización informante debe presentar la siguiente información: a. Los temas y preocupaciones que han sido señalados a través de la participación de los grupos de interés e incluir: i. Cómo ha respondido la organización a estos temas y preocupaciones, incluso mediante la elaboración de informes. ii. Los grupos de interés que han señalado cada uno de los temas y las preocupaciones clave.	*	Sí	d) Respeto a las partes interesadas.	Durante la gestión 2017 no se identificaron cuestiones o problemas significativos a raíz de la participación de los grupos de interés del Banco Nacional de Bolivia S.A.	21

Estándar	Descripción del indicador		Verificación externa	Reglamento RSE ASFI 428/2016	Comentario	Página
<b>Perfil de la Memoria</b>						
102-50	La organización informante debe presentar la siguiente información: a. Período objeto del Informe para la información proporcionada.		Sí	a) Rendición de cuentas a la sociedad.		3
102-51	La organización informante debe presentar la siguiente información: a. Si procede, la fecha del Informe más reciente.		Sí	a) Rendición de cuentas a la sociedad.	La Memoria de Responsabilidad Social Empresarial fue publicada el 2014, a efectos de cumplimiento del Reglamento de Responsabilidad Social Empresarial, aprobado mediante resolución ASFI 220/2013, su denominación fue cambiada para la gestión 2015 y posteriores a Informe de Responsabilidad Social Empresarial (IRSE).	43
102-52	La organización informante debe presentar la siguiente información: a. El ciclo de elaboración de informes.		Sí	a) Rendición de cuentas a la sociedad.	En virtud a lo establecido en el artículo 1° de la Sección 7, del Capítulo III, del Título II del Libro 5 de la Recopilación de Normas del Sistema Financiero, el Banco Nacional de Bolivia S.A. debe publicar su IRSE anualmente.	3
102-53	La organización informante debe presentar la siguiente información: a. El punto de contacto para preguntas sobre el Informe o sus contenidos.		Sí	a) Rendición de cuentas a la sociedad.		2
102-54 102-55	102-54 La organización informante debe presentar la siguiente información: a. Declaración de la organización de que ha elaborado el Informe de conformidad con los estándares GRI, usando alguna de las siguientes fórmulas: i. "Este Informe se ha elaborado de conformidad con los Estándares GRI: opción Esencial". ii. "Este Informe se ha elaborado de conformidad con los Estándares GRI: opción Exhaustiva".  102-55 La organización informante debe presentar la siguiente información: a. El índice de contenidos GRI, que especifica todos los Estándares GRI utilizados y enumera todos los contenidos incluidos en el Informe. b. Para cada contenido, el índice de contenidos debe incluir: i. El número del contenido (contenidos cubiertos por los Estándares GRI). ii. Los números de página o URL en los que se encuentra el contenido, ya sea en el Informe o en otros materiales publicados. iii. Si procede, los motivos.		Sí	a) Rendición de cuentas a la sociedad.		153
102-56	La organización informante debe presentar la siguiente información: a. Descripción de la política y las prácticas actuales de la organización acerca de cómo solicitar la verificación externa del Informe. b. Si el Informe se ha verificado externamente: i. Referencia al Informe de verificación externa, las declaraciones o las opiniones. Si no se incluye en el Informe de verificación que acompaña al Informe de sostenibilidad, una descripción de lo que se ha verificado y lo que no, y sobre la base de qué. También se debe indicar los estándares de verificación utilizados, el nivel de verificación obtenido y cualquier limitación del proceso de verificación. ii. La relación entre la organización y el proveedor de la verificación. iii. Sí y cómo están implicados el máximo órgano de gobierno o los altos ejecutivos en la solicitud de verificación externa del Informe de sostenibilidad de la organización.		Sí	b) Transparencia.		3

Estándar	Descripción del indicador		Verificación externa	Reglamento RSE ASFI 428/2016	Comentario	Página
<b>Gobierno</b>						
102-18	La organización informante debe presentar la siguiente información: a. La estructura de gobernanza de la organización, incluidos los comités del máximo órgano de gobierno. b. Los comités responsables de la toma de decisiones sobre temas económicos, ambientales y sociales.		Sí	b) Transparencia.		21
102-19	La organización informante debe presentar la siguiente información: a. El proceso de delegación de autoridad para temas económicos, ambientales y sociales del máximo órgano de gobierno a los altos ejecutivos y otros empleados.		Sí	c) Comportamiento ético.		21
102-20	La organización informante debe presentar la siguiente información: a. Si la organización ha designado uno o varios cargos de nivel ejecutivo con responsabilidad en temas económicos, ambientales y sociales. b. Si quienes ocupan los cargos informan de forma directa al máximo órgano de gobierno.		Sí	c) Comportamiento ético.		21
102-21	La organización informante debe presentar la siguiente información: a. Los procesos de consulta entre los grupos de interés y el máximo órgano de gobierno sobre temas económicos, ambientales y sociales. b. Si la consulta se delega, debe indicarse a quién se delega y cómo se facilitan los comentarios resultantes al máximo órgano de gobierno.		Sí	c) Comportamiento ético.		45
102-22	La organización informante debe presentar la siguiente información: a. Composición del máximo órgano de gobierno y sus comités de acuerdo con las siguientes variables: i. Nivel ejecutivo o no ejecutivo. ii. Independencia. iii. Antigüedad en el órgano de gobierno. iv. Número de cargos significativos y compromisos de cada persona y naturaleza de los compromisos. v. Sexo. vi. Afiliación a grupos sociales infrarrepresentados. vii. Competencias relacionadas con temas económicos, ambientales y sociales. viii. Representación de los grupos de interés.		Sí	c) Comportamiento ético.		21
102-23	La organización informante debe presentar la siguiente información: a. Si el presidente del máximo órgano de gobierno también es un ejecutivo de la organización. b. Si el presidente también es un ejecutivo, debe indicarse su función en la gestión de la organización y los motivos para esta disposición.		Sí	c) Comportamiento ético.		21
102-24	La organización informante debe presentar la siguiente información: a. Los procesos de designación y selección del máximo órgano de gobierno y sus comités. b. Los criterios empleados para designar y seleccionar a los miembros del máximo órgano de gobierno e incluir si y cómo: i. Participan los grupos de interés (incluidos los accionistas). ii. Se tiene en cuenta la diversidad. iii. Se tiene en cuenta la independencia. iv. Se tienen en cuenta los conocimientos y la experiencia en temas económicos, ambientales y sociales.		Sí	b) Transparencia.		21



Estándar	Descripción del indicador		Verificación externa	Reglamento RSE ASFI 428/2016	Comentario	Página
102-25	La organización informante debe presentar la siguiente información: a. Los procedimientos que sigue el máximo órgano de gobierno para asegurarse de evitar y gestionar los conflictos de intereses. b. Si los conflictos de intereses se revelan a los grupos de interés, incluidos, como mínimo: i. La afiliación a distintas juntas. ii. La participación accionaria cruzada con proveedores y otros grupos de interés. iii. La existencia de un accionista controlador. iv. Las publicaciones de la parte relacionada.		Sí	c) Comportamiento ético.	El Comité de Resolución de Conflictos es la instancia encargada de resolver los conflictos suscitados en la Sociedad. Presentada la denuncia, esta instancia procede a analizar la misma y calificarla. Analizadas las pruebas presentadas por las partes del conflicto, el comité emite resolución escrita sobre la existencia o inexistencia del conflicto de interés. En el caso de que la resolución determine que el conflicto vulneró la normativa interna del banco o las leyes aplicables, éste procede a la remisión de los antecedentes al Comité de Ética, instancia encargada de aplicar las sanciones correctivas y disciplinarias que correspondan, conforme a lo previsto en el Código de Ética de la entidad.	21
102-26	La organización informante debe presentar la siguiente información: a. Las funciones que desempeñan los altos ejecutivos y el máximo órgano de gobierno en el desarrollo, la aprobación y la actualización del objetivo de la organización, las declaraciones de valores o misiones, las estrategias, las políticas y los objetivos relacionados con temas económicos, ambientales y sociales.		Sí	b) Transparencia.		21
102-27 (1G)	La organización informante debe presentar la siguiente información: a. Las medidas adoptadas para desarrollar y potenciar el conocimiento colectivo del máximo órgano de gobierno en temas económicos, ambientales y sociales.	*	Sí	b) Transparencia.	El banco cuenta con diferentes canales para la comunicación y desarrollo de acciones que involucren al órgano superior del gobierno corporativo que permiten mejorar el conocimiento en asuntos económicos, ambientales, sociales y otros relevantes; dichos canales son: Juntas Ordinarias y Extraordinarias, reuniones de Directorio, reuniones de comités de Directorio, presentaciones que realizan ejecutivos sobre diferentes asuntos al Directorio.	45
102-28	La organización informante debe presentar la siguiente información: a. Los procesos para evaluar el desempeño del máximo órgano de gobierno con respecto a la gestión de temas económicos, ambientales y sociales. b. Si dicha evaluación es independiente o no y su frecuencia. c. Si dicha evaluación es una autoevaluación. d. Las medidas tomadas en respuesta a la evaluación del desempeño del máximo órgano de gobierno con respecto a la gestión de temas económicos, ambientales y sociales, lo que incluye, como mínimo, los cambios en la composición del mismo y en las prácticas de la organización.		Sí	c) Comportamiento ético.	La Junta de Accionistas del Banco Nacional de Bolivia S.A. considera y aprueba anualmente el desempeño de la empresa y de sus órganos de administración. El desempeño económico de la organización está reflejado en el Balance General, documento que previamente es considerado por el Directorio de la organización y posteriormente verificado por la Junta General Ordinaria de Accionistas, una vez al año. Asimismo, esta Junta considera otros aspectos de carácter institucional, tales como la gestión de Responsabilidad Social Empresarial en sus distintos ámbitos.	21

