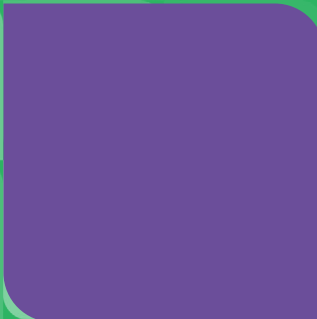


Informe de Responsabilidad Social Empresarial 2018

BNB | Banco Nacional de Bolivia



***Informe de
Responsabilidad
Social Empresarial
2018***

BNB

Banco
Nacional
de Bolivia

DATOS DE CONTACTO

(102-1) (102-53)

Banco Nacional de Bolivia S.A.

Tel: (591-2) 2332323 – Fax int. 1850. Casilla Nº 360, La Paz-Bolivia.

Email: info@bnb.com.bo, bnbrse@bnb.com.bo

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

RESPONSABLES

Patricio Garrett Mendieta

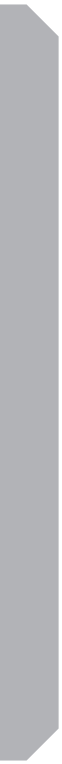
Carmen Zamora Ramírez



I. Presentación

Contenido

I. Presentación	5
Alcance	9
Carta del Vicepresidente Ejecutivo	11
II. Carta del Presidente del Directorio	13
III. Perfil del Banco Nacional de Bolivia S.A.	21
BNB, un banco en constante innovación	23
BNB Corporación S.A.	24
BNB en cifras, principales indicadores	25
Composición accionaria	26
Misión, visión y valores	26
Gobierno corporativo	27
Estructura organizacional	35
Gestión de riesgo	36
Asociaciones y membresías	38
Reconocimientos y distinciones	38
IV. BNB Responsabilidad Social Empresarial	41
Descripción de la incorporación de la RSE en la planificación estratégica de la entidad	43
Resultado de la implementación y mantenimiento del sistema de gestión de la RSE en el BNB	43
V. Materialidad	49
Proceso para la determinación de la materialidad	51
Modelo de materialidad aplicado	55
VI. Desempeño social	57
VII. Desempeño ambiental	149
VIII. Desempeño económico	161
IX. Pacto Global de las Naciones Unidas	165
X. Global Reporting Initiative (GRI)	173
Acerca del GRI	175
Declaración del nivel de aplicación de los estándares GRI-IRSE 2018	175
Lista de indicadores de acuerdo a la materialidad del BNB	176
XI. Encargo de Seguridad Limitada	203
Red de sucursales y agencias	209



Alcance

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

El presente Informe de Responsabilidad Social Empresarial (IRSE) del Banco Nacional de Bolivia S.A. (BNB) da cuenta del sólido compromiso que mantiene con sus grupos de interés y exhibe los resultados del período comprendido entre el 1º de enero y el 31 de diciembre de 2018.

El IRSE 2018 ha sido elaborado de conformidad con la opción “Esencial” de los Estándares GRI, que representan las mejores prácticas a nivel global para informar públicamente los impactos económicos, ambientales y sociales de una organización.

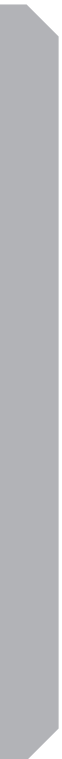
Asimismo, en su elaboración se da cumplimiento tanto a la normativa vigente expedida por la Autoridad de Supervisión del Sistema Financiero (ASFI), como a los principios del Pacto Global, los Objetivos de Desarrollo Sostenible de las Naciones Unidas, y a la visión, misión y principios del banco.

El BNB hace público su Informe de RSE 2018 con el propósito de que los grupos de interés identificados cuenten con información veraz de su desempeño en materia de responsabilidad social empresarial durante el 2018, referido a la gestión organizacional, económica, social y ambiental del banco.

Con la finalidad de garantizar la fidelidad de la información contenida en el presente Informe, éste ha tenido el encargo de seguridad limitada a cargo de la empresa consultora PricewaterhouseCoopers S.R.L. (PWC), dando credibilidad y transparencia a la información expresada en el mismo.

Los indicadores seleccionados por tema y el asunto relevante se encuentran referidos en la tabla resumen de indicadores del GRI, que se encuentra insertada en sus páginas.

Adicionalmente, el portal www.bnb.com.bo contiene también la información comprendida en este documento, además de información de utilidad para conocimiento del alcance que tiene el banco en su accionar en el negocio y en materia de RSE.





Concluimos el 2018, un año lleno de retos y desafíos, los cuales, gracias al trabajo y compromiso de todos, logramos cumplir en su mayoría. Agradezco y felicito a cada uno de los funcionarios que con su profesionalidad hacen a la Institución líder en el mercado nacional; merecen un alto reconocimiento nuestros funcionarios, quienes con empeño y dedicación permiten que el banco llegue a los diferentes rincones del país llevando educación, desarrollo, equidad e inclusión, y constituyen una riqueza invaluable de la Institución.

La Responsabilidad Social Empresarial se ha convertido en un pilar estratégico trascendental y transversal del banco, es respaldada por la alta dirección de la empresa y apoyada por el conjunto de colaboradores, es por ello que constituye “el espíritu del banco”.

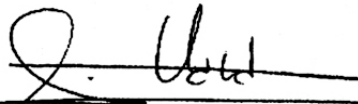
La misión, visión y principios de la Institución en conjunción con los valores éticos, la eficiencia, innovación y transparencia, robustecen el perfil de buen ciudadano corporativo del banco, que se refleja en el compromiso de optimizar la experiencia del cliente, los accionistas, en el crecimiento profesional y personal de los funcionarios, en la contribución a la construcción de una sociedad inclusiva y en la protección del medioambiente

El 2018 el BNB ha recibido nuevamente la más alta Calificación de Desempeño de RSE correspondiente a 5+ «óptimo» respec-

to 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., de esta manera el banco ha ratificado los altos estándares obtenidos desde el año 2014 a la fecha.

Como en años anteriores, para la elaboración del presente Informe se siguió la metodología del Global Reporting Initiative (GRI), en conformidad con la opción «Esencial» de los Estándares GRI, que incluye los aspectos materiales, indicadores del Suplemento Sectorial para Entidades Financieras, la normativa de la Autoridad de Supervisión del Sistema Financiero (ASFI) y la verificación por un externo.

Es así que la empresa PriceWaterhouseCoopers S.R.L. anotó en su Informe de encargo de seguridad limitada, que nada llamó su atención que les haga pensar que el IRSE 2018 no cumple con todos los aspectos significativos, y con los criterios de reporte de los Estándares GRI para la elaboración de Memorias de Sostenibilidad.



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



II.

**Carta del
Presidente
del Directorio**

Carta del Presidente del Directorio

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



Me resulta grato presentar, por tercer año consecutivo, el Informe Anual de Responsabilidad Social Empresarial 2018 (IRSE 2018), en el que se encuentran expuestos los hechos más relevantes de la gestión durante el período comprendido entre el 1º de enero y el 31 de diciembre de 2018.

Bajo mi tutela personal, el BNB presta especial dedicación a la Responsabilidad Social Empresarial (RSE) y a la función social de los servicios financieros, ejecutando acciones orientadas a la atención del sector productivo del país y de la vivienda de interés social; a la bancarización y a la atención con calidad y calidez; a la educación financiera; y a los programas ambientales y sociales del banco.

A continuación expongo ante ustedes los aspectos destacados que se manifiestan en el presente Informe de Responsabilidad Social Empresarial.

Gracias a un sólido Gobierno Corporativo, durante la gestión 2018 el banco actuó de manera íntegra y responsable, lo que ha permitido , junto con un muy buen desempeño financiero

por la intermediación financiera y la prestación de servicios, que las empresas calificadoras de riesgos otorguen al BNB muy buenas calificaciones y hayan anotado una perspectiva estable de las mismas.

En el transcurso del año 2018 el banco ha realizado un nuevo diagnóstico de RSE, utilizando nuevamente la herramienta de la Fundación ETHOs, reconocida internacionalmente. Los avances desde el último diagnóstico en 2013 han sido significativos en todas las áreas. Los resultados obtenidos muestran que la RSE se ha consolidado y fortalecido a partir de una robusta estrategia y del compromiso de los directores, los ejecutivos de la Institución, así como de los funcionarios en su conjunto.

Los resultados del diagnóstico han servido de base para elaborar los nuevos lineamientos estratégicos de RSE, que tendrán como marco de actuación los Objetivos de Desarrollo Sostenible (ODS) y la Agenda 2030 del Pacto Global.

Mencionar el Pacto Global es un orgullo para el banco, al cual nos adherimos el año 2007, en 2016 apoyamos la creación de la Red Bolivia del Pacto Global y somos miembros de la directiva de la misma, y en 2018 trabajamos arduamente en la difusión de los Objetivos de Desarrollo Sostenible (ODS) entre las empresas bolivianas, es así que como banco lideramos la iniciativa orientada a promover los derechos de la niñez boliviana, a partir de una mesa de trabajo, con el apoyo de Unicef y el paraguas de la Confederación de Empresarios Privados de Bolivia, en la que participan empresas de diferentes sectores.

En cuanto a los programas sociales, mantuvimos nuestra alianza con Visión Mundial Bolivia, y a la fecha hemos llegado a beneficiar a más de 46.000 personas, entre ellos más de 22.000

niños, niñas y adolescentes, con la construcción de sistemas de agua segura en comunidades que presentan extrema pobreza.

En 2018 implementamos un nuevo programa social orientado a beneficiar a las personas con discapacidad, principalmente intelectual, en alianza con la Fundación Ojos del Mundo, la Fundación Boliviana de Oftalmología, la Fundación Adolfo Kolping y los colegios de oftalmólogos; desarrollamos el programa denominado “Veó Veó”, cuyas características principales son la evaluación oftalmológica y la donación gratuita de lentes a personas con discapacidad. Este programa tiene la proyección de alcanzar a beneficiar con lentes gratuitos a al menos 10.000 personas a nivel nacional en los próximos tres años.

En cuanto a educación financiera, el Bus del BNB sigue recorriendo el país, provocando la curiosidad de la gente y motivando al aprendizaje de nociones básicas de finanzas, derechos y obligaciones, y difundiendo los productos bancarios de la cartera social. Este año el bus recorrió más de 5.000 Km, transitó por carreteras, caminos, incluso pontones, para llegar hasta Cobija en el norte del país y a otras poblaciones del oriente boliviano, culminando el 2018 habiendo visitado los nueve departamentos.

En cuanto a los programas internos, “Primero tu Salud” sigue siendo un referente de promoción de la salud y bienestar. Entre los meses de septiembre y diciembre llevamos a cabo el cuarto diagnóstico de salud, a través de exámenes de laboratorio, evaluaciones antropométricas y encuestas sobre hábitos de salud; los resultados estadísticos nos servirán de norte para planificar las acciones de salud para los próximos dos años.

Asimismo, hemos desarrollado una Política de Voluntariado, que servirá de marco de actuación para la promoción del vo-

luntariado corporativo. El entusiasmo de los colaboradores del banco ha hecho que la Oficina Santa Cruz cree el primer “Club de Voluntarios”, un colectivo que fortalecerá y promoverá acciones de voluntariado desde la Institución y desde las iniciativas locales.

Día a día evidenciamos que las transacciones bancarias denominadas “digitales” van sustituyendo a las transacciones tradicionales. Efectivamente, las transacciones digitales aumentaron en un 51% en 2018, contra tan sólo un 4% de las tradicionales. Por esa razón la transformación digital que vive el banco atraviesa por un nuevo momento que se apoya en tres conceptos. El primero es el de “Banca a distancia”, que se resume en que la relación cliente-banco se sustente en una “autogestión bancaria”, donde el cliente plantea su necesidad, la concreta en un canal digital y el banco actúa como facilitador. El segundo concepto es el denominado “BNB Lab”, que es la experiencia personal e íntima de los clientes con las soluciones digitales para obtener de ellas retroalimentación en vivo sobre la funcionalidad, ventajas y la manera en la que el banco pueda aproximárseles más. El tercer concepto engloba la profunda voluntad institucional de centrar su actividad en la experiencia del cliente.

Procurar la buena experiencia del cliente cuando se relaciona con nuestra Institución continúa siendo el norte del quehacer del banco, para lo cual seguimos invirtiendo en la capacitación del personal para la atención con calidad y calidez, en la incorporación de tecnología para la digitalización y gestionamos el mejoramiento de los procesos haciendo hincapié en la innovación. Los resultados de este trabajo han sido alentadores, ya que las estadísticas indican que la calidad operativa del banco ascendió al 93.2% y la satisfacción general de los clientes al

85%. Por el lado de la innovación, el BNB fue galardonado con varias distinciones, entre las que destaco el 4to. lugar en la 6ta. edición del “Premio a la Innovación Financiera” en el 18º Congreso Financiero de Tecnología e Innovación (CLAB 2018) en Cartagena de Indias, Colombia, organizado por Felaban. y el reconocimiento como uno de los cinco bancos más innovadores de América Latina y el Caribe en el Foro de Transformación Bancaria y Finanzas Tecnológicas Fintech Americas 2018.

Pusimos en evidencia que el banco se constituye en uno de los más creativos y más dúctiles a los diferentes segmentos del mercado, con propuestas precisas de valor, al lanzar la nueva línea de negocios “Banca Senior BNB” para clientes de 60 años o más, la misma que ofrece valiosos beneficios para este segmento. Asimismo, la tecnología de la mano de la innovación ha permitido introducir una solución, denominada Códigos QR, para realizar pagos desde la App BNB Móvil.

En el mes de octubre estrenamos imagen institucional con un enfoque renovado, nuevo y dinámico. No sólo se varió la tonalidad del color verde corporativo, sino que se renovó todo el trazo de las letras de la marca y se imprimió un nuevo esquema comunicacional y promocional, equilibrando la tradición y la modernidad. De igual manera, el cambio implicó una renovada propuesta de valor que se resume en el eslogan “Un mundo como tú”.

En cuanto al tema económico, el banco generó USD 32.3 millones de utilidad neta, ligeramente inferior al resultado del año anterior; el volumen de activos del BNB alcanzó a USD 3.853 millones, representando un crecimiento del 4.4% (USD 161 millones) respecto al año 2017; el patrimonio contable al cierre del período 2018 se situó en el orden de USD 256 millones, registrando un aumento del 6.2% o de USD 15 millones más con

respecto a 2017. El corolario a fin de la gestión fue un retorno sobre el patrimonio (ROE) del 14.46%.

A tiempo de culminar la presentación del Informe de Responsabilidad Social Empresarial, quiero agradecer a todos, colaboradores y clientes, quienes hacen posible que el BNB sea líder en el mercado nacional y un referente de compromiso social. Aprovecho la ocasión para hacer un homenaje póstumo a don Fernando Bedoya Ballivián, quien fue el puntal de desarrollo y crecimiento de esta Institución e inculcó valores y el compromiso con nuestro prójimo y el entorno. Ciertamente, echamos de menos al líder que dirigió esta institución durante décadas.

Atentamente.

A handwritten signature in black ink, appearing to read 'Pablo Bedoya Sáenz', with a large, stylized flourish at the end.

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



III.

Perfil del Banco Nacional de Bolivia S.A.

BNB, un banco en constante innovación

(102-5) (102-45)

El Banco Nacional de Bolivia S.A., con 146 años de existencia, contribuye activamente al desarrollo de la nación. La marca BNB refleja atributos como solidez, confianza y credibilidad, resultado del compromiso de administración con transparencia, rendición de cuentas, equidad y responsabilidad social empresarial, enmarcadas en un robusto Gobierno Corporativo, que alinea el comportamiento de los ejecutivos a los intereses de los accionistas, colaboradores y clientes.