Estándar	Descripción del indicador		Verificación externa	Reglamento RSE ASFI 428/2016	Comentario	Página
102-29	La organización informante debe presentar la siguiente información: a. La función del máximo órgano de gobierno en la identificación y gestión de temas económicos, ambientales y sociales y sus impactos, riesgos y oportunidades (incluida su función en la aplicación de los procesos de debida diligencia). b. Si la consulta al grupo de interés se usa para ayudar al máximo órgano de gobierno en la identificación y gestión de temas económicos, ambientales y sociales y sus impactos, riesgos y oportunidades.		Sí	b) Transparencia.		21
102-30	La organización informante debe presentar la siguiente información: a. La función del máximo órgano de gobierno en la evaluación de la eficacia de los procesos de gestión del riesgo de la organización en temas económicos, ambientales y sociales.		Sí	b) Transparencia.		21
102-31	La organización informante debe presentar la siguiente información: a. La frecuencia con la que el máximo órgano de gobierno lleva a cabo la evaluación de temas económicos, ambientales y sociales y sus impactos, riesgos y oportunidades.		Sí	b) Transparencia.	El directorio del Banco Nacional de Bolivia S.A. cuenta con procedimientos para supervisar la identificación y gestión por parte de la organización del desempeño económico, ambiental y social de la organización.	43
102-32	La organización informante debe presentar la siguiente información: a. El comité o cargo encargados de la evaluación y aprobación formal del Informe de sostenibilidad de la organización y de garantizar que se traten todos los temas materiales.		Sí	a) Rendición de cuentas a la sociedad.	El Banco Nacional de Bolivia S.A. cuenta dentro de su organigrama con una subgerencia de RSE que es la instancia encargada de elaboración del Informe de Responsabilidad Social Empresarial (IRSE) para que finalmente sea aprobada por el Comité de RSE.	47
102-33	La organización informante debe presentar la siguiente información: a. El proceso para comunicar preocupaciones críticas al máximo órgano de gobierno.		Sí	b) Transparencia.		45, 47
102-34	La organización informante debe presentar la siguiente información: a. La naturaleza y el número total de preocupaciones críticas notificadas al máximo órgano de gobierno. b. Los mecanismos utilizados para abordar y solventar preocupaciones críticas.		Sí	b) Transparencia.		36
102-35	La organización informante debe presentar la siguiente información: a. Las políticas de remuneración para el máximo órgano de gobierno y los altos ejecutivos en lo que atañe a los siguientes tipos de remuneración: i. El sueldo fijo y el sueldo variable, incluidos el sueldo en función del desempeño, el sueldo en función de la participación en las utilidades, las bonificaciones y las acciones diferidas o conferidas. ii. Las bonificaciones de contratación o los pagos de incentivos de contratación. iii. Las indemnizaciones por despido. iv. Los reembolsos. v. Los beneficios por jubilación, incluida la diferencia entre los planes de beneficios y las tasas de contribución del máximo órgano de gobierno, los altos ejecutivos y todos los demás empleados. b. La relación existente entre los criterios de desempeño de las políticas de remuneración y los objetivos del máximo órgano de gobierno y de los altos ejecutivos en temas económicos, ambientales y sociales.		Sí	e) Cumplimiento de leyes y normas.	El Banco Nacional de Bolivia S.A. cuenta con un sistema de remuneración variable para todo el personal de la Institución.	66

Estándar	Descripción del indicador		Verificación externa	Reglamento RSE ASFI 428/2016	Comentario	Página
102-36	La organización informante debe presentar la siguiente información: a. El proceso para determinar la remuneración. b. Si, en la determinación de la remuneración, participan consultores especializados y si son independientes a la dirección. c. Cualquier otra relación que los consultores especializados tengan con la organización.		Sí	e) Cumplimiento de leyes y normas.	El Banco Nacional de Bolivia S.A. cuenta con un sistema de remuneración variable para todo el personal de la Institución.	66
102-37	La organización informante debe presentar la siguiente información: a. Cómo se solicita la opinión de los grupos de interés y cómo se tiene en cuenta en lo que atañe a la remuneración. b. Si procede, los resultados de los votos sobre las propuestas y políticas de remuneración.		Sí	b) Transparencia.		73
102-38 (1B)	La organización informante debe presentar la siguiente información: a. Ratio de la compensación total anual de la persona mejor pagada de la organización en cada país con operaciones significativas frente a la mediana de la compensación total anual de todos los empleados (excluida la persona mejor pagada) del mismo país.	*	Sí	c) Comportamiento ético.	La relación entre la remuneración total anual para el individuo mejor pagado del banco respecto a la remuneración promedio anual total de todos los empleados en la gestión 2017 es de: 15,73.	154
102-39 (2B)	La organización informante debe presentar la siguiente información: a. Ratio del incremento porcentual de la compensación total anual de la persona mejor pagada de la organización en cada país con operaciones significativas frente a la mediana del incremento porcentual de la compensación total anual de todos los empleados (excluida la persona mejor pagada) del mismo país.	*	Sí	c) Comportamiento ético.	El funcionario mejor pagado del Banco Nacional de Bolivia S.A. no tuvo un incremento en su remuneración durante la gestión 2017.	154
<b>Ética e integridad</b>						
102-16	La organización informante debe presentar la siguiente información: a. Descripción de los valores, principios, estándares y normas de conducta de la organización.		Sí	b) Transparencia.		21
102-17	La organización informante debe presentar la siguiente información: a. Descripción de los mecanismos internos y externos para: i. Solicitar asesoramiento sobre la conducta ética y jurídica y sobre la integridad de la organización. ii. Informar preocupaciones relacionadas con conductas no éticas o ilegales y con la integridad de la organización.		Sí	c) Comportamiento ético.		21
102-17	La organización informante debe presentar la siguiente información: a. Descripción de los mecanismos internos y externos para: i. Solicitar asesoramiento sobre la conducta ética y jurídica y sobre la integridad de la organización. ii. Informar preocupaciones relacionadas con conductas no éticas o ilegales y con la integridad de la organización.		Sí	c) Comportamiento ético.		21
<b>CONTENIDOS BÁSICOS ESPECÍFICOS</b>						
<b>Desempeño económico</b>						
201-1	La organización informante debe presentar la siguiente información: a. El valor económico generado y distribuido (VEGD) de forma acumulada, incluidos los componentes básicos para las operaciones globales de la organización que figuran a continuación. Si los datos se presentan sobre la base de efectivo (caja), se debe informar de la justificación de esta decisión, además de los siguientes componentes básicos: i. Valor económico directo generado: ingresos. ii. Valor económico distribuido: costes operacionales, salarios y beneficios de los empleados, pagos a proveedores de capital, pagos al gobierno (por país) e inversiones en la comunidad. iii. Valor económico retenido: "el valor económico directo generado" menos "el valor económico distribuido". b. Cuando sea significativo, se informa del VEGD por separado a nivel nacional, regional o de mercado y de los criterios utilizados para definir la significación.		Sí	a) Rendición de cuentas a la sociedad.		142

Estándar	Descripción del indicador		Verificación externa	Reglamento RSE ASFI 428/2016	Comentario	Página
201-2	<p>La organización informante debe presentar la siguiente información:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>a. Los riesgos y oportunidades derivados del cambio climático que tienen potencial para generar cambios sustanciales en las operaciones, los ingresos o los gastos. Esta debe incluir: <ul style="list-style-type: none"> <li>i. Una descripción del riesgo o de la oportunidad y su clasificación como físico, regulatorio o de cualquier otro tipo.</li> <li>ii. Una descripción del impacto relacionado con el riesgo o la oportunidad.</li> <li>iii. Las implicaciones financieras del riesgo o la oportunidad antes de tomar medidas.</li> <li>iv. Los métodos utilizados para gestionar el riesgo o la oportunidad.</li> <li>v. Los costes de las acciones tomadas para gestionar el riesgo o la oportunidad.</li> </ul> </li> </ul>		Sí	d) Respeto a las partes interesadas.	De momento, el Directorio del Banco Nacional de Bolivia S.A., no ha evaluado los riesgos y oportunidades que supone para las actividades de la organización el cambio climático, por lo tanto no conoce las implicaciones financieras, riesgos u oportunidades.	154
201-3	<p>La organización informante debe presentar la siguiente información:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>a. Si los recursos generales de la organización hacen frente a las obligaciones del plan de pensiones, el valor estimado de dichas obligaciones.</li> <li>b. Si existe un fondo distinto para pagar las obligaciones del plan de pensiones: <ul style="list-style-type: none"> <li>i. Hasta qué punto se estima que las obligaciones del programa quedarán cubiertas por los activos que se han reservado para ello.</li> <li>ii. La base para llevar a cabo la estimación.</li> <li>iii. Cuándo se hizo la estimación.</li> </ul> </li> <li>c. Si el fondo destinado a pagar las obligaciones del plan de pensiones no es suficiente, se debe explicar la estrategia que ha utilizado el empleador para conseguir una cobertura total y el plazo, si existe, en el que el empleador espera lograr la cobertura total.</li> <li>d. El porcentaje del salario con el que contribuye el empleado o el empleador.</li> <li>e. El nivel de participación en los planes de retiro, como la participación en programas obligatorios o voluntarios, programas regionales o nacionales o programas con un impacto financiero.</li> </ul>		Sí	a) Rendición de cuentas a la sociedad.		66-67
201-4	<p>La organización informante debe presentar la siguiente información:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>a. El valor monetario total de la asistencia financiera que recibe la organización de cualquier gobierno durante el período objeto del Informe, incluidos: <ul style="list-style-type: none"> <li>i. Desgravaciones fiscales y créditos fiscales.</li> <li>ii. Subsidios.</li> <li>iii. Subvenciones para inversiones, subvenciones para investigación y desarrollo y otros tipos de subvenciones relevantes.</li> <li>iv. Premios.</li> <li>v. Exención del pago de regalías.</li> <li>vi. Asistencia financiera de las agencias de crédito a la exportación (ECA).</li> <li>vii. Incentivos financieros.</li> <li>viii. Otros beneficios financieros proporcionados o que puedan ser proporcionados por algún gobierno para alguna operación.</li> </ul> </li> <li>b. La información incluida en la 201-4-a por país.</li> <li>c. Si algún gobierno está presente en la estructura accionarial y en qué grado lo está.</li> </ul>		Sí	c) Comportamiento ético.	El Banco Nacional de Bolivia S.A., no ha recibido ninguna ayuda económica durante la gestión 2017.	154

Estándar	Descripción del indicador	Verificación externa	Reglamento RSE ASFI 428/2016	Comentario	Página
<b>ECONOMÍA</b>					
<b>Presencia en el mercado</b>					
202-1 (3B)	La organización informante debe presentar la siguiente información: a. Cuando una proporción significativa de los empleados recibe su salario en función de las reglas sobre salarios mínimos, se debe informar del ratio del salario de categoría inicial por sexo en las ubicaciones con operaciones significativas y el salario mínimo. b. Cuando una proporción significativa de los trabajadores (excluidos los empleados) que llevan a cabo las actividades de la organización recibe su salario en función de las reglas sobre salarios mínimos, se describen las medidas tomadas para determinar si a estos trabajadores se les paga por encima del salario mínimo. c. Si el salario mínimo local no existe o es variable en las ubicaciones con operaciones significativas por sexo. En caso de que sea posible usar diferentes mínimos como referencia, se debe informar del salario mínimo que se utiliza. d. La definición utilizada para "las ubicaciones con operaciones significativas".	*	Sí	e) Cumplimiento de leyes y normas.  La relación entre el salario mínimo del banco y el salario mínimo nacional (de acuerdo a Decreto Supremo N° 3161 de 1° de mayo de 2017) para la gestión 2017 el índice es de 2,88 veces.	67
202-2	La organización informante debe presentar la siguiente información: a. El porcentaje de altos ejecutivos de las ubicaciones con operaciones significativas contratados en la comunidad local. b. La definición de "altos ejecutivos". c. La definición geográfica de la organización para "local". d. La definición utilizada para "las ubicaciones con operaciones significativas".		Sí	b) Transparencia.  La normativa del Banco Nacional de Bolivia S.A., no define criterios para la selección de los altos directivos bajo el discernimiento geográfico de localidad, sin embargo los principales directivos del banco (miembros del Directorio y vicepresidentes) son de nacionalidad boliviana.	154
<b>Prácticas de adquisición</b>					
204-1	La organización informante debe presentar la siguiente información: a. El porcentaje del presupuesto de adquisiciones de ubicaciones con operaciones significativas que se emplea en proveedores de la localidad de la operación (como el porcentaje de productos y servicios que se compra a nivel local). b. La definición geográfica de la organización para "local". c. La definición utilizada para "ubicaciones con operaciones significativas".		Sí	b) Transparencia.	126
<b>MEDIOAMBIENTE</b>					
<b>Materiales</b>					
301-1	La organización informante debe presentar la siguiente información: a. El peso o el volumen total de los materiales usados para producir y envasar los principales productos y servicios de la organización durante el período objeto del Informe, por: i. Materiales no renovables utilizados. ii. Materiales renovables utilizados.		Sí	b) Transparencia.	132
301-2	La organización informante debe presentar la siguiente información: a. El porcentaje de insumos reciclados utilizados para fabricar los principales productos y servicios de la organización.		Sí	b) Transparencia.  Es importante mencionar que el banco no utiliza significativamente materiales que sean sujetos a reciclaje, debido al giro del negocio el cual es la intermediación financiera, sin embargo como parte del trabajo del área de RSE se han implementado programas de ahorro y concientización ambiental en el banco; el BNB cuenta con normativa interna de racionalización de papel de impresión, y uso de materiales en la cual están establecidos los procedimientos de control para la reducción, reutilización y posterior reciclaje de papel para impresión de documentos internos; asimismo se establece como acción prioritaria la compra de papel reciclado industrial.	154

Estándar	Descripción del indicador	Verificación externa	Reglamento RSE ASFI 428/2016	Comentario	Página
<b>Energía</b>					
302-1	La organización informante debe presentar la siguiente información: a. El consumo total de combustibles procedentes de fuentes no renovables dentro de la organización en julios o múltiplos, incluidos los tipos de combustibles utilizados. b. El consumo total de combustibles procedentes de fuentes renovables dentro de la organización en julios o múltiplos, incluidos los tipos de combustibles utilizados. c. En julios, vatios-hora o múltiplos, el total de: i. Consumo de electricidad. ii. Consumo de calefacción. iii. Consumo de refrigeración. iv. Consumo de vapor. d. En julios, vatios-hora o múltiplos, el total de: i. La electricidad vendida. ii. La calefacción vendida. iii. La refrigeración vendida. iv. El vapor vendido. e. El consumo total de energía dentro de la organización, en julios o múltiplos. f. Los estándares, las metodologías, los supuestos o las herramientas de cálculo utilizados. g. La fuente de los factores de conversión utilizados.	Sí	b) Transparencia.		134
302-2	La organización informante debe presentar la siguiente información: a. El consumo energético fuera de la organización, en julios o múltiplos. b. Los estándares, las metodologías, las suposiciones o las herramientas de cálculo utilizados. c. La fuente de los factores de conversión utilizados.	Sí	b) Transparencia.		136
302-3	La organización informante debe presentar la siguiente información: a. El ratio de intensidad energética de la organización. b. Los parámetros (denominador) específicos que se hayan seleccionado para calcular el ratio. c. Los tipos de energía incluidos en el ratio de intensidad (combustible, electricidad, calefacción, refrigeración, vapor o todos). d. Si el ratio abarca el consumo energético dentro de la organización, fuera de ella o ambos.	Sí	b) Transparencia.		134
302-4	La organización informante debe presentar la siguiente información: a. La reducción de consumo energético lograda como resultado directo de las iniciativas de conservación y eficiencia, en julios o múltiplos. b. Los tipos de energía incluidos en dicha reducción (combustible, electricidad, calefacción, refrigeración, vapor o todos). c. La base del cálculo de la reducción del consumo energético, como el año base o la línea base, incluida la justificación de la selección. d. Los estándares, las metodologías, las suposiciones o las herramientas de cálculo utilizados.	Sí	b) Transparencia.	En el indicador 302-4, para la gestión 2017, se tiene un consumo de 7.470.724,34 kWh y para la gestión 2016 fue de 6.145.436 kWh, el incremento en el consumo fue debido a mayores operaciones del banco en sus diferentes sucursales, lo cual derivó en un mayor consumo energético.	154
302-5	La organización informante debe presentar la siguiente información: a. Las reducciones de los requerimientos energéticos de los productos y servicios vendidos logradas durante el período objeto del Informe, en julios o múltiplos. b. La base del cálculo de la reducción del consumo energético, como el año base o la línea base, incluida la justificación de la selección. c. Los estándares, las metodologías, las suposiciones o las herramientas de cálculo utilizados.	Sí	b) Transparencia.	Durante la gestión 2017 para el mantenimiento y remodelación de agencias y cajeros automáticos se ha considerado la instalación de tubos LED, mismos que contribuyen al ahorro energético.	154



Estándar	Descripción del indicador	Verificación externa	Reglamento RSE ASFI 428/2016	Comentario	Página
<b>Agua</b>					
303-1	La organización informante debe presentar la siguiente información: a. El volumen total de agua extraída, desglosado por las siguientes fuentes: i. Aguas superficiales, incluida el agua de humedales, ríos, lagos y océanos. ii. Aguas subterráneas. iii. Agua de lluvia recogida y almacenada directamente por la organización. iv. Aguas residuales de otra organización. v. Suministros municipales de agua u otros servicios hídricos públicos o privados. b. Los estándares, las metodologías y las suposiciones utilizados.	Sí	b) Transparencia.		135
303-2	La organización informante debe presentar la siguiente información: a. El número total de fuentes de agua significativamente afectadas por la extracción por tipo: i. El tamaño de la fuente de agua. ii. Si dicha fuente forma parte de un área protegida a nivel nacional o internacional. iii. El valor para la biodiversidad (como la diversidad y el endemismo de las especies y el número total de especies protegidas). iv. El valor o la importancia de la fuente de agua para las comunidades locales y los pueblos indígenas. b. Los estándares, las metodologías y las suposiciones utilizados.	Sí	b) Transparencia.	El Banco Nacional de Bolivia S.A., tiene como objeto la intermediación financiera; dentro de las actividades del banco está la captación y colocación de efectivo, por lo tanto la actividad no tiene una incidencia directa que pueda afectar el medioambiente.	154
303-3	Porcentaje y volumen total de agua reciclada y reutilizada.	Sí	b) Transparencia.	Por la naturaleza de las actividades del Banco Nacional de Bolivia S.A., durante la gestión 2017 no se recicló ni reutilizó agua.	154
<b>Emisiones</b>					
305-1	La organización informante debe presentar la siguiente información: a. El valor bruto de emisiones directas de GEI (alcance 1) en toneladas métricas de CO <sub>2</sub> equivalente. b. Los gases incluidos en el cálculo: CO <sub>2</sub> , CH <sub>4</sub> , N <sub>2</sub> O, HFC, PFC, SF <sub>6</sub> , NF <sub>3</sub> o todos. c. Las emisiones biogénicas de CO <sub>2</sub> en toneladas métricas de CO <sub>2</sub> equivalente. d. El año base para el cálculo, si procede, e incluir: i. La justificación de la selección. ii. Las emisiones en el año base. iii. El contexto de cualquier cambio significativo en las emisiones que haya dado lugar a nuevos cálculos de las emisiones en el año base. e. La fuente de los factores de emisión y las tasas del potencial de calentamiento global (PCG) utilizadas o una referencia a la fuente del PCG. f. El enfoque de consolidación para las emisiones: participación accionaria, control financiero o control operacional. g. Los estándares, las metodologías, las suposiciones y/o las herramientas de cálculo utilizados.	Sí	b) Transparencia.		130