El banco está presente en los nueve departamentos del Estado Plurinacional de Bolivia, contando en el 2018 con una red de 566 puntos de atención y manteniendo acuerdos con instituciones financieras del exterior, siendo 227 los bancos de 47 países que actuaron como corresponsales.

La constante innovación en los modelos de negocio y de relacionamiento, le permiten al banco mantener la competitividad y la preferencia de los clientes.

La expansión de los canales digitales es una de las principales acciones que emprende el BNB para mejorar la experiencia del cliente, que procura obtener cada vez más facilidades en el relacionamiento con el banco.



Con base en una gestión responsable se continúa priorizando la rentabilidad, la prestación de servicios, la eficiencia y la mejora de la productividad como resultado de la simplificación de procesos y la transformación digital.

La propuesta comercial del BNB tiene cuatro componentes generales, que ponen a disposición del usuario financiero diversos productos y servicios:

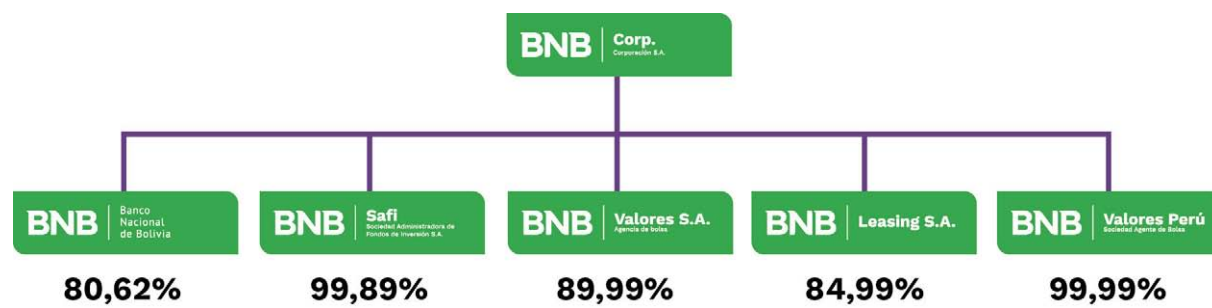
- Banca de negocios y préstamos.
- Banca de servicios, inversiones y cuentas.
- Banca internacional.
- Banca electrónica.

BNB Corporación S.A.

BNB Corporación S.A. obtiene su licencia de funcionamiento como Sociedad Controladora del Grupo Financiero BNB en el mes de noviembre de 2017. Las empresas que forman parte del Grupo Financiero BNB son de propiedad mayoritaria de BNB Corp., 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:



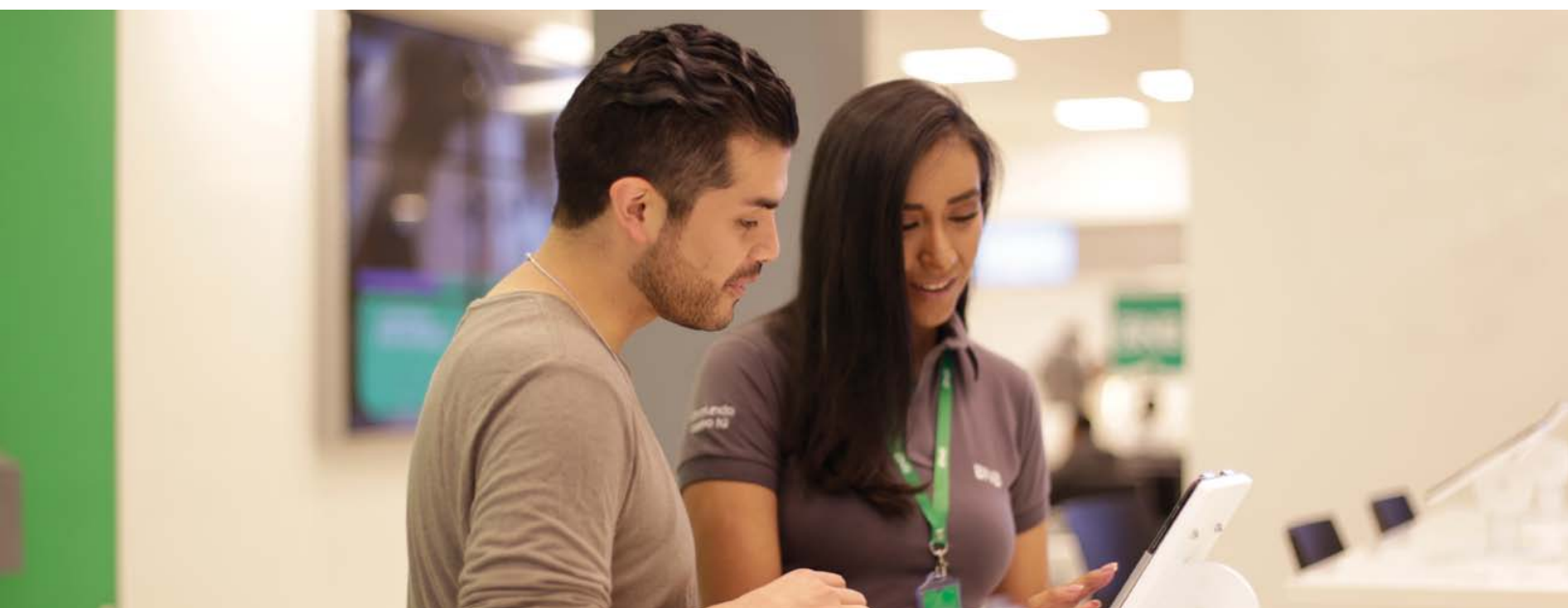
Fuente: Elaboración propia en base a registros internos.

BNB en cifras, principales indicadores

(102-7)

Indicador	
Número de empleados	2.075
	31/12/2018
Cantidad de:	Expresado en unidades
Cuentas corrientes	34.238
Cajas de ahorro	1.041.597
Depósitos a plazo fijo	4.798
Créditos empresariales	3.828
Créditos PyME	3.807
Créditos microempresa	16.032
Créditos de vivienda	20.497
Créditos personales	42.546
	Expresado en miles de USD
Patrimonio	255.507
Activos	3.852.739
Obligaciones con el público	3.083.428
Utilidades netas	32.287

Fuente: Elaboración propia en base a registros internos.



Composición accionaria

La composición accionaria del BNB para la gestión 2018 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
Subtotal	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

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

Gobierno corporativo

(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) (2S)

El Gobierno Corporativo del banco tiene la función de monitorear las acciones de la Institución, para asegurar que las prácticas realizadas se apeguen a la legislación vigente como a las

políticas internas. Tiene el encargo primordial de la toma de decisiones y la correcta ejecución de la estrategia en toda la cadena de valor.

En este nivel corporativo se ejecutan análisis estratégicos de las líneas de negocio y los productos del banco, a objeto de tomar decisiones que robustezcan la oferta de valor con enfoque al cliente. De igual manera, la gestión del gobierno corporativo permite monitorear el desempeño del negocio y cumplir con los compromisos, en respuesta a una gestión oportuna de indicadores.

El BNB perfecciona continuamente 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 Institución.

La política de gobierno corporativo del Banco Nacional de Bolivia S.A. dispone un conjunto de códigos y reglamentos que



se constituyen en instrumentos marco para el 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

La estructura directiva del BNB está compuesta por el Directorio, los comités de Directorio y los comités gerenciales.

– Directorio

El Directorio del BNB representa los intereses de los accionistas del banco, es el máximo órgano administrativo. Tiene la labor de establecer la estrategia y orientación del banco, vigilar su puesta en marcha y realizar el seguimiento y monitoreo respectivo; también se encarga de supervisar y brindar asesora-

miento 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, vigila 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 2018-2019 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

Los 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 ejecutivos de la alta gerencia y directores.

Los Comités de Directorio son:

- 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**

Los 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 FOGAVISP.

b. Estructura operativa

La estructura operativa del banco 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	Vicepresidente Negocios
Jorge Orías Vargas	Vicepresidente Asuntos Jurídicos
Rolando Achá Lemaitre	Vicepresidente Operaciones

Gerentes de División

Carlos Mojica Ribera	Gerente División Innovación y Banca Digital
José Luis Zalles Espinoza	Gerente División Organización y Métodos
Lorena Benavides Ascarrunz	Gerente División Desarrollo Humano
Mayti Torres Salvador	Gerente División Auditoría
Estanys Jáuregui Moscoso	Gerente División Banca Personas
Gonzalo Díaz Villamil Gómez	Gerente División Experiencia al Cliente
Fabrizio Rivas Quijano	Gerente División Planificación y Control
Lucio Valda Ovando	Gerente División Banca Microcrédito
Nicolás Klapp Ramírez	Gerente División Marketing y Comunicación

Gerentes de Área

Erick Grundner Echeverria	Gerente de Tesorería e Inversiones
Erlan Vargas Eduardo	Gerente de Gestión Financiera
William Hinojosa Argandoña	Gerente de Cobranzas Banca Masiva
Hugo Lahore Manríquez	Gerente de Procesos Centrales Activo
Miguel Fernández Melgarejo	Gerente de Procesos Centrales Pasivo
Edgar Morales Cabrera	Gerente de Administración y Contabilidad
Rodrigo Órdenes Gonzales	Gerente de Negocios Internacionales
Mario Lema Gutiérrez	Gerente de Canales Alternativos y Tarjetas de Crédito
Antonio Plata Maldonado	Gerente de Tecnología

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 Sucursal La Paz
Cristian Solares Muñoz	Gerente de Banca Empresas Sucursal La Paz
Enrique Soto Crespo	Gerente de Banca Microcrédito Sucursal La Paz
Germán Azuga Dalence	Gerente de Sucursal Oruro
Mauricio Tellería Espinoza	Gerente de Sucursal El Alto

Región Oriente

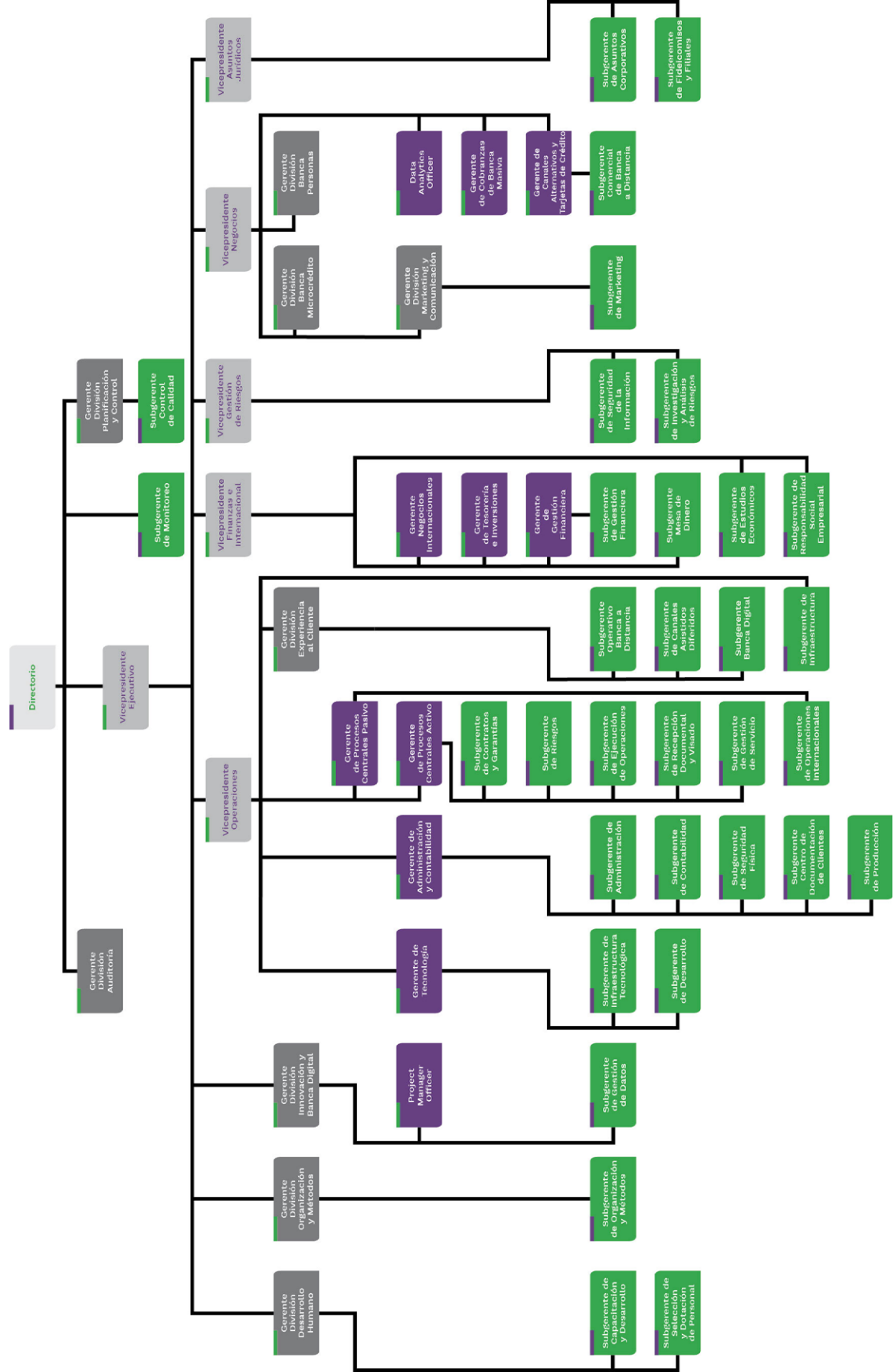
Ramiro Argandoña Céspedes	Gerente División Corporativa y Empresas Región Oriente
Delia Zea O'phelan Salvatierra	Gerente de Gestión de Riesgos Región Oriente
Silvia Rodríguez Ibáñez de Sossa	Gerente de Servicios y Operaciones Región Oriente
Erick Hayes Michel	Gerente de Asuntos Jurídicos Región Oriente
Pamela Giacoman Alborta	Gerente de Banca Personas Sucursal Santa Cruz
Claudia Callau de Urenda	Gerente Banca Empresas Sucursal Santa Cruz
Luis Méndez Cadima	Gerente de Banca Microcrédito Sucursal Santa Cruz
Julio César Domínguez Añez	Gerente de Sucursal Beni
Álvaro Bonilla Arancibia	Subgerente de Sucursal Pando

Región Centro

Jorge Ortuño Thames	Gerente División Corporativa y Empresas Región Central
Sergio Doering Moreno	Gerente de Gestión de Riesgos Región Central
Mirtha Asunción Vilar de Mayan	Gerente de Servicios y Operaciones Región Central
Alfonso Siles Moscoso	Gerente de Asuntos Jurídicos Región Central
Martha Canedo de Pañoni	Gerente de Banca Personas Sucursal Cochabamba
Gonzalo López García	Gerente de Banca Empresas Sucursal Cochabamba
Raúl Velasco Claros	Gerente de Banca Microcrédito Sucursal Cochabamba
Adrián Arata Forest	Gerente de Sucursal Sucre
Juan Daniel Moscoso Cid	Gerente de Sucursal Potosí
Alejandro Calbimonte Gutiérrez	Gerente de Sucursal Tarija



Estructura organizacional



Gestión de riesgo

(102-11) (FS2)

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 sustentada 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 soporta 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 2018 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 2018 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. Otra tarea de importancia está referida a la administración de la base de eventos de pérdida por riesgo operativo, que incorpora todos los requerimientos establecidos en las nuevas Directrices Básicas para la Gestión del Riesgo Operativo de la Recopilación de Normas del Sistema Financiero (RNSF).

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.