Estándar	Descripción del indicador	Verificación externa	Reglamento RSE ASFI 428/2016	Comentario	Página
305-2	<p>La organización informante debe presentar la siguiente información:</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>El valor bruto —en función de la ubicación— de emisiones indirectas de GEI al generar energía (alcance 2) en toneladas métricas de CO<sub>2</sub> equivalente.</li> <li>Si procede, el valor bruto —en función del mercado— de emisiones indirectas de GEI al generar energía (alcance 2) en toneladas métricas de CO<sub>2</sub> equivalente.</li> <li>Si están disponibles, los gases incluidos en el cálculo: CO<sub>2</sub>, CH<sub>4</sub>, N<sub>2</sub>O, HFC, PFC, SF<sub>6</sub>, NF<sub>3</sub> o todos.</li> <li>El año base para el cálculo, si procede, e incluir: <ol style="list-style-type: none"> <li>La justificación de la selección.</li> <li>Las emisiones en el año base.</li> <li>El contexto de cualquier cambio significativo en las emisiones que haya dado lugar a nuevos cálculos de las emisiones en el año base.</li> </ol> </li> <li>La fuente de los factores de emisión y las tasas del potencial de calentamiento global (PCG) utilizadas o una referencia a la fuente del PCG.</li> <li>El enfoque de consolidación para las emisiones: participación accionarial, control financiero o control operacional.</li> <li>Los estándares, las metodologías, las suposiciones o las herramientas de cálculo utilizados.</li> </ol>	Sí	b) Transparencia.		130
305-3	<p>La organización informante debe presentar la siguiente información:</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>El valor bruto de otras emisiones indirectas de GEI (alcance 3) en toneladas métricas de CO<sub>2</sub> equivalente.</li> <li>Si están disponibles, los gases incluidos en el cálculo: CO<sub>2</sub>, CH<sub>4</sub>, N<sub>2</sub>O, HFC, PFC, SF<sub>6</sub>, NF<sub>3</sub> o todos.</li> <li>Las emisiones biogénicas de CO<sub>2</sub> en toneladas métricas de CO<sub>2</sub> equivalente.</li> <li>Las categorías y actividades relativas a otras emisiones indirectas de GEI (alcance 3) incluidas en el cálculo.</li> <li>El año base para el cálculo, si procede, e incluir: <ol style="list-style-type: none"> <li>La justificación de la selección.</li> <li>Las emisiones en el año base.</li> <li>El contexto de cualquier cambio significativo en las emisiones que haya dado lugar a nuevos cálculos de las emisiones en el año base.</li> </ol> </li> <li>La fuente de los factores de emisión y las tasas del potencial de calentamiento global (PCG) utilizadas o una referencia a la fuente del PCG.</li> <li>Los estándares, las metodologías, las suposiciones o las herramientas de cálculo utilizados.</li> </ol>	Sí	b) Transparencia.		130
305-4	<p>La organización informante debe presentar la siguiente información:</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>El ratio de intensidad de las emisiones de GEI de la organización.</li> <li>Los parámetros (denominador) específicos que se hayan seleccionado para calcular el ratio.</li> <li>Los tipos de emisiones de GEI incluidos en el ratio de intensidad: directas (alcance 1), indirectas al generar energía (alcance 2) y otras indirectas (alcance 3).</li> <li>Los gases incluidos en el cálculo: CO<sub>2</sub>, CH<sub>4</sub>, N<sub>2</sub>O, HFC, PFC, SF<sub>6</sub>, NF<sub>3</sub> o todos.</li> </ol>	Sí	b) Transparencia.		130

Estándar	Descripción del indicador		Verificación externa	Reglamento RSE ASFI 428/2016	Comentario	Página
305-5	La organización informante debe presentar la siguiente información: a. La reducción de las emisiones de GEI como consecuencia directa de las iniciativas de reducción en toneladas métricas de CO <sub>2</sub> equivalente. b. Los gases incluidos en el cálculo: CO <sub>2</sub> , CH <sub>4</sub> , N <sub>2</sub> O, HFC, PFC, SF <sub>6</sub> , NF <sub>3</sub> o todos. c. El año base o la línea base, incluida la justificación de la selección. d. Los alcances en los que se produjeron reducciones: directas (alcance 1), indirectas al generar energía (alcance 2) u otras indirectas (alcance 3). e. Los estándares, las metodologías, las suposiciones o las herramientas de cálculo utilizados.		Sí	b) Transparencia.	El Banco Nacional de Bolivia S.A. cuenta con iniciativas de cuidado ambiental, capacitación y concientización de los funcionarios; además en base a los resultados de la Huella de Carbono y a fin de mitigar la misma, el BNB desarrolló actividades de concientización y promoción del cuidado del medioambiente como ser: ● La Hora del Planeta. ● Desafío Ahorra y Regala – DAR.	154
305-6	La organización informante debe presentar la siguiente información: a. La producción, las importaciones y las exportaciones de SAO en toneladas métricas de CFC-11 (tricloro-fluorometano) equivalente. b. Las sustancias incluidas en el cálculo. c. La fuente de los factores de emisión utilizados. d. Los estándares, las metodologías, las suposiciones o las herramientas de cálculo utilizados.		Sí	b) Transparencia.	El Banco Nacional de Bolivia S.A., no produce, importa o exporta sustancias ni materiales que contengan sustancias que agotan la capa de ozono (SAO).	154
305-7	La organización informante debe presentar la siguiente información: a. Las emisiones significativas al aire, en kilogramos o múltiplos, para cada uno de los siguientes: i. Óxidos de Nitrógeno (NO <sub>x</sub> ). ii. Óxidos de Azufre (SOX). iii. Contaminantes orgánicos persistentes (COP). iv. Compuestos orgánicos volátiles (COV). v. Contaminantes del aire peligrosos (HAP). vi. Partículas (PM). vii. Otras categorías de emisiones al aire identificadas en regulaciones relevantes. b. La fuente relativa a los factores de emisión utilizados. c. Los estándares, las metodologías, las suposiciones o las herramientas de cálculo utilizados.		Sí	b) Transparencia.	El Banco Nacional de Bolivia S.A. no produce contaminantes atmosféricos significativos.	154
<b>Productos y servicios</b>						
301-3 (2A)	La organización informante debe presentar la siguiente información: a. El porcentaje de productos y materiales de envasado recuperados para cada categoría de producto. b. Cómo se han recabado los datos destinados a este contenido.	*	Sí	b) Transparencia.	Por el rubro del negocio (intermediación financiera), el Banco Nacional de Bolivia S.A., no cuenta con un indicador de productos vendidos y cuyos materiales de embalaje puedan ser recuperados al final de su vida útil para reciclaje o reutilización.	154
<b>Cumplimiento regulatorio</b>						
307-1	La organización informante debe presentar la siguiente información: a. Las multas y las sanciones no monetarias significativas por el incumplimiento de las leyes o normativas en materia de medio ambiente e indicar: i. El valor monetario total de las multas significativas. ii. El número total de sanciones no monetarias. iii. Los casos sometidos a mecanismos de resolución de litigios. b. Si la organización no ha identificado incumplimientos de las leyes o normativas en materia de medioambiente, basta con señalar este hecho en una declaración breve.		Sí	e) Cumplimiento de leyes y normas.	Durante el período reportado, no hubo multas, sanciones o amonestaciones significativas por declaraciones, convenios o tratados internacionales, regulaciones subnacionales, regionales, ambientales; el Banco Nacional de Bolivia S.A. tampoco ha suscrito convenios medioambientales ni ha sido notificado con demandas en contra de la entidad promovidas ante instancias internacionales de arbitraje o bien instancias nacionales bajo supervisión de autoridades públicas.	154

Estándar	Descripción del indicador		Verificación externa	Reglamento RSE ASFI 428/2016	Comentario	Página
<b>SOCIAL</b>						
<b>LABORALES Y DE TRABAJO DIGNO</b>						
<b>Empleo</b>						
401-1 (2T)	La organización informante debe presentar la siguiente información: a. El número total y la tasa de nuevas contrataciones de empleados durante el período objeto del Informe, por grupo de edad, sexo y región. b. El número total y la tasa de rotación de personal durante el período objeto del Informe, por grupo de edad, sexo y región.	*	Sí	d) Respeto a las partes interesadas.		55
401-2	La organización informante debe presentar la siguiente información: a. Los beneficios estándar para los empleados a jornada completa de la organización, pero que no se dan a los empleados a tiempo parcial o temporales, en función de las instalaciones con operaciones significativas. Estos incluyen, como mínimo: i. Seguro de vida. ii. Asistencia sanitaria. iii. Cobertura por incapacidad e invalidez. iv. Permiso parental. v. Provisiones por jubilación. vi. Participación accionaria. vii. Otros. b. La definición utilizada para "instalaciones con operaciones significativas".		Sí	d) Respeto a las partes interesadas.		67
401-3	La organización informante debe presentar la siguiente información: a. El número total de empleados que han tenido derecho a permiso parental, por sexo. b. El número total de empleados que se han acogido al permiso parental, por sexo. c. El número total de empleados que han regresado al trabajo en el período objeto del Informe después de terminar el permiso parental, por sexo. d. El número total de empleados que han regresado al trabajo después de terminar el permiso parental y que seguían siendo empleados 12 meses después de regresar al trabajo, por sexo. e. Las tasas de regreso al trabajo y de retención de empleados que se acogieron al permiso parental, por sexo.		Sí	d) Respeto a las partes interesadas.		71
<b>Salud y seguridad en el trabajo</b>						
403-1	La organización informante debe presentar la siguiente información: a. El nivel al que los comités formales trabajador-empresa de salud y seguridad funcionan dentro de la organización. b. El porcentaje de trabajadores cuyo trabajo o lugar de trabajo sea objeto de control por parte de la organización y que estén representados por comités formales trabajador-empresa de salud y seguridad.		Sí	e) Cumplimiento de leyes y normas.		74
403-2	La organización informante debe presentar la siguiente información: a. Los tipos de accidentes, la tasa de frecuencia de accidentes (TFA), la tasa de incidencia de enfermedades profesionales (TIEP), la tasa de días perdidos (TDP), la tasa de absentismo laboral (TAL) y las muertes por accidente laboral o enfermedad profesional para todos los empleados, desglosados por: i. Región. ii. Sexo. b. Los tipos de accidentes, la tasa de frecuencia de accidentes (TFA) y las muertes por accidente laboral o enfermedad profesional para todos los trabajadores (excluidos los empleados) cuyo trabajo o lugar de trabajo sea objeto de control por parte de la organización, desglosados por: i. Región. ii. Sexo. c. El sistema de reglas aplicado al registro y la presentación de información de estadísticas de accidentes.		Sí	e) Cumplimiento de leyes y normas.		74

Estándar	Descripción del indicador		Verificación externa	Reglamento RSE ASFI 428/2016	Comentario	Página
403-3	La organización informante debe presentar la siguiente información: a. Si hay algún trabajador cuyo trabajo o lugar de trabajo sea controlado por la organización y esté implicado en actividades laborales con alta incidencia o alto riesgo de determinadas enfermedades.		Sí	e) Cumplimiento de leyes y normas.	Por el giro del negocio del Banco Nacional de Bolivia S.A. (intermediación financiera), no existen cargos que sean considerados de riesgo alto de enfermedad atribuible al tipo de trabajo.	154
403-4	La organización informante debe presentar la siguiente información: a. Si los acuerdos formales (locales o globales) con sindicatos abarcan la salud y la seguridad. b. En tal caso, hasta qué punto, expresado a modo de porcentaje, se abordan ciertos temas de salud y seguridad en dichos acuerdos.		Sí	e) Cumplimiento de leyes y normas.		67
<b>Capacitación y educación</b>						
404-1 (1C)	La organización informante debe presentar la siguiente información: a. La media de horas de formación que los empleados de la organización hayan tenido durante el período objeto del Informe, por: i. Sexo. ii. Categoría laboral.	*	Sí	d) Respeto a las partes interesadas.		57
404-2 (2C)	La organización informante debe presentar la siguiente información: a. El tipo y el alcance de los programas implementados y la asistencia proporcionada para mejorar las aptitudes de los empleados. b. Los programas de ayuda a la transición proporcionados para facilitar la empleabilidad continuada y la gestión del final de las carreras profesionales por jubilación o despido.	*	Sí	d) Respeto a las partes interesadas.	En el banco se realizó capacitaciones al personal en la gestión 2017, de acuerdo al siguiente detalle: ● 1.844 eventos de capacitación a nivel nacional. ● 15 horas promedio de capacitación por funcionario. ● Programa de Entrenamiento para Cajeros (PEC). ● Otros.	57
404-3 (3C)	La organización informante debe presentar la siguiente información: a. El porcentaje del total de empleados por sexo y por categoría laboral que han recibido una evaluación periódica del desempeño y desarrollo profesional durante el período objeto del Informe.	*	Sí	e) Cumplimiento de leyes y normas.		63
<b>Diversidad e igualdad de oportunidades</b>						
405-1 (1D)	La organización informante debe presentar la siguiente información: a. El porcentaje de personas en los órganos de gobierno de la organización para cada una de las siguientes categorías de diversidad: i. Sexo. ii. Grupo de edad: menores de 30 años, entre 30 y 50 años, mayores de 50 años. iii. Otros indicadores de diversidad, cuando proceda (como grupos minoritarios o grupos vulnerables). b. El porcentaje de empleados por categoría laboral para cada una de las siguientes categorías de diversidad: i. Sexo. ii. Grupo de edad: menores de 30 años, entre 30 y 50 años, mayores de 50 años. iii. Otros indicadores de diversidad, cuando proceda (como grupos minoritarios o grupos vulnerables).	*	Sí	b) Transparencia.		55

Estándar	Descripción del indicador		Verificación externa	Reglamento RSE ASFI 428/2016	Comentario	Página
<b>Igualdad de retribución entre mujeres y hombres</b>						
405-2 (2D)	La organización informante debe presentar la siguiente información: a. El ratio del salario base y de la remuneración de mujeres frente a hombres para cada categoría laboral, por ubicación con operaciones significativas. b. La definición utilizada para "ubicación con operaciones significativas".	*	Sí	e) Cumplimiento de leyes y normas.	En cuanto a la equidad de género, el BNB impulsa la igualdad de oportunidades para todos los colaboradores, por lo que cuenta con una representación equilibrada de hombres y mujeres en su plantilla, 54% mujeres y 46% varones, es así que existe relación entre el salario de los hombres respecto al de las mujeres. De esta manera el banco garantiza un trato igualitario a todos sus funcionarios, sin diferenciación de género.	55, 154
<b>Mecanismos de reclamación sobre las prácticas laborales</b>						
103-2	Número de reclamaciones sobre prácticas laborales que se han presentado, abordado y resuelto mediante mecanismos formales de reclamación.		Sí	e) Cumplimiento de leyes y normas.	Durante la gestión 2017 no se han suscitado reclamos por parte de los colaboradores del Banco Nacional de Bolivia S.A.	154
<b>DERECHOS HUMANOS</b>						
<b>Inversión</b>						
412-3 (2H)	La organización informante debe presentar la siguiente información: a. El número total y el porcentaje de acuerdos y contratos de inversión significativos con cláusulas sobre derechos humanos o sometidos a evaluación de derechos humanos. b. La definición de "acuerdos de inversión significativos".	*	Sí	f) Respeto a los derechos humanos.	El banco cuenta con un Código de Ética en el que se mencionan los principios y valores del Banco Nacional de Bolivia S.A., donde uno de ellos es el respeto a las personas y sus derechos, reconociendo la dignidad y los derechos humanos de cada una de las personas, estos son inalienables e inviolables. Asimismo, el banco se encuentra adherido al Pacto Global de las Naciones Unidas, y asume un compromiso de promover el respeto de los derechos humanos de los grupos de interés del banco.	154
412-2	La organización informante debe presentar la siguiente información: a. El número total de horas —durante el período objeto del Informe— dedicadas a la formación en políticas o procedimientos sobre derechos humanos y aspectos de los derechos humanos relevantes para las operaciones. b. El porcentaje de empleados que —durante el período objeto del Informe— reciben formación en políticas o procedimientos sobre derechos humanos y aspectos de los derechos humanos relevantes para las operaciones.		Sí	f) Respeto a los derechos humanos.		57
<b>Libertad de asociación y negociación colectiva</b>						
407-1	La organización informante debe presentar la siguiente información: a. Las operaciones y los proveedores en los que los derechos de los trabajadores a ejercer la libertad de asociación y la negociación colectiva puedan infringirse o corran riesgo significativo en cuanto a alguno de los siguientes puntos: i. El tipo de operación (como una planta de fabricación) y el proveedor. ii. Los países o las áreas geográficas con operaciones y proveedores que se considere que están en riesgo. b. Las medidas adoptadas por la organización en el período objeto del Informe y dirigidas a apoyar el derecho a ejercer la libertad de asociación y negociación colectiva.		Sí	e) Cumplimiento de leyes y normas.	En el Banco Nacional de Bolivia S.A. no se han identificado operaciones en las que el derecho de libertad de asociación y de acogerse a convenios colectivos pueda ser vulnerado o pueda correr importantes riesgos. En cuanto a proveedores significativos, el banco por el momento no cuenta con políticas específicas de verificación que le permitan identificar cuando las empresas contratadas vulneren dichos derechos.	154



Estándar	Descripción del indicador		Verificación externa	Reglamento RSE ASFI 428/2016	Comentario	Página
<b>Evaluación de los proveedores en materia de derechos humanos</b>						
414-1	La organización informante debe presentar la siguiente información: a. El porcentaje de nuevos proveedores evaluados y seleccionados de acuerdo con los criterios sociales.		Sí	f) Respeto a los derechos humanos.	El BNB busca establecer relaciones duraderas con sus proveedores en el marco del respeto, la transparencia y la confianza, es así que orienta sus acciones hacia el trabajo con proveedores que gestionen sus operaciones de manera ética, y que además compartan los valores institucionales y los principios empresariales del banco.	125, 154
414-2	La organización informante debe presentar la siguiente información: a. El número de proveedores evaluados en relación con los impactos sociales. b. El número de proveedores identificados como proveedores con impactos sociales negativos significativos potenciales y reales. c. Los impactos sociales negativos significativos —potenciales y reales— identificados en la cadena de suministro. d. El porcentaje de proveedores identificados como proveedores con impactos sociales negativos significativos —potenciales y reales— con los que se hayan acordado mejoras como consecuencia de una evaluación. e. El porcentaje de proveedores identificados como proveedores con impactos sociales negativos —potenciales y reales— con los que se haya puesto fin a la relación como consecuencia de la evaluación; incluir el motivo.		Sí	f) Respeto a los derechos humanos.	En el Banco Nacional de Bolivia S.A., no tiene conocimiento de impactos negativos en el ámbito de los derechos humanos (incumplimiento de legislación laboral, explotación laboral, trabajo infantil, discriminación, remuneración injusta) por parte de sus proveedores.	154
<b>SOCIEDAD</b>						
<b>Comunidades locales</b>						
413-1 (3H)	La organización informante debe presentar la siguiente información: a. El porcentaje de operaciones con programas de participación de las comunidades locales, evaluación de impactos y/o programas de desarrollo, incluidos: i. Evaluaciones del impacto social, incluidas las evaluaciones de impacto del género en función de los procesos participativos. ii. Evaluaciones del impacto ambiental y vigilancia en curso. iii. Contenido público sobre los resultados de las evaluaciones del impacto ambiental y social. iv. Programas de desarrollo comunitario locales basados en las necesidades de las comunidades locales. v. Planes de participación de los grupos de interés en función del mapeo de los grupos de interés. vi. Comités y procesos de consulta con las comunidades locales, que incluyan a grupos vulnerables. vii. Consejos de trabajo, comités de salud y seguridad en el trabajo y otros organismos de representación de los trabajadores para tratar los impactos. viii. Procesos formales de queja y/o reclamación en las comunidades locales.	*	Sí	d) Respeto a las partes interesadas.	El BNB cree firmemente en que más allá del negocio, debe contribuir a la solución de problemas sociales que aporten al desarrollo del país en forma efectiva y de manera sostenible. Es en ese sentido que el principal foco de actuación del banco es trabajar por la inclusión social de la niñez a través del apoyo a programas que contribuyen a mitigar situaciones de pobreza, vulnerabilidad y marginación de la población. El banco también apoya programas de bienestar social centrados en ayudar a personas con discapacidad y a sus familias, promoviendo sus derechos y su participación efectiva en la sociedad.	118, 154

Estándar	Descripción del indicador		Verificación externa	Reglamento RSE ASFI 428/2016	Comentario	Página
413-2	La organización informante debe presentar la siguiente información: a. Las operaciones con impactos negativos significativos —reales o potenciales— en las comunidades locales, e incluir: i. La ubicación de las operaciones. ii. Las operaciones con impactos negativos significativos reales o potenciales.		Sí	d) Respeto a las partes interesadas.	El Banco Nacional de Bolivia S.A. no ha identificado operaciones que tengan impactos negativos significativos posibles o reales en los lugares en los cuales opera. Asimismo se considera importante mencionar que el banco gestiona proyectos de acción social orientados a colectivos en situación de vulnerabilidad, a través de alianzas con organizaciones sólidas del tercer sector, que gozan de institucionalidad, credibilidad y prestigio internacional, contando asimismo con el concurso del voluntariado corporativo de sus colaboradores, el apoyo de sus principales ejecutivos y el sostén institucional.	118, 154
<b>Cumplimiento regulatorio</b>						
419-1 (1N)	La organización informante debe presentar la siguiente información: a. Las multas y las sanciones no monetarias significativas por el incumplimiento de leyes o normativas en materia social o económica en cuanto a lo siguiente: i. El valor monetario total de las multas significativas. ii. El número total de sanciones no monetarias. iii. Los casos sometidos a mecanismos de resolución de litigios. b. Si la organización no ha identificado incumplimientos de leyes o normativas, basta con señalar este hecho en una declaración breve. c. El contexto en el que se incurrió en multas y sanciones no monetarias significativas.	*	Sí	e) Cumplimiento de leyes y normas.	El monto y número de sanciones pecuniarias pagadas y no sanciones monetarias por incumplimiento de la legislación normativa durante la gestión 2017 son los siguientes: ● ASFI N° 061/2017 Multa de 1.000.- DEG. ● ASFI N° 378/2017 Multa pecuniaria de UFV 3.000. ● ASFI N° 499/2017 Multa de UFV 1.000. ● ASFI N° 501/2017 Multa pecuniaria de UFV 1.000. ● ASFI N° 1037/2017 Multa de UFV 1.000. ● ASFI N° 1093/2017 Multa de UFV 1.000. ● ASFI N° 1135/2017 Amonestación Escrita y multa de UFV 4.500. ● ASFI N° 1165/2017 Amonestación Escrita y multa de UFV 1.000. ● ASFI N° 1228/2017 Multa de UFV 1.500. ● ASFI N° 1312/2017 Multa de UFV 500. ● ASFI N° 1313/2017 Multas pecuniarias de UFV 2.500.	154
<b>RESPONSABILIDAD SOBRE PRODUCTOS</b>						
<b>Etiquetado de los productos y servicios</b>						
417-1	La organización informante debe presentar la siguiente información: a. Si los procedimientos de la organización obligan a aportar los siguientes tipos de datos sobre la información y el etiquetado de productos y servicios: i. El origen de los componentes del producto o servicio. ii. El contenido, especialmente en relación con las sustancias que podrían generar un impacto ambiental o social. iii. El uso seguro del producto o servicio. iv. La eliminación del producto y los impactos ambientales y sociales. v. Otros (explicar). b. El porcentaje de categorías significativas de productos o servicios cubiertas y evaluadas en relación con el cumplimiento de dichos procedimientos.		Sí	b) Transparencia.	Por el giro del negocio del Banco Nacional de Bolivia S.A. (intermediación financiera), los productos y servicios brindados no son etiquetados.	154