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 2018 el BNB ha sido merecedor de varios reconocimientos, distinciones y menciones, entre los que destacan:

- En marzo de 2018 el BNB obtuvo el 1^{er}. lugar del sistema financiero, según el Ranking CAMEL+ elaborado por el Grupo Nueva Economía.
- En julio de 2018 el BNB fue reconocido como uno de los cinco bancos más innovadores de América Latina y el Caribe. La distinción se otorgó en el Foro de Transformación Bancaria y Finanzas Tecnológicas Fintech Americas 2018, Miami, Florida, USA.
- En julio de 2018 el BNB fue reconocido con el Premio Maya 2018 como la Mejor Entidad Bancaria.
- En septiembre de 2018 el BNB obtuvo el 4^{to}. lugar como el banco más innovador de América Latina con el proyecto “Punto Digital”, recibido en el 18^o Congreso Financiero de Tecnología e Innovación (CLAB 2018) en Cartagena de Indias, Colombia, organizado por Felaban.
- En septiembre de 2018 el Ministerio de Salud otorgó un certificado al BNB en reconocimiento al trabajo realizado en la

- promoción de alimentación saludable, en el marco del programa “Primero tu salud”.
- En noviembre de 2018 el BNB fue reconocido por el Gobierno Autónomo Municipal de La Paz por mantenerse a lo largo del tiempo como un actor económico relevante en el Municipio de La Paz. Distinción otorgada en la XI versión del Premio Empresarial “La Paz Líder”.
 - En noviembre de 2018 el BNB se situó en el primer lugar del Ranking Merco del sector financiero, como líder en Bolivia con la mejor Reputación Empresarial y la más responsable con mejor Gobierno Corporativo (RSE), otorgado por el Grupo Nueva Economía.
 - En noviembre de 2018 el Presidente del Directorio, Pablo Bedoya, nuevamente se posicionó dentro de los 10 líderes con mejor reputación en Bolivia, de acuerdo a los resultados del ranking MERCO. A su vez, durante el evento, el Grupo Nueva Economía por su 25 aniversario, le otorgó un reconocimiento por ser un impulsor de una nueva economía.
 - En noviembre de 2018 el banco fue reconocido por el seminario Bolivian Business en alianza técnica con la Universidad Privada Domingo Savio como:
 - Marca más poderosa – Banco con mejor crédito productivo de Cochabamba.
 - Marca más poderosa – Banco con mejor crédito hipotecario de La Paz, Santa Cruz y Cochabamba.
 - Marca más poderosa – Banco con mejor crédito de consumo de La Paz, Cochabamba y Oruro.
 - Marca más poderosa – Banco con mejor banca digital de Sucre, La Paz, Santa Cruz, Cochabamba y Potosí.
 - Marca más poderosa – Banco con mejor atención al cliente de Sucre, La Paz y Cochabamba.
 - Marca más poderosa – Banco con mejor compromiso de RSE de Sucre, La Paz, Potosí y Beni.
 - Marca más poderosa – Banco con mayor transparencia de Sucre, La Paz, Santa Cruz, Tarija, Potosí y Beni.
 - En noviembre de 2018 la Federación Latinoamericana de Bancos (Felaban) en su 52ª Asamblea Anual en Punta Cana, República Dominicana, reconoció al Dr. Fernando Bedoya Ballivián, Past Presidente Vitalicio del BNB, por su aporte al sector financiero y comercial de Bolivia.

- En noviembre de 2018 el BNB obtuvo el 2^{do.} lugar en la categoría e-negocios, del premio InnovaTIC Bolivia 2018, que reconoce casos exitosos y mejores prácticas aplicados a diferentes segmentos y ámbitos de la sociedad, como instrumento innovador de desarrollo del Estado Plurinacional de Bolivia.
- En noviembre de 2018 el banco fue reconocido por Visión Mundial Bolivia por el aporte para mejorar la calidad de vida de niños y niñas más vulnerables de Bolivia, en el marco del programa “Agua Valoramos la Vida”.
- En diciembre de 2018 la Confederación de Empresarios Privados de Bolivia como punto focal del Pacto Global, hace una nominación al programa “Agua Valoramos la Vida” en el marco del reconocimiento a las “Buenas Prácticas de Desarrollo Sostenible”, por el aporte al ODS 6.
- En diciembre de 2018 la Unidad Educativa Don Bosco Pampahasi, otorgó un reconocimiento al Banco Nacional de Bolivia S.A. por la colaboración prestada en la II Feria a la Inversa y Productiva, a través del programa “Aprendiendo con el BNB”.
- En diciembre de 2018 el Centro de Rehabilitación Física y Educación Especial CEREFE otorgó un reconocimiento al banco por el trabajo que desarrolla a lo largo de varios años al servicio de personas con discapacidad y a sus familias.
- En diciembre de 2018 el Centro de Educación Especial PREEFA A y B, el Centro Manos para el Mundo y el Centro de Educación Especial “El Taller” de Santa Cruz de la Sierra, otorgaron un reconocimiento al Banco Nacional de Bolivia S.A. en gratitud por el apoyo brindado en la campaña de salud visual “Veó Veó” para personas con discapacidad intelectual.
- En diciembre de 2018 el Grupo Nueva Economía otorgó un reconocimiento al banco por ser parte de las empresas que contribuyeron a multiplicar la actividad emprendedora de los bolivianos, con la implementación del programa E-100.



The logo for BNB (Banco Nacional de Costa Rica) is displayed in white, bold, sans-serif capital letters on a green rectangular background.

IV.

**BNB
Responsabilidad
Social
Empresarial**



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

Para el Banco Nacional de Bolivia S.A. la RSE es un modelo de gestión, que formó parte del accionar del banco desde su nacimiento. En su actuación como buen ciudadano corporativo, formalizó su gestión, de manera voluntaria, 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 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 actualmente participa el Presidente del directorio y 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 intervie-

ne 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”.

Por ello, el banco concibe la integración de la responsabilidad social empresarial en sus acciones como un puntal estratégico que agrega valor a la empresa y como un elemento esencial para el cumplimiento de su misión y sus valores institucionales.

Para definir el alcance de su responsabilidad social y para establecer prioridades de gestión frente a ciertos individuos o grupo de individuos, el BNB toma en consideración los siguientes aspectos:

Grupos de interés

Los grupos de interés del BNB están constituidos por los individuos y grupos específicos de personas a los que las decisiones y acciones del banco les afectan y que, a su vez, tienen influencia en el actuar del banco.

En ese sentido, dentro de la esfera de influencia del BNB se han identificado a los siguientes grupos de interés:

- Accionistas.
- Colaboradores (funcionarios).
- Consumidor financiero (cliente y usuario).
- Proveedores.
- Sociedad.
- Medios de comunicación.
- Organizaciones de la sociedad civil.
- Instituciones financieras.
- Ente regulador.

Cada uno de los grupos identificados mantiene ciertas expectativas sobre el comportamiento y el accionar de la entidad. Si bien en el marco del giro de la actividad el BNB debe gestionar su relación con todos los grupos de interés que se hallan en su esfera de influencia, los proyectos específicos que promueva,



gestione o identifique el área de RSE deben estar principalmente dirigidos a la atención de grupos de interés prioritarios.

En ese marco, se definen como grupos de interés prioritarios a:

- Colaboradores (funcionarios).
- Consumidores financieros (clientes y usuarios).
- Sociedad:
 - ▲ Desde el negocio, el sector productivo y la vivienda social.
 - ▲ Desde la acción social, las personas en riesgo de vulnerabilidad.

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

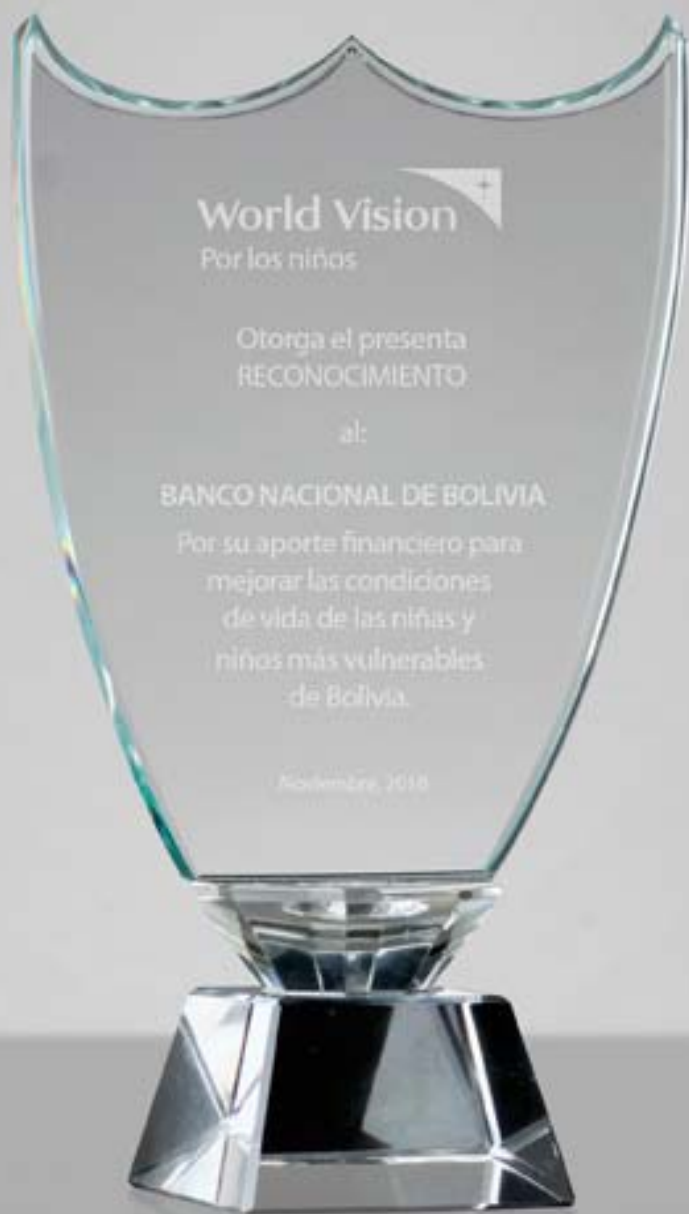
El sistema de gestión de RSE del banco incorpora lineamientos normativos, políticas, principios del Pacto Global, Objetivos de Desarrollo Sostenible, procesos y una estructura organizacional que permiten la gestión continua, desarrollo permanente y monitoreo constante para el cumplimiento de la estrategia establecida.

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

Cada área temática está compuesta por indicadores, a través de los cuales el banco puede identificar las necesidades y expectativas de sus grupos de interés, y establecer la relevancia o materialidad que éstas tienen, en concordancia con el giro del negocio. Para responder a estas necesidades identificadas, el banco formula, ejecuta y evalúa acciones, planes, proyectos, programas, entre otros, que respondan a los intereses de cada grupo de interés.



.RESPONSABILIDAD SOCIAL



Orgullosamente reconocidos por el
valor y trabajo de nuestra gente.

Desde
1872

BNB

Banco
Nacional
de Bolivia

3. Descripción de la evaluación del cumplimiento del banco con relación a los lineamientos de RSE

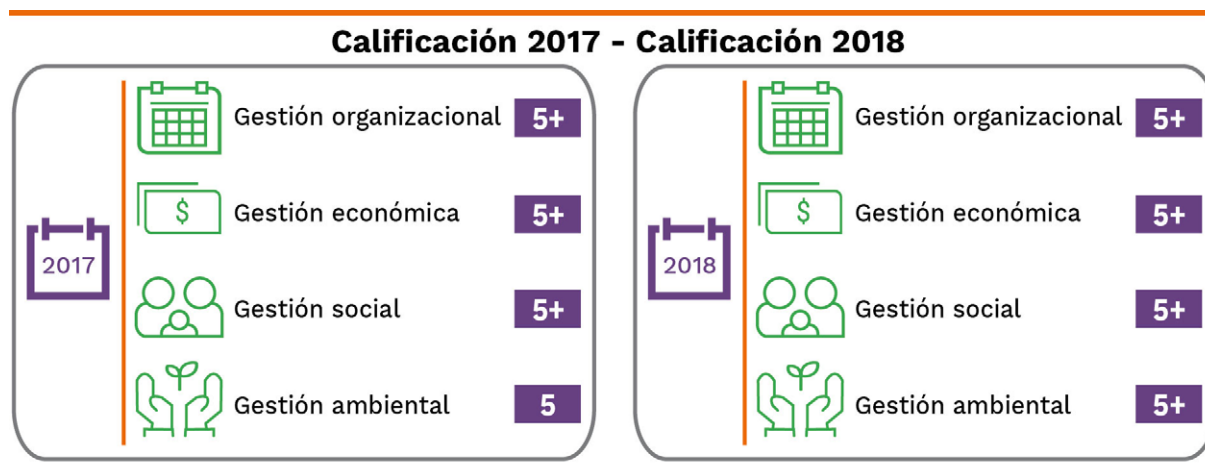
Calificación de Desempeño de RSE

En cumplimiento a la normativa vigente emitida por el ente regulador, se contrató a una empresa especializada para la Calificación de Desempeño de RSE. El alcance del trabajo de la empresa calificadora consistió en analizar la estrategia de RSE del banco y su nivel de madurez respecto a los lineamientos normativos establecidos en el Anexo 2 de la Resolución ASFI 1025/2016 de RSE y los principios del Global Reporting Initiative en su versión Estándares GRI.

La herramienta aplicada estuvo compuesta por indicadores, que miden 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).

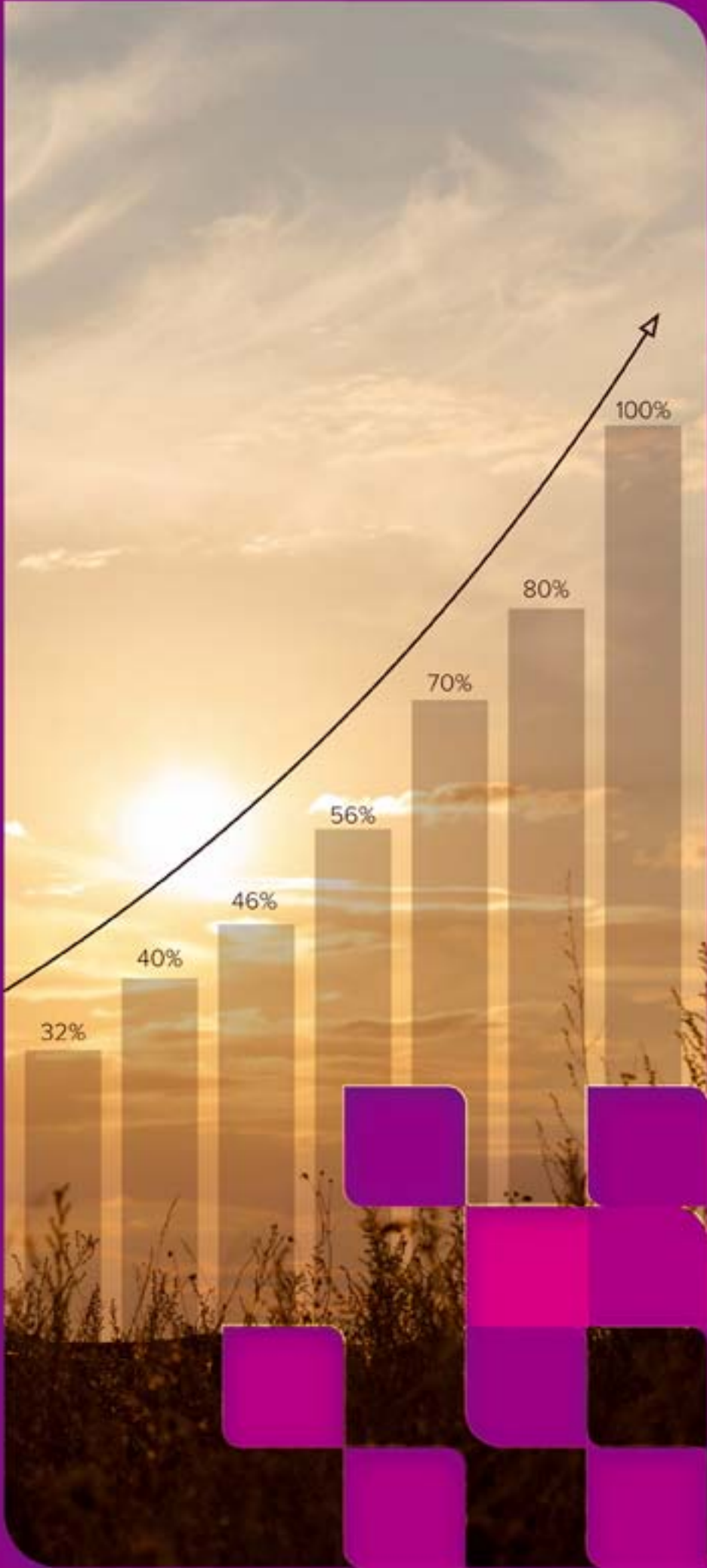
Finalizado el proceso de evaluación, PriceWaterhouseCoopers S.R.L. emitió un informe con la calificación de desempeño de RSE del BNB de la gestión 2018, representada en el siguiente gráfico:

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



Fuente: Elaboración propia en base a informe de Calificación emitido por PWC S.R.L.