Estándar	Descripción del indicador		Verificación externa	Reglamento RSE ASFI 428/2016	Comentario	Página
417-2	La organización informante debe presentar la siguiente información: a. El número total de casos de incumplimiento de las normativas o códigos voluntarios relativos a la información y el etiquetado de productos y servicios, por: i. Casos de incumplimiento de las normativas que den lugar a multas o sanciones. ii. Casos de incumplimiento de las normativas que den lugar a advertencias. iii. Casos de incumplimiento de códigos voluntarios. b. Si la organización no ha identificado incumplimientos de las normativas o códigos voluntarios, basta con señalar este hecho en una declaración breve.		Sí	e) Cumplimiento de leyes y normas.	Durante el periodo reportado no hubo multa significativa alguna, ni sanciones o amonestaciones por incumplimiento de declaraciones, convenios y tratados internacionales o regulaciones nacionales, sub-nacionales, regionales y locales relativos a información y etiquetado de productos.	154
102-43 102-44	102-43 La organización informante debe presentar la siguiente información: a. El enfoque de la organización con respecto a la participación de los grupos de interés, incluida la frecuencia de la participación por tipo y por grupo de interés y la indicación de si alguna participación ha tenido lugar específicamente como parte del proceso de preparación del Informe.  102-44 La organización informante debe presentar la siguiente información: a. Los temas y preocupaciones que han sido señalados a través de la participación de los grupos de interés e incluir: i. Cómo ha respondido la organización a estos temas y preocupaciones, incluso mediante la elaboración de informes. ii. Los grupos de interés que han señalado cada uno de los temas y las preocupaciones clave.		Sí	d) Respeto a las partes interesadas.		103
<b>Cumplimiento regulatorio</b>						
419-1 (1N)	La organización informante debe presentar la siguiente información: a. Las multas y las sanciones no monetarias significativas por el incumplimiento de leyes o normativas en materia social o económica en cuanto a lo siguiente: i. El valor monetario total de las multas significativas. ii. El número total de sanciones no monetarias. iii. Los casos sometidos a mecanismos de resolución de litigios. b. Si la organización no ha identificado incumplimientos de leyes o normativas, basta con señalar este hecho en una declaración breve. c. El contexto en el que se incurrió en multas y sanciones no monetarias significativas.	*	Sí	e) Cumplimiento de leyes y normas.	Durante el periodo reportado, no hubo multas significativas, sanciones o amonestaciones por incumplimiento de declaraciones, convenios y tratados internacionales o regulaciones nacionales, regionales, y locales relativos al suministro y uso de productos.	154
<b>INDICADORES DE DESEMPEÑO ESPECÍFICOS PARA EL SECTOR DE SERVICIOS FINANCIEROS</b>						
<b>Cartera de productos</b>						
FS1 (1E)	Políticas con aspectos medioambientales y sociales específicos aplicadas a las líneas de negocio.	*	Sí	d) Respeto a las partes interesadas.		116
FS2	Procedimientos para la evaluación y el control de riesgos sociales y medioambientales en las líneas de negocio.		Sí	b) Transparencia.	El Banco Nacional de Bolivia S.A. cuenta con políticas para la prevención y detección de riesgos sociales y medioambientales en las líneas de negocio con el fin de promover la responsabilidad medioambiental.	154

Estándar	Descripción del indicador		Verificación externa	Reglamento RSE ASFI 428/2016	Comentario	Página
FS3	Procesos para monitorizar la implementación por parte de los clientes de los requisitos sociales y medioambientales incluidos en contratos o transacciones.		Sí	d) Respeto a las partes interesadas.	El Banco Nacional de Bolivia S.A. cuenta con políticas para la prevención y detección de riesgos sociales y medioambientales en las líneas de negocio.	116
FS4	Proceso(s) para mejorar la competencia de los empleados para implementar las políticas y procedimientos medioambientales y sociales aplicados a las líneas de negocio.		Sí	d) Respeto a las partes interesadas.	La base para determinar qué empleados requieren de competencias específicas para implementar las políticas y procedimientos medioambientales, sociales o de otro tipo, es el Manual de Funciones y responsabilidades, establecido para cada uno de los puestos de trabajo. Para evaluar las necesidades de formación se emplea un Plan Anual de Capacitación (PAC), que recoge las necesidades de formación de los empleados, alineadas al cumplimiento de los objetivos establecidos en el Plan Estratégico y otras fuentes. Para mejorar las competencias de los empleados, el banco brinda permanentes capacitaciones y entrenamientos del personal.	154
FS5	Interacciones con clientes/sociedades participadas/ socios empresariales en relación a los riesgos y oportunidades medioambientales y sociales.		Sí	e) Cumplimiento de leyes y normas.	El Banco Nacional de Bolivia aún no ha llevado a cabo acciones formales de interacción con clientes (Personas Naturales o Jurídicas) respecto a la comunicación de oportunidades medioambientales y sociales. Esta acción será llevada a cabo en la medida en la que el banco desarrolle productos que reduzcan el impacto ambiental y social de las actividades de sus clientes.	81
FS6	Porcentaje de la cartera para las líneas de negocio según la región, la dimensión (ejemplo: microempresas/ PyME/grandes) y el sector de actividad.		Sí	b) Transparencia.		81, 84
FS7 (2E)	Valor monetario de los productos y servicios diseñados para proporcionar un beneficio social específico para cada línea de negocio, desglosado según su propósito.	*	Sí	b) Transparencia.	El banco cuenta con líneas de productos diseñados específicamente para fomentar la bancarización de jóvenes estudiantes de pre y post grado, facilitando el acceso al crédito, con condiciones atractivas. Asimismo, cuenta con la línea Banca Joven Plus diseñada para jóvenes profesionales que se están incorporando al mercado laboral y que cuentan con una fuente estable de ingresos. Las condiciones ofrecidas en términos de garantía, plazo y tasa de interés son atractivas, permitiendo acceder a un mayor segmento de mercado, factor que incide en el proceso de bancarización.	81

Estándar	Descripción del indicador		Verificación externa	Reglamento RSE ASFI 428/2016	Comentario	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.		Sí	b) Transparencia.	La estrategia del Banco Nacional de Bolivia S.A. aún no contempla el diseño de productos que generen un beneficio medioambiental específico.	154
<b>Auditoría</b>						
FS9	Cobertura y frecuencia de auditorías para evaluar la implementación de las políticas medioambientales y sociales y los procedimientos de evaluación de riesgos.		Sí	b) Transparencia.	La Unidad de Auditoría Interna realiza revisiones con relación a las donaciones realizadas a las entidades con las cuales se tiene un convenio de colaboración; adicionalmente, se realiza la verificación de cumplimiento; los resultados fueron compartidos mediante Informe GDAU/INF/035/2018 en fecha 30 de abril de 2018.	154
<b>Activismo accionario</b>						
FS10	Porcentaje y número de compañías dentro de la cartera de la entidad con las que la organización informante ha interactuado en temas medioambientales y sociales.		Sí	a) Rendición de cuentas a la sociedad.	<p>El banco tiene interacciones en temas ambientales y sociales (donaciones programa DAR en el 2017) con las siguientes personas y/u organizaciones:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>● Orfanato de animales silvestres "Senda Verde".</li> <li>● Adolescente Sonia Mejía.</li> <li>● Niño Juan Daniel Quijo Chuquimia.</li> <li>● Asociación Infante.</li> <li>● Niño Luis Fernando Aseñas Loreño.</li> <li>● Asilo de Ancianos Sagrado Corazón.</li> <li>● Comedor de ancianos de la Santa Cruz.</li> <li>● Hogar de niños Trinidad.</li> <li>● Niño Juan Noel Quino Tintaya.</li> <li>● Instituto Oncológico del Oriente Boliviano.</li> <li>● Fundación Down Bolivia.</li> <li>● Contribución al Municipio de Orinoca.</li> </ul> <p>Adicionalmente el BNB construye importantes alianzas en base a una visión compartida para generar transformaciones que apoyan la consecución de los ODS.</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>● Alianza BNB y Visión Mundial.</li> <li>● Alianza BNB y Unicef.</li> </ul>	154
FS11	Porcentaje de activos sujetos a controles medioambientales o sociales tanto positivos como negativos.		Sí	b) Transparencia.	El Banco Nacional de Bolivia S.A. para el beneficio de diferentes organizaciones, destina un porcentaje de sus utilidades para fines de beneficio social.	154