V. Materialidad



Materialidad

(102-29) (102-44) (102-46) (103-1)

Proceso para la determinación de la materialidad

Con la finalidad de conocer los aspectos de mayor relevancia para los principales grupos de interés del BNB, en la gestión 2017 se realizó un estudio de materialidad. Este ejercicio permitió identificar los temas relacionados al accionar del banco que ocasionan mayor impacto en los grupos de interés. Los resultados del estudio mencionado se utilizaron también en el 2018, por lo que se incluyen en el presente informe.

A continuación se detallan las expectativas de los grupos de interés y el compromiso del BNB:

Principales expectativas identificadas y compromisos asumidos con los grupos de interés

(102-31) (102-47)

Grupo de interés	Expectativas	Compromiso del BNB
Accionistas	<ul style="list-style-type: none"> ● Desempeño económico. ● Rentabilidad y solvencia. ● Adecuada gestión de riesgos. ● Buen Gobierno Corporativo. ● Comportamiento ético y transparente. ● Innovación. 	Velar por la solvencia, rentabilidad y el valor del banco.
Colaboradores (funcionarios)	<ul style="list-style-type: none"> ● Respeto a los derechos laborales fundamentales. ● Seguridad, salud y bienestar. ● Igualdad de oportunidades ● Desarrollo profesional y humano. ● Promoción del voluntariado. 	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"> ● Prácticas justas (protección del consumidor). ● Diversidad de productos y servicios de calidad. ● Atención cordial y eficiente. ● Accesibilidad (cobertura geográfica, diversidad de canales de atención). ● Educación financiera. 	<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"> ● Cumplimiento contractual. ● Pago puntual. ● Relaciones comerciales de largo plazo. ● Transparencia en las contrataciones. 	<p>Cumplimiento contractual.</p> <p>Proceso de compras transparente.</p>
Sociedad	<ul style="list-style-type: none"> ● Contribución al desarrollo de la comunidad desde el negocio y la acción social. ● Filantropía. ● Comportamiento ético y transparente. ● Comportamiento responsable ante el medioambiente. 	<p>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.</p>
Las ONG y otras instituciones sin fines de lucro	<ul style="list-style-type: none"> ● Contribución al desarrollo de la comunidad desde la acción social. ● Alianzas ● Colaboración mediante voluntariado y aportes económicos. 	<p>Generar alianzas estratégicas sostenibles y de impacto, que generen beneficio para los más vulnerables.</p>
Medios de comunicación	<ul style="list-style-type: none"> ● Transparencia informativa y disponibilidad permanente. 	<p>Brindar información permanente y transparente.</p>
Instituciones financieras	<ul style="list-style-type: none"> ● Comportamiento ético y transparente. 	<p>Competir con lealtad.</p>
Reguladores	<ul style="list-style-type: none"> ● Cumplimiento normativo. ● Comportamiento ético y transparente. 	<p>Cumplimiento normativo y administración adecuada del negocio.</p>

Fuente: Elaboración propia en base a registros internos.



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

(205-1)

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 estos grupos; 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 al relacionarse con los grupos de interés del banco y 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 institucional			✓	✓					
Twitter			✓	✓					
Up BNB móvil			✓	✓					
Correo info@bnb.com.bo	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓
Correo BNB RSE@bnb.com.bo	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓
Notas de prensa y comunicados					✓		✓		
Entrevistas						✓	✓		

Permanente



Trimestral



Según se requiera



Anual



Fuente: Elaboración propia en base a registros internos.

Modelo de materialidad aplicado

(102-46)

El modelo de materialidad ha seguido las siguientes etapas:

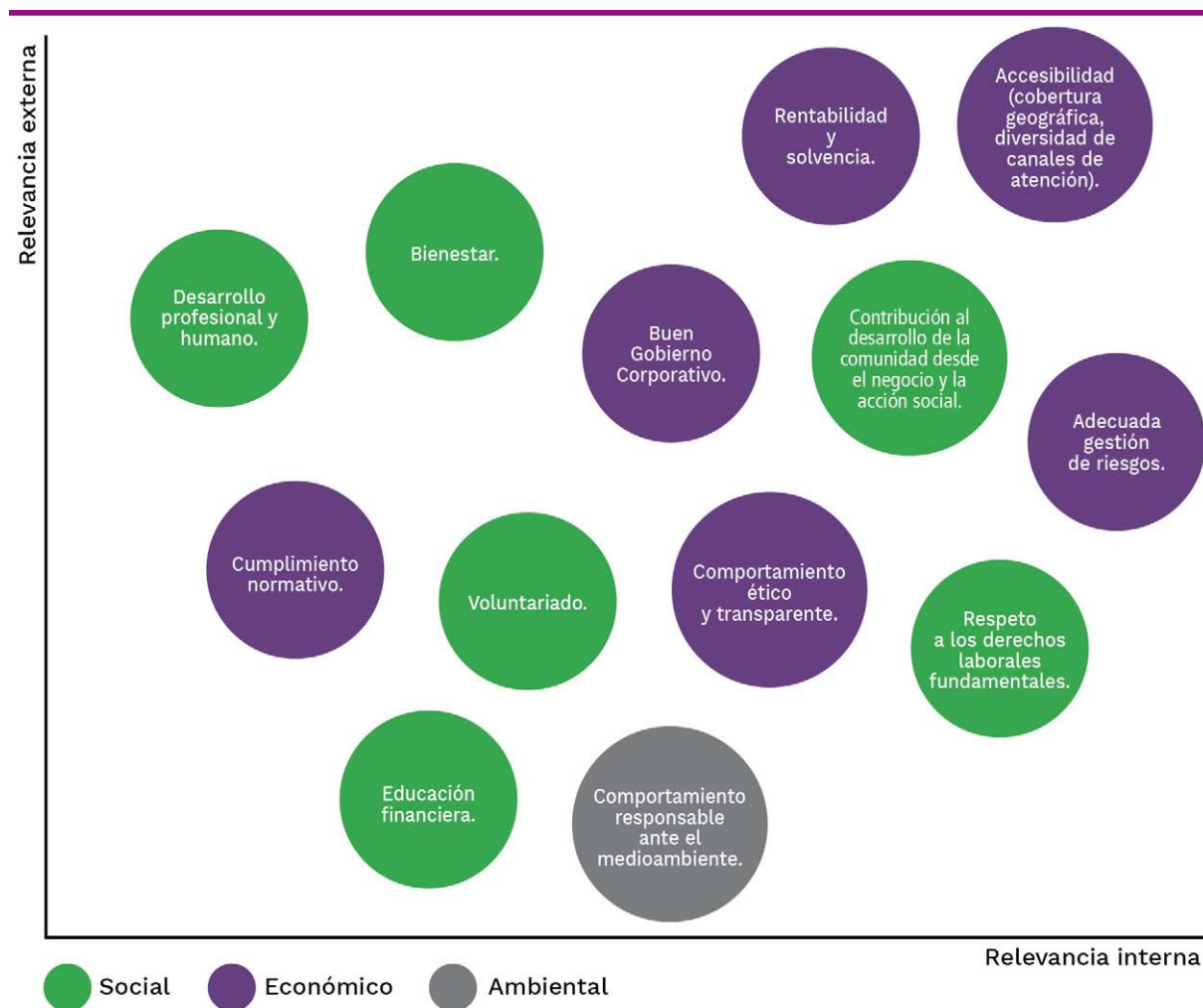
- 1. Identificación.** Se evaluaron los aspectos relevantes identificados con anterioridad, se realizó un análisis de los contenidos de las memorias e informes de RSE precedentes y un análisis de los canales de comunicación con los grupos de interés y las expectativas recogidas a través de estos canales.
- 2. Priorización.** Los asuntos fueron ponderados y priorizados según la relevancia para ser incorporados en el IRSE 2018, a través de la selección de los aspectos más importantes reflejados en la matriz. 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 2018.
- 4. Reporte.** 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, una vez aprobado por las instancias mencionadas, la Subgerencia de RSE procedió a la construcción de la versión final del mismo.
- 5. 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 2018.
 - Verificar el cumplimiento de los procesos y principios establecidos en los Estándares GRI.

Identificación de los aspectos materiales

(102-32) (102-33)

Los aspectos materiales fueron identificados luego de analizar los determinantes sociales, organizacionales, ambientales y económicos, facilitando la detección de 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 2018, permitirá definir la planificación estratégica para los siguientes años.

Matriz de identificación de aspectos materiales



Fuente: Elaboración propia en base a registros internos.



VI.

**Descripción
del cumplimiento
de los objetivos
y de la política
de RSE**

Desempeño social

1. Colaboradores

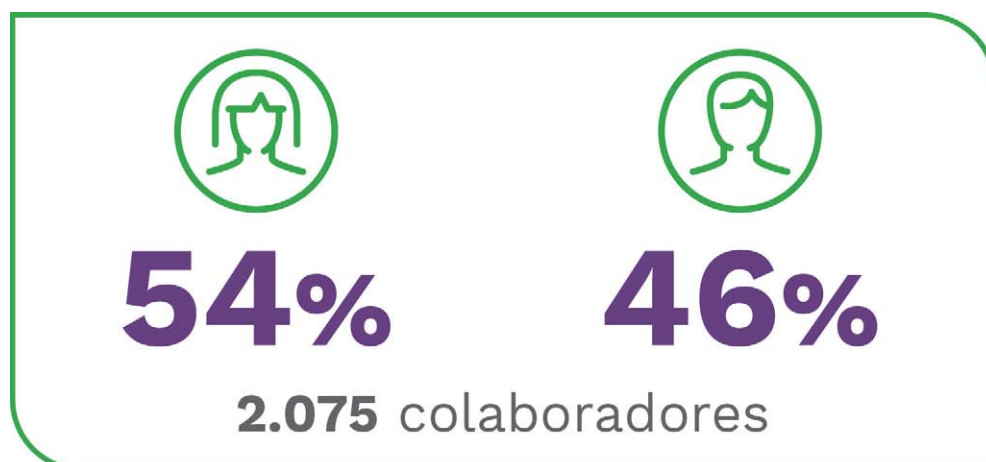
(102-8) (1T)

El BNB busca ofrecer a sus colaboradores oportunidades para su desarrollo y crecimiento en un ambiente satisfactorio y retador, mediante la implementación de acciones que les permitan conformar una experiencia laboral notable, que en 2018 se mantuvo entorno al concepto de Experiencia BNB, y hacia el último trimestre del año se reforzó el concepto a través del cambio de imagen, relacionado al nuevo eslogan “BNB un mundo como tú”.

Desafío que redefine los modelos de trabajo y liderazgos internos para hacerlos más personalizados, ágiles y eficientes, tendientes a trabajar en torno a una propuesta de valor que permita atraer y fidelizar al talento joven, digital y diverso, orientado a brindar experiencias memorables a los clientes y a acompañar la transformación del banco.

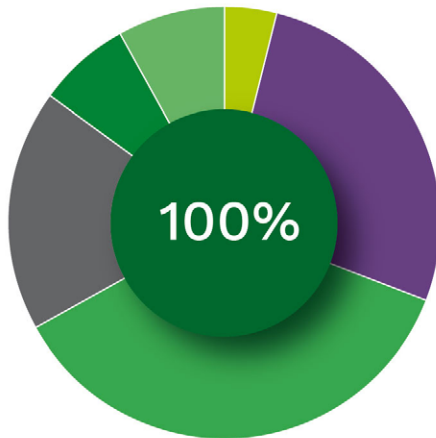
La gestión 2018 concluyó con una plantilla de 2.075 colaboradores, distribuidos en los nueve departamentos del Estado Plurinacional de Bolivia, con diversidad en cuanto a edad, género, formación y tiempo de permanencia en el banco, características que enriquecen la experiencia laboral y permiten abordar los temas desde distintos puntos de vista.

Personal por género



Fuente: Elaboración propia en base a registros internos.

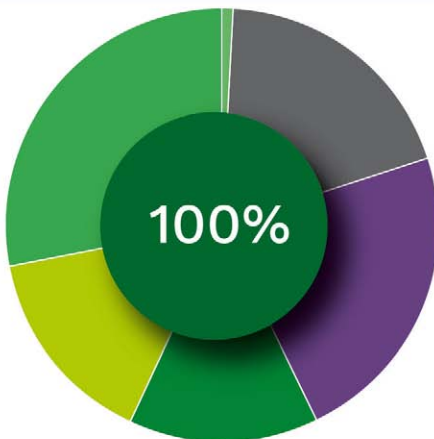
Personal por rango de edad



Menos de 25 años	4%
Entre 25 y 29 años	27%
Entre 30 y 34 años	36%
Entre 35 y 39 años	18%
Entre 40 y 44 años	7%
Más de 45 años	8%

Fuente: Elaboración propia en base a registros internos.

Personal por tiempo de servicio



Menos de 3 meses	1%
De 4 meses a 1 año	19%
De 2 a 3 años	23%
De 4 a 5 años	14%
De 6 a 7 años	15%
De 8 o más años	28%

Fuente: Elaboración propia en base a registros internos.

Gestión del talento

La Gerencia de División Desarrollo Humano tiene la misión de dotar al BNB de personal calificado, que, a través de la formación, motivación y un excelente ambiente de trabajo, contribuya al banco con su talento y profesionalismo.

En 2018 la estrategia de gestión de personal da continuidad a iniciativas que integran todas las actividades relacionadas a este aspecto bajo las premisas de productividad, eficiencia y transformación digital, a través de prácticas estandarizadas en todas

las regiones y empresas del grupo. Las principales funciones encomendadas a la Gerencia de Desarrollo Humano incluyen:

- Seleccionar personal con principios y valores alineados al BNB y con conocimientos y destrezas técnicas que destaquen en el mercado.
- Desarrollar y proveer programas formativos que aseguren de manera oportuna y eficiente los conocimientos que los colaboradores requieren para desempeñarse óptimamente, tanto en sus roles presentes como futuros.
- Promover una cultura organizacional basada en los valores corporativos de integridad, responsabilidad, transparencia y respeto a las personas.
- Facilitar iniciativas que desarrollen en los colaboradores capacidades esenciales para contribuir al negocio e influir en el equipo a través del liderazgo, alineamiento organizacional, ejecución y productividad.
- 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.
- Procurar un ambiente y condiciones de trabajo que permitan atraer, desarrollar y fidelizar el talento de los colaboradores.
- Acompañar los procesos de transformación estratégica, gestionando el cambio en forma oportuna en materias de gestión de personal.
- 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

(102-22) (401-1) (2T) (405-1) (405-2) (1D) (2D)

El talento de los colaboradores es para el BNB un factor fundamental dentro del proceso de transformación digital y experiencia del cliente. Por ello atraer al mejor talento y fidelizarlo es una prioridad.