Estándar	Descripción del indicador		Verificación externa	Reglamento RSE ASFI 428/2016	Comentario	Página
FS12	Política(s) de voto en asuntos medioambientales o sociales en participaciones sobre las cuales la organización informante posee derecho de voto o recomendación de voto.		Sí	b) Transparencia.	El BNB es parte de las siguientes alianzas, en las cuales tiene un desempeño activo en los proyectos en los cuales participa con fines sociales y medioambientales: ● Alianza BNB y Visión Mundial. ● Alianza BNB y Unicef.	154
<b>Comunidades locales</b>						
FS13	Puntos de acceso por tipo en áreas de escasa densidad de población o desfavorecidas económicamente.		Sí	e) Cumplimiento de leyes y normas.	El Banco Nacional de Bolivia S.A. no abrió sucursales, agencias fijas o externas, ventanillas de atención, o puntos promocionales en localidades con baja bancarización.	154
FS14	Iniciativas para mejorar el acceso a servicios financieros a personas desfavorecidas.		Sí	d) Respeto a las partes interesadas.		98
<b>Etiquetado de los productos y servicios</b>						
FS15 (3E)	Descripción de políticas para el correcto diseño y oferta de servicios y productos financieros.	*	Sí	e) Cumplimiento de leyes y normas.	El BNB cuenta con políticas de productos financieros así como políticas de servicios en las cuales se detalla claramente el correcto diseño y oferta de servicios y productos financieros.	154
FS16 (4E)	Iniciativas para mejorar la alfabetización y educación financiera según el tipo de beneficiario.	*	Sí	d) Respeto a las partes interesadas.	El banco cuenta con un Plan anual de educación financiera correspondiente a la gestión 2017, dicho Plan es remitido a la ASFI y contiene los temas relevantes en cuanto a educación financiera.	108, 154
<b>ASFI</b>						
1A	Gestión para el ahorro en cuanto a energía y agua	*	Sí	c) Comportamiento ético.		154
2A	Gestión de residuos producto de los servicios y productos que prestan.	*	Sí	c) Comportamiento ético.		154
2A (B)	Desglose de los gastos de inversiones ambientales.	*	Sí	b) Transparencia.		154
3A	Desglose de productos financieros destinados a fomentar la implementación de tecnologías para preservar el medioambiente	*	Sí	b) Transparencia.		154
1H	Contribuciones o aportes a fines sociales, culturales gremiales y benéficos (por programas o proyectos, gasto o inversión sobre las utilidades logradas en la gestión).	*	Sí	d) Respeto a las partes interesadas.	El banco tiene interacciones en temas ambientales y sociales (donaciones programa DAR en el 2017) con las siguientes personas y/u organizaciones: ● Orfanato de animales silvestres "Senda Verde". ● Adolescente Sonia Mejía. ● Niño Juan Daniel Quijo Chuquimia. ● Asociación Infante. ● Niño Luis Fernando Aseñas Loreño. ● Asilo de Ancianos Sagrado Corazón. ● Comedor de ancianos de la Santa Cruz.	118



Estándar	Descripción del indicador		Verificación externa	Reglamento RSE ASFI 428/2016	Comentario	Página
1H	Contribuciones o aportes a fines sociales, culturales gremiales y benéficos (por programas o proyectos, gasto o inversión sobre las utilidades logradas en la gestión).	*	Sí	d) Respeto a las partes interesadas.	<ul style="list-style-type: none"> <li>Hogar de niños Trinidad.</li> <li>Niño Juan Noel Quino Tintaya.</li> <li>Instituto Oncológico del Oriente Boliviano.</li> <li>Fundación Down Bolivia.</li> <li>Contribución al Municipio de Orinoca.</li> </ul> <p>Adicionalmente el BNB construye importantes alianzas en base a una visión compartida para generar transformaciones que apoyan la consecución de los ODS.</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>Alianza BNB y Visión Mundial.</li> <li>Alianza BNB y Unicef.</li> </ul>	
1S	Mecanismos y procedimientos de retención y fidelización de clientes.	*	Sí	d) Respeto a las partes interesadas.		100
2S	Mecanismos para la evaluación de satisfacción de los clientes en cuanto a los servicios financieros y atención proporcionada,	*	Sí	d) Respeto a las partes interesadas.		100
3S	Número de reclamos, porcentaje de quejas resueltas y adopción de medidas correctivas.	*	Sí	b) Transparencia.	<p>El detalle del número de reclamos de la gestión 2017 por oficina del banco, casos cerrados y quejas resueltas, es el siguiente:</p> <p>Reclamos por oficina:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>La Paz: 5.503</li> <li>Santa Cruz: 4.540</li> <li>Cochabamba: 2.713</li> <li>Sucre: 795</li> <li>Tarija: 373</li> <li>Oruro: 354</li> <li>Potosí: 363</li> <li>Beni: 220</li> <li>Gerencia General: 60</li> <li>Pando: 48</li> <li>BNB SAFI: 7</li> </ul> <p>Porcentaje de casos cerrados o quejas resueltas:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>En fecha: 99,7%</li> </ul>	154
3T	Porcentaje de contrataciones de personas con discapacidad con relación al total de empleados.	*	Sí	d) Respeto a las partes interesadas.	<p>Durante la gestión 2017, el Banco Nacional de Bolivia S.A. en apoyo a las personas con discapacidad o familiares ya cuenta en sus planillas con relación al total de empleados un 0,05%.</p>	
*	Indicadores a requerimiento del ente regulador – ASFI.					
Sí	Indicadores reportados en el Informe de RSE 2017.					

SOMOS EL ÚNICO  
BANCO QUE TE DA  
WIFI GRATIS



Consulta por el servicio **BNB WiFi** y conéctate  
a la red de nuestras agencias habilitadas.

USO RESTRINGIDO EN EL ÁREA DE CAJAS

**Tú** primero

Fundado  
1872

**BNB**

BANCO NACIONAL DE BOLIVIA



## **VIII. ENCARGO DE SEGURIDAD LIMITADA**





## **INFORME DE SEGURIDAD LIMITADA DEL PROFESIONAL INDEPENDIENTE**

22 de junio de 2018

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

### **Introducción**

Hemos sido contratados para realizar un encargo de seguridad limitada sobre el Informe de Responsabilidad Social Empresarial 2017 del Banco Nacional de Bolivia S.A. que ha sido preparado de acuerdo con los estándares de Responsabilidad Social identificados como "Sí" en la columna "Verificación externa" del "Índice de contenido GRI 2017" de dicho Informe, en el marco de lo establecido en los Estándares GRI para la elaboración de informes de sostenibilidad. (en adelante, Estándares GRI).

### **Alcance**

Nuestro trabajo se realizó de acuerdo con Normas de Aseguramiento aplicables en Bolivia aprobadas por el Consejo Técnico Nacional de Auditoría y Contabilidad (CTNAC) del Colegio de Auditores de Bolivia. Esta Norma establece que cumplamos con requerimientos éticos y que planifiquemos y realicemos nuestro trabajo para obtener seguridad limitada en relación a cualquier aspecto significativo que llame nuestra atención y nos lleve a concluir que el Informe de Responsabilidad Social Empresarial 2017 del Banco Nacional de Bolivia S.A., ha sido preparado de acuerdo con los estándares de Responsabilidad Corporativa identificados como "Sí" en la columna "Verificación Externa" del "Índice de contenido GRI 2017" de dicho Informe, en el marco de lo establecido en los Estándares GRI.





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

El alcance de nuestro trabajo consideró solamente los estándares de Responsabilidad Corporativa identificados como "Sí" en la columna "Verificación externa" del "Índice de contenido GRI 2017" del Informe de Responsabilidad Empresarial 2017 elaborado por el Banco Nacional de Bolivia S.A.

### **Responsabilidad de la Gerencia**

La Gerencia del Banco Nacional de Bolivia S.A. es responsable de la preparación y presentación de la información incluida en el Informe de Responsabilidad Social Empresarial 2017, por el nivel auto declarado de aplicación esencial y de la selección de los criterios GRI utilizados para la preparación del Informe de acuerdo con los Estándares GRI. Esta responsabilidad incluye: el diseño, implementación y mantenimiento de los controles internos relevantes para la apropiada preparación y presentación de la información incluida en el Informe de Responsabilidad Social Empresarial 2017, por el nivel auto declarado de aplicación esencial, y la aplicación de una base adecuada para la preparación y elaboración de estimaciones que sean razonables para estas circunstancias.

### **Responsabilidad del profesional independiente**

Nuestra responsabilidad es expresar una conclusión con nivel de seguridad limitada sobre si el Informe de Responsabilidad Empresarial 2017 del Banco Nacional de Bolivia S.A. ha sido preparado de acuerdo con los estándares de Responsabilidad Social Empresarial identificados como "Sí" en la columna "Verificación externa" del "Índice de contenido GRI 2017" de dicho Informe, en el marco de lo establecido en los Estándares GRI. Nuestra responsabilidad es solamente con el Banco Nacional de Bolivia S.A. de acuerdo con la propuesta de servicios profesionales acordada con la Sociedad. Por este motivo, no aceptamos ni asumimos ninguna responsabilidad para cualquier otro propósito ni con cualquier otra persona u organización.





## **Resumen de procedimientos realizados**

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

- Entrevistas con personal del Banco Nacional de Bolivia S.A. encargado de la elaboración del documento Informe de Responsabilidad Social Empresarial 2017 y con personal de las áreas responsables de la generación de la información.
- Comparación de los datos financieros del Informe de Responsabilidad Social Empresarial 2017 con la información financiera incluida en los Estados Financieros Auditados de esa gestión.
- Entrevistas con las gerencias y personal que opera la estrategia social y la implementación de las políticas y/o procedimientos sociales del Banco.
- En base a las entrevistas, se indagó acerca del tipo de información de respaldo existente.
- Posteriormente, se efectuaron pruebas analíticas y/o descriptivas sobre la información presentada en el Informe de Responsabilidad Social Empresarial 2017 elaborado por el Banco Nacional de Bolivia S.A.

## **Limitaciones inherentes**

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

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

No hemos llevado a cabo ningún trabajo sobre información presentada correspondiente a períodos anteriores o con relación a objetivos y proyecciones futuras. No hemos realizado ningún trabajo fuera del alcance acordado y por ello, nues-



tra conclusión se limita a los estándares de Responsabilidad Social identificados como "Sí" en la columna "Verificación externa" del "Índice de contenido GRI 2017" de dicho Informe, en el marco de lo establecido en los Estándares GRI.

### **Nuestra independencia y control de calidad**

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

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

### **Conclusión**

Basados en nuestro trabajo, nada ha llamado nuestra atención que nos haga pensar que los estándares de Responsabilidad Social identificados como "Sí" en la columna "Verificación externa" del "Índice de contenido GRI 2017" del Informe de Responsabilidad Social Empresarial 2017 del Banco Nacional de Bolivia S.A., no ha sido preparado en todos sus aspectos significativos, de acuerdo con lo establecido en los Estándares GRI.

PricewaterhouseCoopers S.R.L.