La política de gestión de personal del banco selecciona y contrata bajo criterios que promueven 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.

La orientación tecnológica y digital que el banco promueve alcanza también al proceso de selección, valorando en los candidatos competencias digitales desde la postulación, ya que tanto la publicación de vacantes como la modalidad de aplicación se realiza en su mayoría a través de canales y plataformas digitales.

Bajo esta modalidad la actividad del equipo de selección y dotación de personal creció un 15% respecto a la gestión 2017, y generó los siguientes indicadores en 2018:

Procesos de dotación 2018

436
Procesos
de selección



619
Vacantes
cubiertas

1.405
Personas
evaluadas

42%
Postulantes
internos

Fuente: Elaboración propia en base a registros internos.

Pasaporte BNB: La oportunidad para jóvenes profesionales que les permite iniciar su carrera en la banca

El Banco Nacional de Bolivia S.A. se ha caracterizado por un sólido compromiso con la juventud boliviana. Con esa visión en 2018 se consolidó por segundo año el programa Pasaporte BNB, a través del cual el banco abre sus puertas a jóvenes talentos, brindándoles una experiencia laboral relevante al terminar la universidad.

Pasaporte BNB recibió en 2018 más de 1.000 postulaciones y concretó la realización de la tercera y cuarta generación de graduados, facilitando una empleabilidad superior al 60% en las empresas del grupo, con excelentes resultados en Santa Cruz, Cochabamba y La Paz, permitiendo a los participantes vivir la experiencia de trabajar en un banco durante 70 días y recorrer distintas áreas del mismo, ganando una primera experiencia laboral y vivencial, acompañados por funcionarios expertos en cada tema, en un enfoque práctico que valida los conocimientos adquiridos en la universidad y les permite plantear propuestas de valor y mejora en procesos asociados a la optimización de la experiencia del cliente.

Pasaporte BNB no es una pasantía, es una experiencia de vida con la que en 2018 se concretaron:



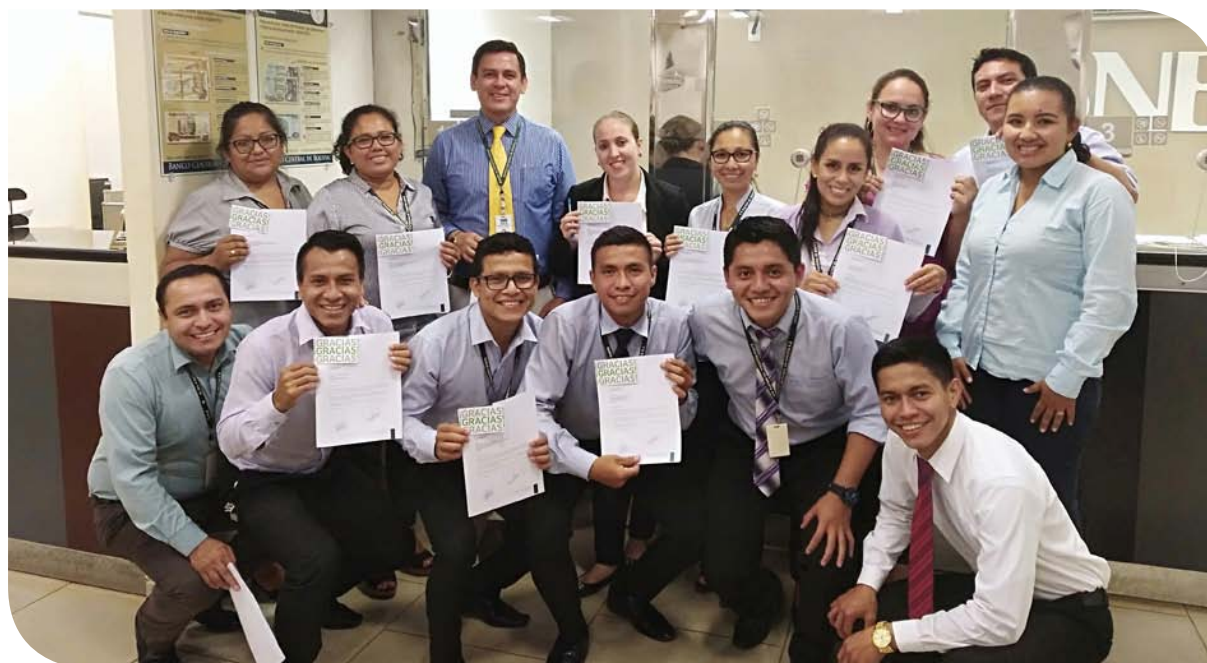
Fuente: Elaboración propia en base a registros internos.



Formación y desarrollo

(404-1) (1C) (404-2) (2C) (412-2) (3H) (FS4)

A través de la capacitación brindada en 2018 se garantizó la provisión de un servicio de formación oportuna, integral y permanente, enfocada en contribuir al logro de los objetivos planteados en el Plan Estratégico, priorizando programas dirigidos al desarrollo transversal de habilidades en puestos que generen mayor impacto para el negocio.



En el 2018 la propuesta de valor del Plan Anual de Capacitación (PAC) 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.

El PAC tuvo un enfoque especial en el desarrollo de habilidades de liderazgo y contenidos que faciliten la transformación digital, sobre todo en puestos con personal a cargo, cumpliendo la

premisa de potenciar la atención con calidad y calidez a los clientes, enmarcados en el cumplimiento de la función social de los servicios financieros.

Los resultados de capacitación en 2018 incluyen:



72.937

horas de capacitación efectuadas.



29.14

horas de capacitación por persona
(42% más que en 2017).



993

eventos de capacitación.

Horas de capacitación por nivel jerárquico

Categoría del cargo	Cantidad de personas capacitadas	Personal en planilla al cierre del período	%
Operativo	1.437	1.180	122%
Mando medio	885	732	121%
Ejecutivo	251	226	111%

Fuente: Elaboración propia en base a registros internos.

Horas de capacitación por modalidad

Categoría del cargo	Cantidad de eventos	%
Interna presencial	745	75%
Externa	197	20%
Interna virtual	51	5%
Total	993	100%

Fuente: Elaboración propia en base a registros internos.

A través de estos programas, el área de Desarrollo Humano facilita el crecimiento y desempeño de los colaboradores, realizando

un acompañamiento continuo al proceso de formación desde que ingresan a la Institución, que va enriqueciendo progresivamente su experiencia profesional.

Los temas relacionados a la atención con calidad y calidez requieren formación permanente, que se refleja en la inversión en los siguientes contenidos:

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
Adulto mayor	95	1.520	16,0
Cumplimiento	2.117	1.063	0,5
Discriminación	861	845	1,0
Lenguaje de señas	136	1.246	9,2
Otros	2.433	65.353	26,9
Punto de reclamo	306	632	1,2
Salud y seguridad	2.264	2.549	1,1
Sub-clasificación	Cantidad de personas	Horas de capacitación	Promedio horas de capacitación por persona
Comunicación	789	36.478	46,2
Formación continua	2.448	31.845	13,0
Calidez	1.941	3.300	1,7
Resolución de conflictos	310	470	1,5
Discriminación	861	845	1,0

Fuente: Elaboración propia en base a registros internos.





Todas estas acciones formativas dinamizan la estructura del banco y fortalecen la competitividad de los colaboradores, así como la sostenibilidad del conocimiento.

Clima laboral

Ser el mejor lugar para trabajar en Bolivia es un objetivo para el BNB. En el 2018 se ejecutaron acciones enfocadas a mejorar el clima laboral y procurar el bienestar de los colaboradores en temas que se priorizaron como necesidades a atender en la encuesta realizada a finales de 2017. En este sentido, se puso especial esfuerzo en mejorar la gestión de vacaciones, promover la delegación de funciones, el intercambio de conocimiento, y promover el equilibrio con la vida personal.



El índice de satisfacción que cada año aporta el estudio de Empleador Líder fue el más alto de los últimos seis años, alcanzando una favorabilidad de 76.8% en las dimensiones que evalúan la comunicación, colaboración, confianza y compromiso que perciben nuestros colaboradores:

	 Comunicación	 Cooperación	 Confianza	 Compromiso
2017	75.4%	76.0%	76.8%	77.0%
	+0.3	+0.1	+0.4	+0.9
2018	75.7%	76.1%	77.2%	77.9%

Fuente: Encuesta Clima Laboral 2018.



La satisfacción promedio del personal con la comunicación, confianza y compromiso que se genera en el BNB alcanza el

76,8%

Fuente: Encuesta de Clima Laboral 2018.

La información que aporta el estudio de clima laboral que se emprende hace 10 años permite al banco conocer la percepción de los colaboradores respecto a las fortalezas y debilidades de la Institución, y al mismo tiempo realizar una comparación sana respecto a otras empresas, implementando cada vez mejores prácticas en beneficio de los colaboradores.

Comunicación interna

El sistema de comunicación interna que desarrolla el banco se potencia con las nuevas tecnologías, llegando a cada vez más colaboradores con información transparente, cercana y oportuna.

En 2018 se incorporó a la comunicación el toque de la nueva imagen institucional, dinamizando los mensajes y utilizando un lenguaje más claro y accesible.

Los mensajes vía *e-mail* y *WhatsApp* se potencian con presentaciones presenciales en las que participan funcionarios de todas las sucursales, y permiten entablar con los colaboradores sesiones informativas y participativas de alineación al cambio y a la visión estratégica del banco.



Código de ética

(412-3)

La integridad y la ética son valores institucionales del Grupo BNB. Por ello, permanentemente se recuerda al personal a través de capacitaciones y comunicados los principios éticos y las normas de conducta que han de regir su desempeño dentro del BNB.

Las normas de conducta de los funcionarios del Grupo BNB se describen en el Código de Ética y en el Reglamento Interno; ambos documentos señalan prácticas basadas en la igualdad de oportunidades y no discriminación, el respeto a las personas, la conciliación del trabajo y la vida personal, la prevención de riesgos laborales, la protección del medioambiente, y el cumplimiento de las políticas del banco. Se difunden periódicamente entre los funcionarios y están disponibles para consulta permanente en la Intranet.

El Código de Ética, constituye una guía para el personal y la administración del banco, en sus interrelaciones cotidianas y en sus decisiones. Es un documento que no tiene todas las respuestas, ni plantea todos los interrogantes éticos que puedan surgir, tampoco elimina la necesidad de un buen juicio, es más bien un enlace entre la conducta y la misión de la institución.

Gestión del desempeño

(401-1) (404-3) (3C)

El BNB promueve entre sus colaboradores una cultura enfocada en la productividad y eficiencia como indicadores de un excelente desempeño.

87%

de los funcionarios afirma recibir retroalimentación continua por parte de su inmediato superior.

En 2018 el proceso de evaluación de desempeño se alineó a las demandas de una nueva estructura y una nueva forma de medir el desempeño del personal, consolidando el modelo de remuneración variable asociado al cumplimiento de objetivos, y se trabajó el mapeo de talento en los equipos comerciales de Banca Personas y Banca a Distancia. Esta última acción evaluó las competencias críticas y el porcentaje de compatibilidad con el cargo de los funcionarios, y brindó retroalimentación a posiciones clave del área comercial con excelentes resultados.

Esta modalidad de valoración busca promover como práctica la retroalimentación constante entre los jefes y sus dependientes, logrando mejores resultados como equipo y alcanzando un verdadero desarrollo de la persona tanto a nivel personal como en el trabajo.

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

Descripción	Personal 2018	Directorio 2018
Grupo etario		
Menor de 30	669	
Entre 30 y 50	1.321	3
Mayor de 50	85	7
Género		
Femenino	1.139	
Masculino	936	10

Fuente: Elaboración propia en base a registros internos.



Composición de la plantilla por ubicación geográfica

Sucursal	Total empleados	
	diciembre 2018	Porcentaje
Oficina Nacional	457	22,04%
La Paz	380	18,32%
Santa Cruz	416	20,06%
Cochabamba	315	15,18%
Sucre	92	4,43%
Oruro	82	3,95%
Potosí	71	3,42%
Tarija	70	3,37%
Trinidad	61	2,93%
El Alto	122	5,87%
Pando	9	0,43%
Total general	2.075	100%

Fuente: Elaboración propia en base a registros internos.

Remuneración

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

El BNB cuenta con una Política de Remuneración salarial para establecer retribuciones adecuadas de acuerdo con la función, puesto de trabajo y el desempeño de los colaboradores.

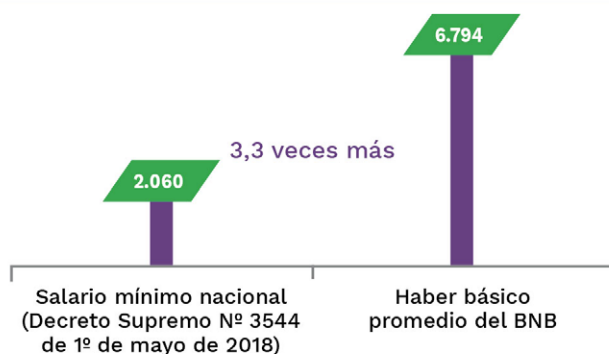
De igual manera, el banco tiene un modelo de remuneración variable, definida como el pago adicional al salario base o fijo, que se encuentra asociada al cumplimiento de metas determinadas por un conjunto de indicadores de gestión que miden el grado de cumplimiento de los objetivos.

Este modelo de remuneración variable se concibe como un elemento motivador para contribuir al cumplimiento de la estrategia BNB y alcanza a los siguientes cargos: supervisor operativo y de servicios, supervisor de servicios, supervisor operativo, supervisor de caja, oficial de cuenta, asistente operativo, y cajero.

Por otra parte, 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 2018 alcanza a Bs. 6.794,3, que corresponde a 3.3 veces el salario mínimo nacional establecido por el gobierno del Estado Plurinacional de Bolivia (Decreto Supremo N° 3544 de 1º de Mayo de 2018).

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) (401-2) (403-4) (1C)

El banco cuenta con una Política de Higiene, Seguridad Ocupacional, Salud y Bienestar, cuyo objetivo es consolidar un “Sistema integral de gestión de higiene, seguridad ocupacional, salud y bienestar, orientado a desarrollar actividades de promoción, prevención de riesgos profesionales y control de los riesgos de salud, para preservar, mantener y mejorar la salud integral de los colaboradores del BNB”.

A partir de ello, el banco procura el bienestar laboral de todos quienes trabajan en la Institución, generando espacios de convivencia y crecimiento que permiten forjar un clima laboral óptimo, en el marco de respeto a los derechos humanos y la-

borales, en el cuidado de la salud y el bienestar, igualdad de oportunidades y en la seguridad y el desarrollo tanto profesional como personal, considerando los principios establecidos por el Pacto Global de las Naciones Unidas y el Objetivo de Desarrollo Sostenible (ODS) 3 referente a la Salud y Bienestar, el ODS 4 Educación de calidad, ODS 5 Igualdad de Oportunidades y el ODS 8 Trabajo Decente y Crecimiento Económico.

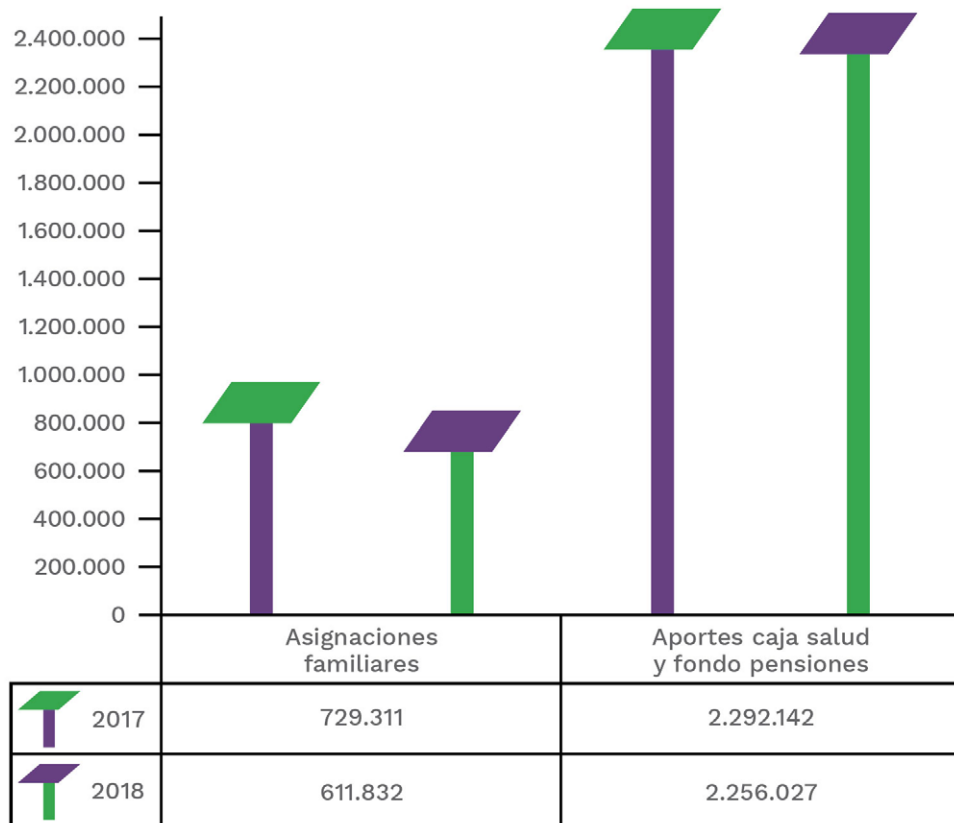
A continuación se detallan algunos de los beneficios con los que cuentan los colaboradores del banco:

- 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. 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 2018 el banco aportó al seguro social de corto plazo un equivalente a USD 2.879.878, como se puede apreciar en el gráfico adjunto:

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

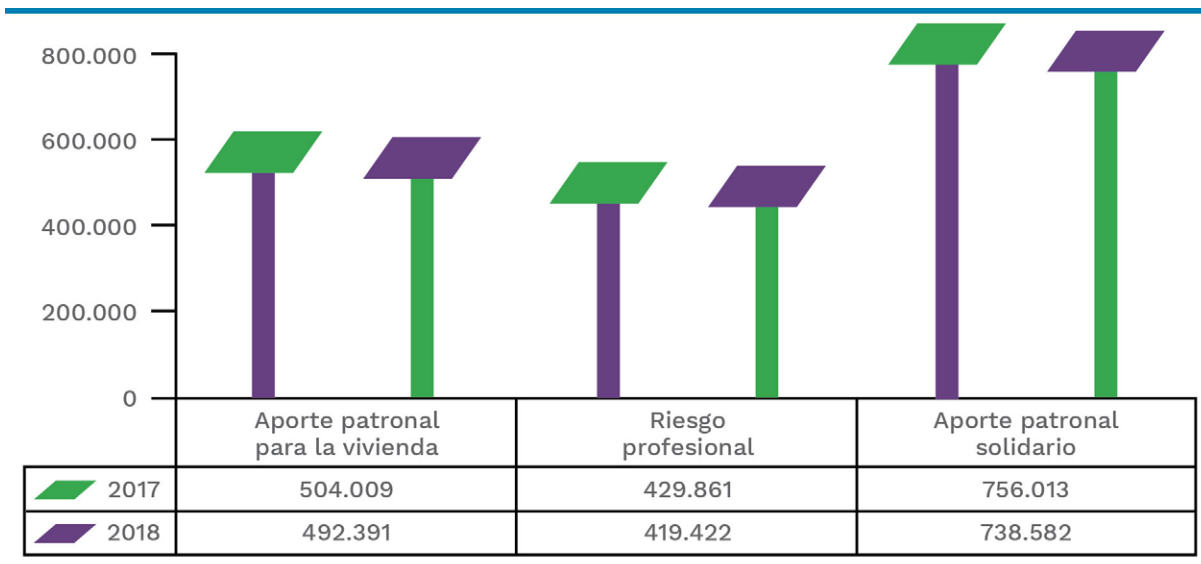


Fuente: Elaboración propia en base a registros internos.

- 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 2018, el banco realizó un aporte de USD 1.650.395 al Seguro Social de Largo Plazo.

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



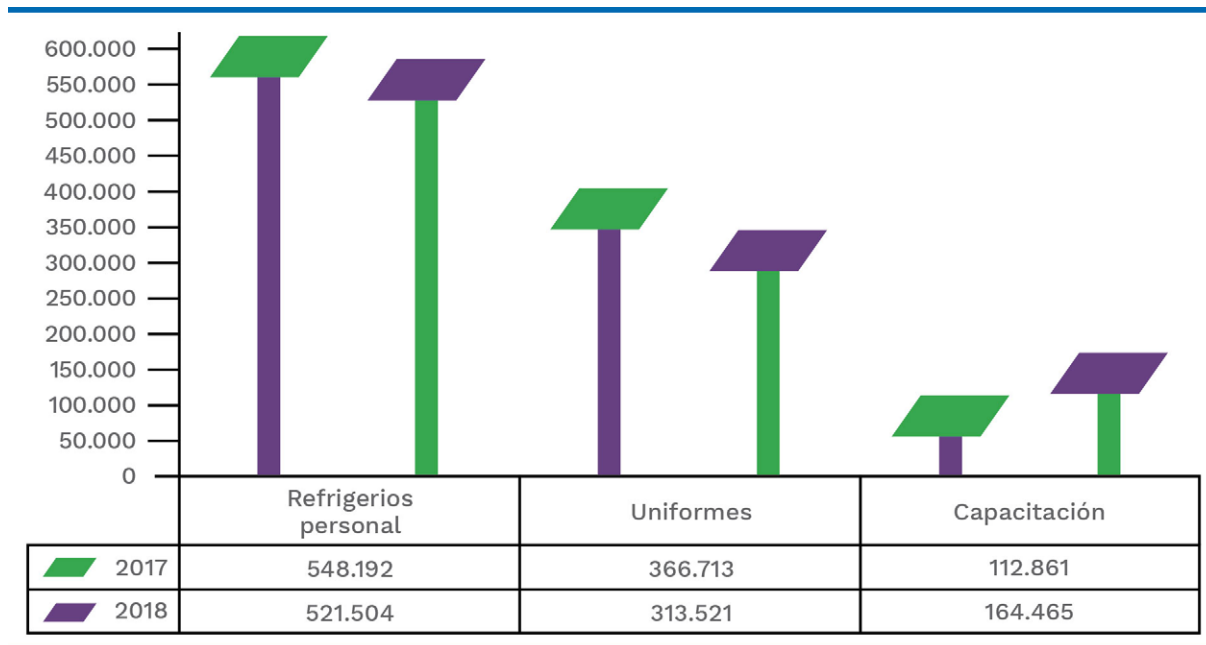
Fuente: Elaboración propia en base a registros internos.

- 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. También 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 2018 se destinaron USD 999.490 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 2018 fueron 89 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	2
Beni	3
Cochabamba	20
La Paz	13
Oruro	4
Pando	1
Potosí	1
Sucre	3
Santa Cruz	21
Tarija	2
Oficina Nacional	19
Total	89

Fuente: Elaboración propia en base a registros internos.

Del total de funcionarias que disfrutaron de este beneficio, el 97% se reincorporó al trabajo después de finalizar su baja por maternidad, tal como se aprecia en el siguiente cuadro:

	Cantidad	%
Total	89	100,00%
No	3	3,37%
Sí	86	96,63%

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

Durante la gestión 2018 del total de las funcionarias que tuvieron baja por maternidad fueron 83 las que se reincorporaron al trabajo y permanecieron en los meses posteriores a dicha baja, siendo un 7% el porcentaje de personal desvinculado luego de tener este beneficio conforme lo detallado en el siguiente cuadro:

Sucursal	Personal retirado
El Alto	
Beni	
Cochabamba	2
La Paz	2
Oruro	
Pando	
Potosí	
Sucre	
Santa Cruz	1
Tarija	
Gerencia General La Paz	1
Total general	6

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

Considerando los datos expuestos, el nivel de reincorporación y de retención de las colaboradoras que volvieron al trabajo después de finalizada la baja por maternidad para la gestión 2018 fue del 93%.

	Cantidad	%
Total	89	100,00%
Retirado	6	6,74%
Permaneció	83	93,26%

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 2018 el 32% del total de los trabajadores forman parte del sindicato del banco, de acuerdo a los datos expresados en el siguiente cuadro:

	Cantidad	Porcentaje
Total	2.075	100%
No afiliados al sindicato	1.418	68%
Afiliados al sindicato	657	32%

Fuente: Elaboración propia en base a registros internos.

Higiene y seguridad ocupacional

(403-1) (403-2)

EL BNB promueve entre sus equipos de profesionales un entorno saludable, centrado en la prevención de riesgos laborales y en la promoción de la salud, más allá de las obligaciones legales.

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	2018
Tasa de accidentes IR	0,88	0,96	0,92
Tasa de días perdidos IDR	5,00	4,27	4,67
Tasa de absentismo AR	0,02	0,02	0,02

Fuente: Elaboración propia en base a registros internos.

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 (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 período/ Nº total de días trabajados por el colectivo de trabajadores durante el mismo período*200.000
Oficina Nacional	241	3	22	2	1,24	9,13	0,01
La Paz	201	2	3	7	1,00	1,49	0,03
Santa Cruz	243	0	0	4	0,00	0,00	0,02
Cochabamba	198	3	24	0	1,52	12,12	0,00
Sucre	40	0	0	1	0,00	0,00	0,03
Oruro	47	0	0	5	0,00	0,00	0,11
Potosí	36	0	0	2	0,00	0,00	0,00
Tarja	35	0	0	0	0,00	0,00	0,00
Beni	33	0	0	0	0,00	0,00	0,03
El Alto	62	2	8	0	3,23	12,90	0,00
Pando	3	0	0	0	0,00	0,00	0,00
Totales	1.139	10	57	21	0,88	5,00	0,02

Fuente: Elaboración propia en base a registros internos.

Sucursal	Masculino				Tasa de accidentes	Tasa de días perdidos	Tasa de absentismo
	Total empleados	Nº de accidentes de trabajo	Días de absentismo justificado (naturales)	Días de absentismo injustificado (hábiles de trabajo)	IR = Nº total de accidentes/total horas trabajadas*200.000	IDR = Nº total de días perdidos/total de horas trabajadas*200.000	AR = Nº Total de días perdidos (por ausencia) durante el período/ Nº total de días trabajados por el colectivo de trabajadores durante el mismo período*200.000
Oficina Nacional	216	1	0	4	0,46	0,00	0,02
La Paz	179	0	0	2	0,00	0,00	0,01
Santa Cruz	173	2	4	0	1,16	2,31	0,00
Cochabamba	117	3	19	0	2,56	16,24	0,00
Sucre	52	0	0	0	0,00	0,00	0,00
Oruro	35	3	17	5,5	8,57	48,57	0,16
Potosí	35	0	0	4	0,00	0,00	0,11
Tarija	35	0	0	1	0,00	0,00	0,03
Beni	28	0	0	0	0,00	0,00	0,00
El Alto	60	0	0	0	0,00	0,00	0,00
Pando	6	0	0	0	0,00	0,00	0,00
Totales	936	9	40	16,5	0,96	4,27	0,02

Sucursal	Total funcionarios 2018				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 período/ Nº total de días trabajados por el colectivo de trabajadores durante el mismo período*200.000
Oficina Nacional	457	4	22	6	0,88	4,81	0,01
La Paz	380	2	3	9	0,53	0,79	0,02
Santa Cruz	416	2	4	4	0,48	0,96	0,01
Cochabamba	315	6	43	0	1,90	13,65	0,00
Sucre	92	0	0	1	0,00	0,00	0,01
Oruro	82	3	17	10,5	3,66	20,73	0,13
Potosí	71	0	0	6	0,00	0,00	0,08
Tarija	70	0	0	1	0,00	0,00	0,01
Beni	61	0	0	0	0,00	0,00	0,00
El Alto	122	2	8	0	1,64	6,56	0,00
Pando	9	0	0	0	0,00	0,00	0,00
Totales	2.075	19	97	37,5	0,92	4,67	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 los datos expresados en los cuadros anteriores, en 2018 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 del BNB el 2018 fue de 0.92, asimismo, por cada 200.000 horas trabajadas el 2018 se perdieron 4.67 días. El 2018 la tasa de absentismo fue de 0.02.

Salud integral

Programa Primero tu salud

El BNB promueve modelos de vida saludable basados en la combinación de alimentación sana, disminución del sedentarismo y apoyo a la salud emocional, que inciden directamente en el bienestar de la salud de sus colaboradores.

En 2018 ha continuado el programa “Primero tu salud” que se enmarca en la promoción de la salud integral de los colaboradores a partir de acciones que se detallan a continuación:

Diagnóstico de salud integral

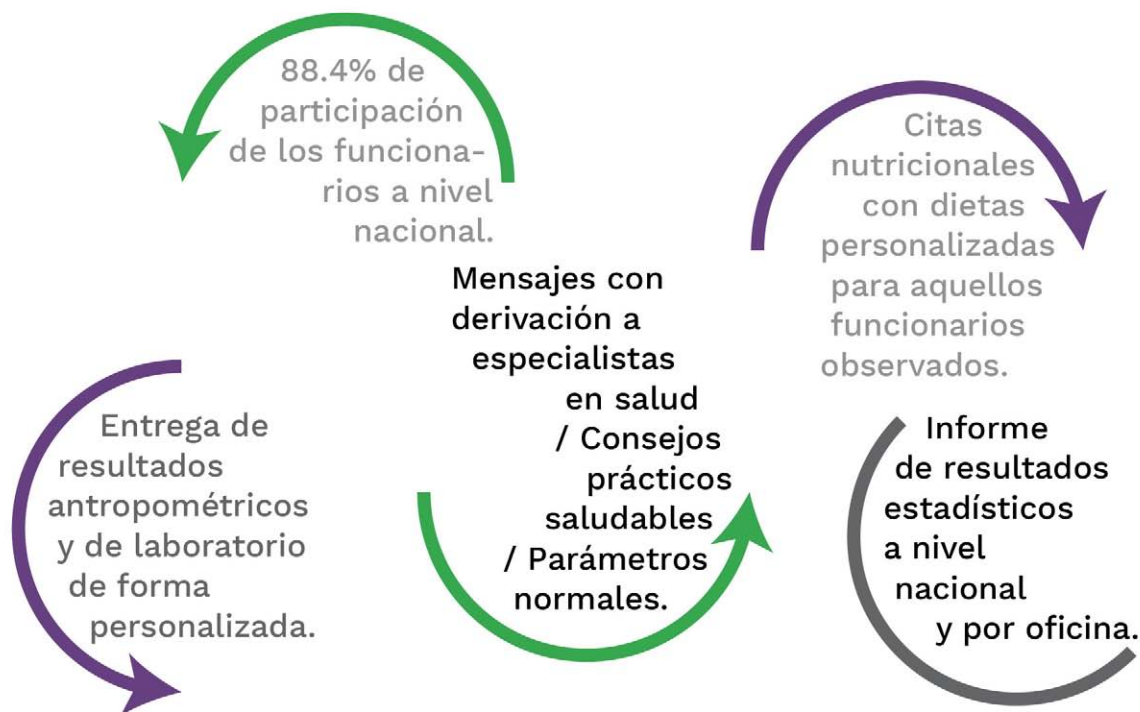
Durante la gestión 2018 se realizó el cuarto diagnóstico de salud del funcionario BNB, que fue implementado en todas las sucursales. Para ello se contrató a una empresa especialista en salud, cuya propuesta contempló exámenes de laboratorio, mediciones antropométricas y una encuesta de hábitos en las sucursales del banco con excepción de Santa Cruz.