(Socio)

Daniel Moncada O.

MAT. PROF. N° CAUB-9445

MAT. PROF. N° CAULP-3510

# Red de sucursales y agencias

(102-3) (102-4)

## Domicilio legal

Calle España N° 90.

Sucre, Estado Plurinacional de Bolivia.

## Oficina Nacional

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

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

Casilla N° 360, La Paz.

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

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

## Sucursal La Paz

Oficina Principal

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

Agencia 20 de Octubre

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

Agencia Achumani

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

Agencia Buenos Aires

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

Agencia Edificio Anexo

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

Agencia Mega Center

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

Agencia Miraflores

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

Agencia MyPE El Tejar

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

Agencia MyPE Gran Poder

Calle Sebastián Seguro N° 1050, Zona Gran Poder.

Agencia MyPE Villa Fátima

Av. Tejada Sorzano N° 414, entre avenida Saavedra y calle Emilio Lara, Zona Villa Fátima.

Agencia Obrajés

Av. 14 de Septiembre, esq. Calle 17, Zona Obrajés.

Agencia Pérez Velasco

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

Agencia San Miguel

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

Oficina externa/Autobanco Achumani

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

Oficina externa/Caja Externa CBN

Av. Montes N° 400, interior edificio CBN, Zona Norte.

Oficina externa/Caja Externa Terrasur

Calle Belisario Salinas N° 525, Zona Sopocachi.

## Sucursal Santa Cruz

Oficina Principal

Calle René Moreno N° 258, Zona Central.

Agencia 7 Calles

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

Agencia Aroma

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

Agencia Busch

Av. Busch, esq. Av. Noel Kempff Mercado (Tercer Anillo Int.), Zona Oeste.

Agencia La Ramada

Av. Grigotá N° 333, Zona Mercado La Ramada.

Agencia Montero

Calle Warnes, esq. Sucre, ciudad de Montero.



BANCO NACIONAL DE BOLIVIA

Agencia Mutualista	Av. Mutualista esq. Los Cuyabos, Zona Noreste.
Agencia MyPE La Guardia	Carretera antigua Santa Cruz-Cochabamba, entre calles 6 de Agosto y Nacian Urquidi, Zona Sur.
Agencia MyPE La Ramada	Av. Isabel La Católica N° 447, entre calles Muchiri y Padre Pérez, Zona La Ramada.
Agencia MyPE Pampa de la Isla	Av. Virgen de Cotoca, pasando Av. El Trillo y surtidor La Pascana, frente a Semillas Mónica, Zona Pampa de la Isla.
Agencia MyPE Plan 3000	Av. Prolongación Che Guevara, esq. Calle 1, Paralela Av. Cañada Pailita, Zona Plan 3000.
Agencia Norte	Av. Cristo Redentor, esq. Cuarto Anillo, Zona Norte.
Agencia Sur	Calle Diego de Mendoza, esq. Av. Velarde, frente Plaza Blacutt Héroes del Chaco, Zona Sur.
Agencia UPSA	Av. Transversal 1, entre prolongación Paraguá y Cuarto Anillo, Zona Parque Industrial.
Agencia Urubó	Av. Primera esq. Puente Urubó 91, Plaza Comercial Urubó, Zona Noroeste.
Agencia Ventura Mall	Av. San Martín esq. Cuarto Anillo, Centro Comercial Ventura Mall, Zona Equipetrol Norte.
Agencia Villa 1° de Mayo	Calle "G" esq. Calle N° 4, acera este Plaza Principal, Zona Villa 1° de Mayo.
Oficina externa/Autobanco Mutualista	Av. Mutualista, esq. Los Cuyabos, Zona Noreste.
Oficina externa/Autobanco Norte	Av. Cristo Redentor, esq. Cuarto Anillo, Zona Norte.
Oficina externa/Autobanco René Moreno	Calle René Moreno N° 258, Zona Central.
Oficina externa/Autobanco Sur	Calle Diego de Mendoza esq. Av. Velarde, frente Plaza Blacutt Héroes del Chaco, Zona Sur.
Oficina externa/Autobanco UPSA	Av. Transversal 1, entre prolongación Paraguá y Cuarto Anillo, Zona Parque Industrial.
Oficina externa/BNB Express CBN	Carretera antigua a Cochabamba Km. 14, instalaciones Cervecería Boliviana Nacional (CBN), Zona Sur.
Oficina externa/BNB Express Cotoca	Av. Santa Cruz N° 133, entre calles René Moreno y Defensores del Acre, Zona Central.
Oficina externa/BNB Express El Carmen	Km. 9 Av. Doble Vía La Guardia, esq. Av. Mapaizo, localidad El Carmen, Zona El Bajío
Oficina externa/BNB Express Paurito	Av. Santa Cruz de la Sierra, esq. Germán Busch, Plaza Principal de Paurito, Zona Central.
Oficina externa/BNB Express UTEPSA	Av. Noel Kempff Mercado N° 715, entre Av. Busch y Av. San Martín (Tercer Anillo Int.), Zona Oeste.
Oficina externa/BNB Express Valle Sánchez	Av. Principal de ingreso a Valle Sánchez, UV-1 manzano 2, Zona Sur, Warnes.
Oficina Externa/Caja de Cobranzas Alcaldía	Av. Cristóbal de Mendoza, esq. calle Orton (Segundo Anillo), frente a la Casa del Camba, Barrio Máquina Vieja.

## Sucursal Cochabamba

Oficina Principal	Calle Nataniel Aguirre N° E-198, esq. Jordán, Zona Central.
Agencia América	Av. América, esq. Bernardo Monteagudo, Edificio Terrado (planta baja), Zona Tupuraya.
Agencia Ayacucho	Av. Ayacucho N° 389, esq. Jordán, Zona Central.
Agencia Blanco Galindo	Av. Blanco Galindo N° 1123, entre Av. Campero y pasaje Walter Rocha, Zona Hipódromo.
Agencia Constitución	Plazuela Constitución, esq. 16 de Julio, Zona Noreste.
Agencia Heroínas	Av. Heroínas N° S-589, esq. Falsuri, Zona Oeste.
Agencia La Cancha	Calle Esteban Arze N° 1383, entre calles Totorá y Tarata, Zona Sud.
Agencia MyPE Colcapirhua	Av. Blanco Galindo Km 9, esq. Av. Reducto, Zona Reducto Sur, provincia de Quillacollo, localidad Colcapirhua.
Agencia MyPE Sud	Av. San Martín N° 1129, entre calles Honduras y Punata, Zona Sud.
Agencia MyPE Suecia	Av. República de Suecia, esq. Pasaje N° 6, Zona Huayrakasa.
Agencia Norte	Av. América N° E-0402, esq. Plaza 4 de Noviembre, Zona Queru Queru.

Agencia Quillacollo	Calle Villazón, entre calles Lanza y Héroes del Chaco, lado comando policial de Quillacollo, ciudad Quillacollo.
Agencia Simón López	Av. Simón López N° 563, casi esquina Los Ceibos, Zona Cala Cala.
Oficina externa/Autobanco Constitución	Plazuela Constitución, esq. 16 de Julio, Zona Noreste.
Oficina externa/BNB Express Taquiña	Final Av. Centenario, interior Cervecería Taquiña, Zona Taquiña.
Oficina externa/BNB Express Tiquipaya	Final calle Profesora Guillermina Martínez, interior UNIVALLE, Tiquipaya.
Oficina externa/BNB Express Vinto Chico	Carretera Quillacollo - Confital Km. 20½. Localidad Vinto Chico.

### Sucursal Sucre

Oficina Principal	Calle España N° 90, Zona Central.
Agencia Barrio Petrolero	Av. Las Américas N° 433, entre calles Panamá y Honduras, Barrio Petrolero.
Agencia MyPE Mercado Campesino	Av. Jaime Mendoza N° 2150 entre Av. Germán Busch y Av. del Maestro.
Agencia Supermercado SAS	Calle J.J. Pérez N° 331, Supermercado SAS, Zona Central.
Oficina externa/BNB Express Av. Hernando Siles	Av. Hernando Siles N° 642, entre Junín y Aniceto Arce, Zona Mercado Central.

### Sucursal Oruro

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

### Sucursal Potosí

Oficina Principal	Calle Junín N° 4, entre calles Matos y Bolívar, Zona Central.
Agencia Murillo	Av. P. D. Murillo N° 93, entre calles M. Arellano y M. García, Zona Ciudad Satélite.
Agencia MyPE Mercado Uyuni	Av. Pando N° 410, esq. Av. Cívica, Zona San Roque.
Agencia Uyuni	Av. Potosí s/n, entre Av. Arce y calle Sucre, Zona Inmaculada Concepción.

### Sucursal Tarija

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

### Sucursal Beni

Oficina Principal	Plaza Mariscal José Ballivián, acera norte N° 46, Zona Central.
Agencia Guayaramerín	Av. 25 de Mayo, esq. calle Mariscal Santa Cruz, Zona Central.

Agencia Pompeya

Calle 1° de Mayo, entre calles Isiboro y Securé, Zona Pompeya.

Agencia Riberalta

Av. Dr. Juan de Dios Martínez, entre Medardo Chávez y Alberto Natush, Zona Central, ciudad de Riberalta.

### Sucursal El Alto

Oficina Principal

Avenida Satélite N° 338, entre calles Hermano Morales y José Caballero, Zona de Ciudad Satélite.

Agencia 16 de Julio

Av. Alfonso Ugarte N° 133, Zona 16 de Julio.

Agencia Mercado Nueva Alianza

Av. Panamericana N° 107, esq. Viscarra, urbanización Nueva Alianza, Zona Villa Bolívar "D".

Agencia MyPE 16 de Julio

Av. Alfonso Ugarte N° 2989, esq. Lazo de la Vega, Zona 16 de Julio.

Agencia MyPE Río Seco

Av. Juan Pablo II N° 4, ex tranca Río Seco, Zona Río Seco.

Agencia MyPE Villa Dolores

Calle 2 N° 140 esquina calle Antofagasta, zona Villa Dolores.

Agencia Villa Adela

Av. Bolivia N° 14, esq. Ladislao Cabrera, Manzano O, Lote N° 1, Zona Villa Bolívar Municipal.

Oficina externa/BNB Express Achocalla

Av. La Paz N° 61, camino principal, ex localidad Pacajes, localidad Achocalla.

Oficina externa/BNB Express Av. 6 de Marzo. Av. 6 de Marzo N° 112, Zona Villa Bolívar "A".

### Sucursal Pando

Oficina Principal

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