Los funcionarios de la sucursal Santa Cruz fueron evaluados por la Caja de Salud de la Banca Privada, en los mismos términos que las demás sucursales.

Ambas intervenciones arrojaron datos importantes referentes al estado de salud de los funcionarios, que permiten identificar riesgos y oportunidades de salud y desarrollar lineamientos para el plan de acción de salud 2019-2020.

Los resultados son los siguientes:

1.836 funcionarios evaluados a nivel nacional



En la gestión 2018 se incluyó la evaluación de salud del personal de seguridad de la Oficina Nacional, habiendo participado personal de la empresa ARMUS.

Citas nutricionales

En atención a los resultados del diagnóstico de salud, se implementaron citas de asesoramiento nutricional para los funcionarios cuyos resultados indicaran factores de riesgo relacionados a la alimentación. Una experta en nutrición llevó adelante el denominado “*coaching* nutricional” en sesiones de 30 minutos, orientando a los funcionarios sobre la alimentación adecuada para cada uno en función a sus resultados de salud y a la entrevista personalizada.

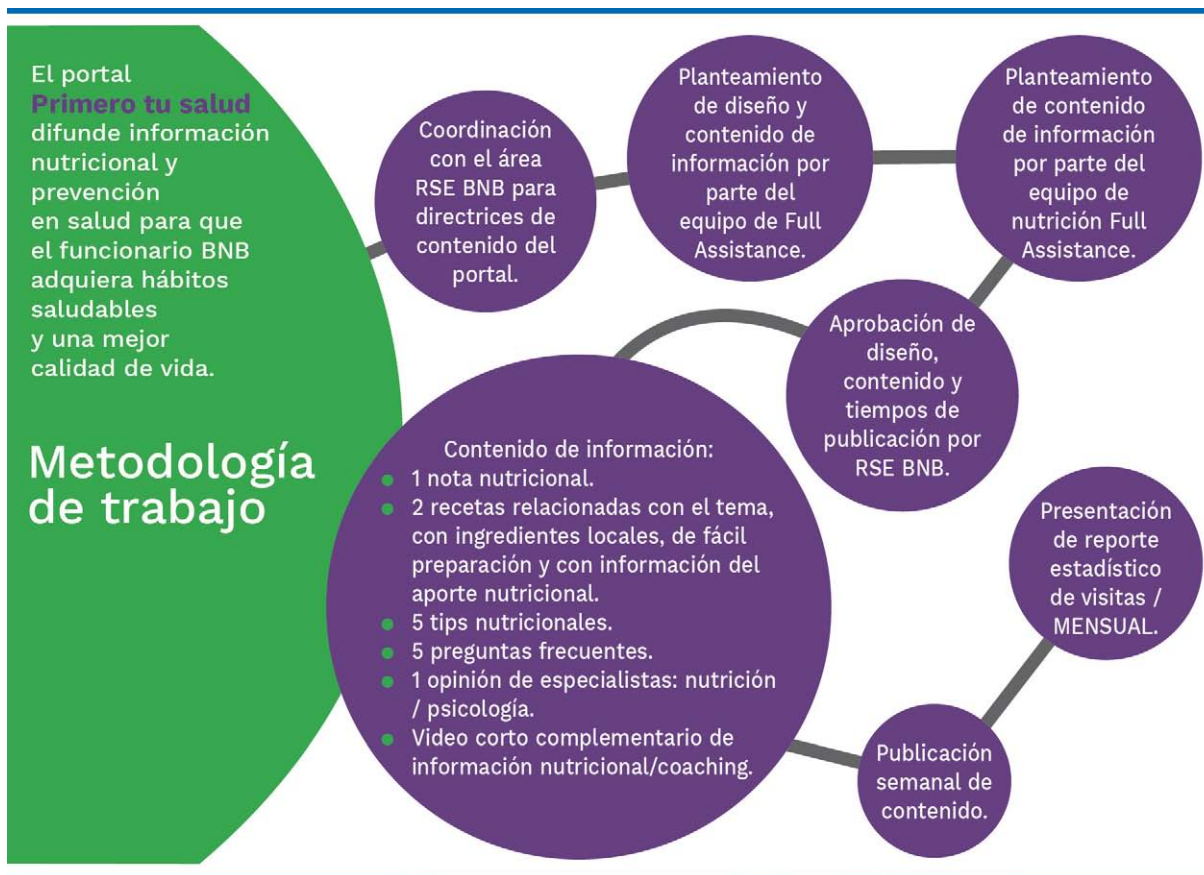
Resultado:

380 sesiones de *coaching* nutricional.

Portal Primero tu salud

El portal Primero tu salud es una valiosa herramienta implementada por el banco desde el año 2015. Los hallazgos encontrados en los diagnósticos de salud realizados son la base para la determinación de la estructura y de la información que provee el portal. Los funcionarios encuentran en éste información que incluye sugerencias de profesionales, recetas de alimentación saludable, videos motivadores, calculadoras del índice de masa corporal, entre otras herramientas para el cuidado de la salud.

La administración del portal está a cargo de una empresa especializada que provee este servicio de manera exclusiva para los funcionarios, quienes tienen acceso libre desde sus computadoras personales; la información se actualiza semanalmente y responde a las necesidades identificadas en el diagnóstico de salud.



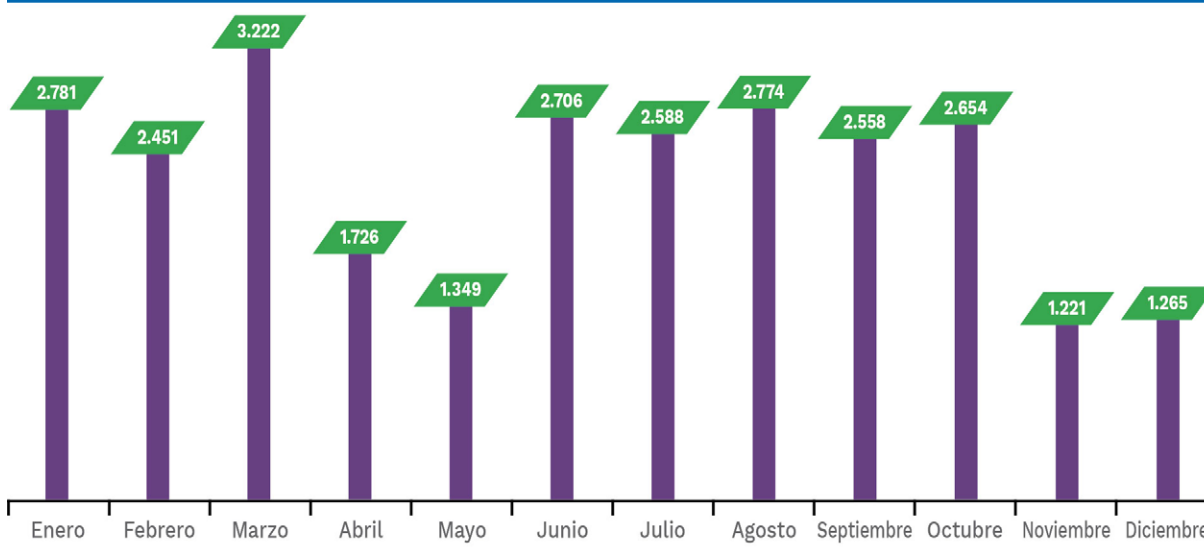
Fuente: Informe Full Assistance 2018.

Resultados de las actividades relativas al portal

Número total de visitas	26.295	Visitas
Total de páginas vistas	88.467	Páginas
Total de tráfico transferido	520,6	GBytes
Promedio de páginas por día	243	Páginas/día
Promedio de solicitudes por día	4,375	Hits/día
Promedio de tráfico por día	1,426	MBytes/día

Fuente: Informe Full Assistance.

Número total de visitas al portal en 2018



Fuente: Informe Full Assistance.

Las visitas al portal por parte de los funcionarios del BNB en los primeros cinco meses del año fueron variables. Marzo es el mes de más alto tráfico, probablemente por la temática del módulo abordado (Alimentación y estilos de vida).

El promedio de 2.500 visitas mensuales tiene relación con el interés manifestado por parte de los funcionarios con la temática de alimentación saludable y el nuevo diseño.

Coaching BNB

Durante el primer semestre de 2018 se llevaron a cabo las sesiones de *Coaching BNB*, actividad destinada a la salud emocional y

desarrollo personal de los funcionarios, con el fin de proveerles de herramientas para mejorar sus destrezas individuales tanto en el ámbito laboral como familiar. Estas sesiones estuvieron distribuidas en dos momentos:

Sesiones de *Coaching* BNB

MOMENTO 1

Toma de conciencia de la situación: ubicando al funcionario en la realidad en que se encuentra, es decir incitándole a la reflexión y toma de conciencia de lo que le acontece cotidianamente en lo personal y laboral.

MOMENTO 2

Toma de conciencia traducida en acciones: momento de responsabilizarse de lo que está ocurriendo para luego generar alternativas tendientes a la consecución de objetivos. Realizar un plan de acción, impulsado por la voluntad y el compromiso, para lograr un cambio en la persona, desarrollando habilidades emocionales y de comportamiento en los funcionarios.

Se realizaron dos tipos de *coaching*:

Coaching

alcanza tus metas

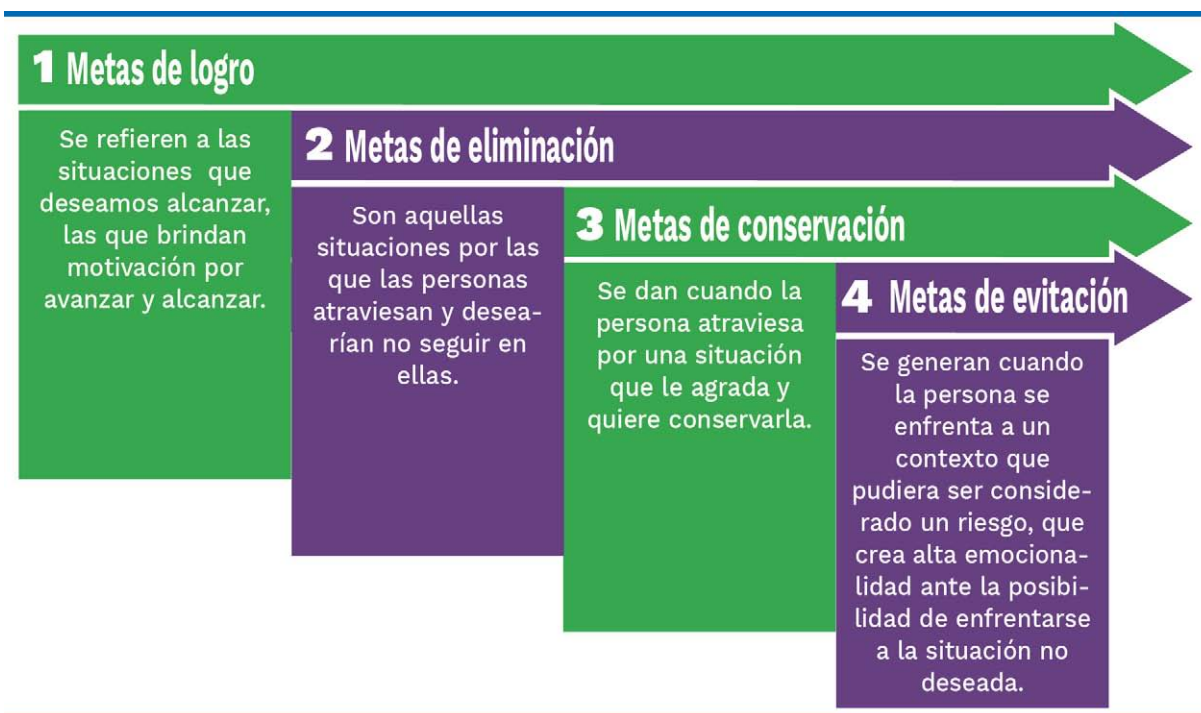
Buscó desarrollar la máxima evolución de los funcionarios, impulsando a que cumplan las metas laborales que se propusieron. Esto se logró a partir de la motivación brindada en la sesión, el compromiso que se generó y el impulso que se dio hacia un cambio en la persona, desarrollando las habilidades emocionales y de comportamiento de los funcionarios.

Coaching

de liderazgo

Fue una opción para empezar con un proceso de liderazgo que ayude a lograr los objetivos que se tienen para liderar de forma auténtica y beneficiosa para los demás. Visualizando un futuro mejor, creyendo en la posibilidad de crecer y alcanzar lo que aún no se ha alcanzado.

En todos los procesos de *coaching* se dieron cuatro tipos de metas que permitieron clasificar el tipo de metas planteadas por los funcionarios.



Fuente: Encuesta Full Assistance 2018.

El impacto del “*Coaching* BNB” es el siguiente:

- 90% de asistencia.
- 91% de asistencia de funcionarios de 30 a 40 años.
- La Paz y Cochabamba las sucursales con mayor participación (18%).
- 54% de asistencia femenina.
- 46% de asistencia masculina.
- Mayor asistencia y participación de los mandos medios.

Fuente: Informe Full Assistance.

Sala de lactancia

Hoy en día las mujeres cumplen varios roles en su cotidiano, por una parte se desempeñan como profesionales durante ocho horas diarias, muchas de ellas paralelamente deben cumplir su rol de madres. La situación se complica cuando se encuentran en la fase de madres lactantes y deben asistir al trabajo.



Conocedores de la importancia de la lactancia materna, el banco decidió ser promotor de su práctica, además proteger e incentivar a las funcionarias para que adopten esta decisión valiosa para la salud del bebé y de la madre.



Por lo expuesto líneas arriba, bajo el asesoramiento de Unicef, en 2018 el banco implementó la primera sala de lactancia en Oficina Nacional.

Fue una tarea que involucró diferentes acciones, desde adecuar un espacio físico para que sea acogedor, donde las madres encuentren tranquilidad, privacidad e higiene, y puedan extraer y almacenar leche durante la jornada laboral, así como la promoción del uso de la sala y sensibilización referida a los beneficios que brinda la lactancia materna.

Voluntariado corporativo

El 2018 el banco fortaleció su programa de Voluntariado Corporativo a través de la implementación de una Política de Voluntariado, que estableció el marco de actuación, alcance y gestión del voluntariado BNB.

El objetivo de esta política es motivar a sus colaboradores a convertirse en agentes de transformación social, promover su participación activa en acciones solidarias que respondan a las necesidades sociales, y les permitan vivir en primera persona los valores que promueve la Institución, además de:

- Robustecer el compromiso del BNB con la sociedad, a través de la acción directa de sus colaboradores, en el marco de la estrategia de RSE del banco.
- Promover y consolidar el voluntariado corporativo.
- Posicionar a la acción de voluntariado como un derecho del colaborador del BNB.
- Incrementar el compromiso de los colaboradores del banco y el orgullo de pertenencia a la Institución.
- Generar lazos que mejoren la cohesión entre colaboradores.
- Desarrollar capacidades y habilidades como la colaboración, el trabajo en equipo, el liderazgo y la creatividad de sus colaboradores.
- Fortalecer el prestigio del BNB como empresa líder en compromiso social y ambiental.
- Promover la organización de clubes de voluntarios (locales).

El ámbito de actuación de las acciones de voluntariado, establecido en la política, se refiere al campo social, sin embargo

éste podrá tener repercusiones en el área educativa, de salud, cultural, igualdad de género, medioambiental, o cualquier otra que suponga una contribución al bienestar de los beneficiados, a través de alianzas con fundaciones, instituciones y/u organismos que trabajan para disminuir la pobreza y la exclusión.

Los resultados de la implementación de esta política no se dejaron esperar, en el mes de noviembre la sucursal Santa Cruz organizó el primer “Club del Voluntario BNB” con el objetivo de potenciar las acciones promovidas por el banco y las iniciativas de los colaboradores del banco.

Seguidamente las sucursales de los departamentos de Beni y Pando estrenaron sus clubes.



Asimismo, durante la gestión 2018 las acciones de voluntariado se han implementado a través del programa de educación financiera “Aprendiendo con el BNB”, del programa “Agua Valoramos la vida” en alianza con Visión Mundial Bolivia, del programa de salud visual “Veo Veo” —en alianza con la Fundación Adolfo Kolping, Fundación Ojos del Mundo, Fundación Boliviana de Oftalmología, y la Sociedad de Oftalmólogos de Chuquisaca— de las acciones de la “Hora del Planeta”, del programa “Desafío Ahorra y Regala – DAR” y de otras acciones organizadas por iniciativa de cada sucursal.

2. Clientes

(102-6) (FS5) (FS6) (FS7) (2E)

En el BNB la experiencia del cliente es una prioridad, para ello se esfuerza en ofrecer un relacionamiento enmarcado en la ética, la transparencia y la búsqueda de un contacto continuo a largo plazo, brindando una amplia gama de productos y servicios que atiendan las necesidades de los distintos tipos de clientes, distribuidos en todo el territorio nacional y en diferentes países del mundo.

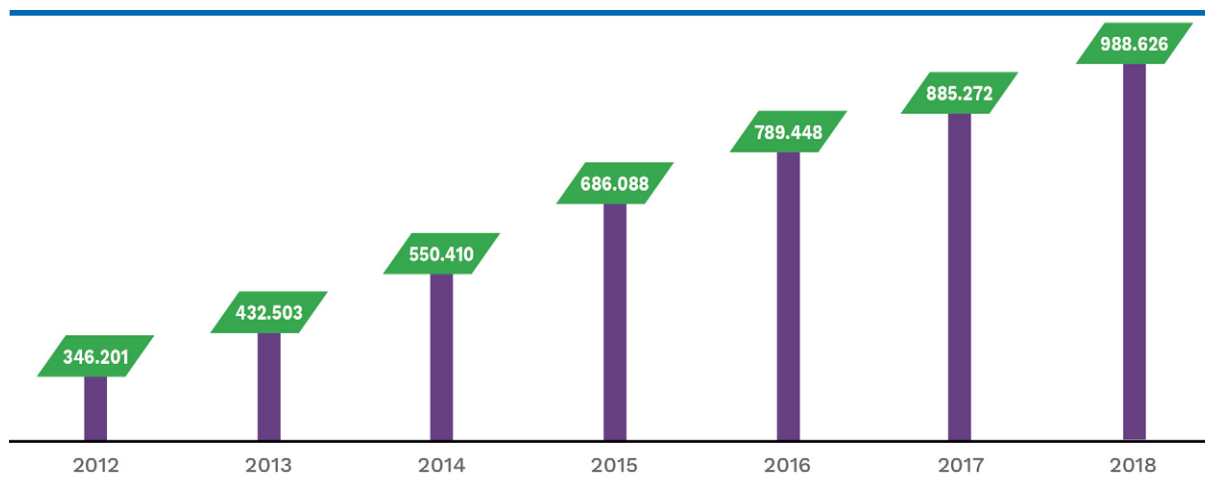
La transformación digital ha sido uno de los elementos fundamentales para ofrecer soluciones integrales y mejorar el servicio, disminuyendo tiempos de atención, ofreciendo una alta variedad de funcionalidades que se adaptan a las diversas necesidades de los clientes.

A ello se suman todas las acciones que promuevan la calidad y la calidez en la atención que brindan los colaboradores del BNB. En el año 2018 se capacitó a personal ejecutivo clave para implementar con éxito la optimización de la experiencia de clientes, mediante la ejecución de una metodología de clase mundial que propone un modelo de mejores prácticas en la atención, basado en el monitoreo de los sistemas, procesos y personas que intervienen en la atención al cliente. Se incorporó al modelo indicadores y estándares para evaluar las prácticas de servicio, el desempeño de los distintos canales de atención, la calidad global y la eficiencia operativa para contribuir en el desempeño del personal del banco y, ciertamente, en la satisfacción de los clientes y usuarios.

Evolución de la cartera de clientes

A diciembre de 2018 el banco alcanzó a 988.626 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 2018

Oficina	Cantidad
La Paz	198.247
Santa Cruz	249.946
Cochabamba	197.640
Sucre	78.769
El Alto	76.131
Oruro	67.533
Potosí	41.934
Tarija	49.780
Beni	24.547
Pando	4.064
Gerencia General	35
Total	988.626

Fuente: Elaboración propia en base a registros internos.

Composición de la cartera de créditos

La cartera de créditos del BNB está distribuida en todos los sectores de la economía boliviana. En el siguiente cuadro se muestra la composición de la cartera a diciembre de 2018, por sucursal y por línea de negocio:

Cartera al 31 de diciembre de 2018 (expresado en miles de dólares americanos)

	La Paz	Santa Cruz	Cochabamba	Sucre	Oruro	Potosí	Tarja	Beni	El Alto	Pando	Total general
Agricultura y ganadería	420.014	145.548.096	24.371.188	17.048			670.946	3.419.109	8.627		174.455.028
Caza, silvicultura y pesca		29.377	7.439								36.817
Extracción de petróleo crudo y gas natural		2.401.749									2.401.749
Minerales metálicos y no metálicos	1.234.051	150.332	2.370.886	152.352	276.968	3.386.172	42.390	86.587	11.712		7.711.449
Industria manufacturera	91.416.196	235.557.564	104.230.388	7.367.659	8.738.384	1.583.265	4.731.370	8.339.975	9.995.225		471.960.027
Producción y distribución de energía eléctrica, gas y agua	8.759.822	5.879.495	25.518.638		2.915.452	4.396.519		25.096	849.928		48.344.949
Construcción	75.600.033	131.842.849	102.186.021	36.512.142	19.019.586	9.902.372	35.458.161	23.496.169	15.192.296	3.483.879	452.693.509
Venta al por mayor y menor	80.933.302	84.048.973	67.247.880	9.492.971	10.863.197	6.072.011	5.799.134	4.658.810	24.237.834	421.786	293.775.899
Hoteles y restaurantes	9.031.954	2.109.567	8.562.647	481.650	593.345	506.773	280.333	914.530	672.875		23.153.674
Transporte, almacenamiento y comunicaciones	12.788.176	10.280.688	28.421.517	1.382.922	2.900.717	1.564.700	852.468	63.743	6.794.476		65.049.407
Intermediación financiera	21.560.621	11.108.971	11.707.168	1.689.594	997.193	2.025.260	1.343.299	1.030.614	7.001.278	36.621	58.500.617
Servicios inmobiliarios empresariales y de alquiler	200.901.988	292.213.789	187.587.135	46.018.961	20.976.655	24.502.446	20.068.264	29.055.705	33.670.189	4.953.280	859.948.413
Educación	2.016.807	450.310	2.044.767	142.327	867.280	1.298.822	365.946	103.098	38.434		7.327.791
Servicios sociales comunales y personales	21.025.215	24.916.689	27.052.629	7.182.062	4.702.487	8.884.778	4.408.491	3.688.444	6.279.069	185.513	108.325.379
Servicio de hogares privados que contratan servicio doméstico		4.026									4.026
	525.688.178	946.542.476	591.308.304	110.439.687	72.851.265	64.123.119	74.020.802	74.881.881	104.751.943	9.081.078	2.573.688.733

Fuente: Elaboración propia en base a registros internos.

Principales productos y servicios

(FS6)

La variada oferta de productos y servicios del Banco Nacional de Bolivia S.A. se agrupa en diferentes bancas, como por ejemplo 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 finalmente la banca electrónica o digital.

Líneas de negocios, productos y servicios que generan valor social

(102-2) (FS6)

Banca Digital

La caja de ahorros Digital es un producto innovador desarrollado de la mano de la tecnología digital. Es una cuenta de ahorro de captación en bolivianos, dirigida a personas naturales, con una de las tasas de interés más atractivas en el sistema financiero.

Su principal característica es que la gestión de la apertura de cuenta se la realiza desde la comodidad de su casa, oficina, o lugar de preferencia, sin tener que apersonarse al banco. Un condicionamiento importante de este producto es que para realizar retiros de dinero se debe utilizar únicamente canales electrónicos.

En 2018 se abrieron 7.168 cajas de ahorro a través de Banca Digital, alcanzando a un total de 15.916 cajas de ahorro digital desde el lanzamiento en 2017.

.CAJA DE AHORRO DIGITAL

Línea gratuita 800 10 7272

3.5%
Interés Anual

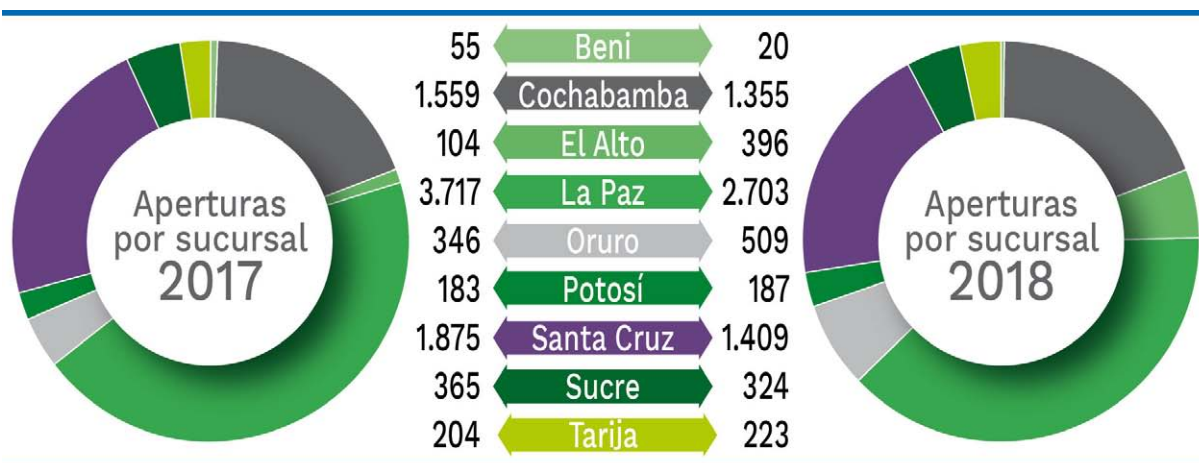
Desde 1872

Mueve tu dinero desde:

- Agencias
- Smartphones
- Computador

BNB Banco Nacional de Bolivia

Esta entidad es supervisada por ASFI.



Fuente: Elaboración propia en base a registros internos.

Banca Senior BNB

En 2018 se lanzó al mercado la denominada “Banca Senior BNB”, un nuevo servicio para clientes de 60 años y más, quienes se benefician de productos diferenciados adaptados a sus necesidades y estilo de vida.

.Banca Senior

Línea gratuita 800 10 7272

Soy Senior

- 3.75% Anual
- Tarjeta de débito
- Crédito de consumo
- Seguro de salud
- Beneficios

Desde 1872

BNB Banco Nacional de Bolivia

Esta entidad es supervisada por ASFI.

De esta manera el BNB se constituyó en la primera institución bancaria en ofrecer productos financieros para adultos mayores —incluyendo créditos— a los que no tenían acceso en las instituciones financieras.

Este segmento cuenta con el “Programa de Lealtad – Banca Senior BNB”, que beneficia con descuentos a todos los clientes que mantengan una cuenta de caja de ahorro activa y vigente en el banco, y realicen consumos en comercios afiliados, utilizando su tarjeta de débito Banca Senior BNB. Los descuentos son aplicados de forma automática al procesar el pago, en conformidad a los porcentajes acordados con los comercios afiliados.

Entre otros beneficios adicionales, los clientes de Banca Senior BNB pueden contratar un seguro de salud que cubre sus necesidades básicas como consultas médicas generales y de especialidades, análisis de laboratorio, radiografías, ecografías, entre otras, pagando una prima mensual.

Como beneficios complementarios al seguro de salud, los clientes acceden al producto “Hogar 4 en 1”, una cobertura que permite que accedan a reparaciones menores en plomería, electricidad, vidriería y cerrajería sin costo adicional, cuando éstas son por un monto menor a Bs 200.

Durante la gestión 2018 se abrieron 11.928 cuentas Banca Senior BNB.

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 BNB 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, pres-

The advertisement features a young man with a beard and sunglasses, wearing a grey sweater and blue jeans, standing next to a bicycle. The background is dark. The text and graphics are as follows:

- Top left: **Banca Joven** logo.
- Top right: **Línea gratuita 800 10 7272** with a mobile phone icon.
- Bottom left: **Soy Banca Joven porque no conozco fronteras** in white and purple text.
- Bottom center: Three icons representing services: **Crédito Banca Joven BNB**, **Compras Planadas**, and **Crédito para estudiar**.
- Bottom left: **Desde 1872**.
- Bottom right: **BNB** logo and **Banco Nacional de Bolivia**.
- Bottom center: Esta entidad es supervisada por ASFI.

tamos 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 los 35 años.

Entre las opciones ofertadas están:

- **Tu Primera Casa:** Crédito 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 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, con 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 de contenido digital. Es así que la cuenta en 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 2018 la cartera banca joven estuvo conformada por 489.919 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	2018
18-25 años Banca Joven	102.274	135.709	155.796	243.189	271.288	315.505
26-35 años Banca Joven Plus	52.808	95.803	138.997	114.727	141.507	174.414
Total	155.082	231.512	294.793	357.916	412.795	489.919

Fuente: Elaboración propia en base a registros internos.

Durante la gestión 2018, el banco consolidó el liderazgo en este segmento de clientes, ampliando la cantidad de comercios afiliados al “Programa de lealtad Generación Banca Joven BNB” y manteniendo la promoción 2x1 con los principales cines de La Paz, Cochabamba y Santa Cruz.

BNB Billetera Electrónica

El Banco Nacional de Bolivia S.A. mantiene un contrato con la empresa de telecomunicaciones Nuevatel (PCS de Bolivia S.A.), a través del cual está habilitado para utilizar los servicios de telecomunicaciones de la red Nuevatel para la prestación del servicio de pago móvil.

En tal sentido, el banco ofrece el servicio denominado Billetera Electrónica, el cual permite a los clientes manejar su dinero mediante una Billetera Electrónica activada en su celular a través del servidor VIVA.

La Billetera Electrónica constituye un Instrumento Electrónico de Pago (IEP) que acredita una relación contractual entre el banco y el cliente por la apertura de una cuenta de pago, exclusivamente en moneda nacional, para realizar electrónicamente órdenes de pago y/o consultas con un dispositivo móvil.

Perfil básico

Los clientes que se suscriban al servicio de Billetera Electrónica a través de la auto-afiliación acceden al “Perfil básico” para efectuar operaciones en cumplimiento a los siguientes montos:

Perfil básico			
Montos mínimos/máximos en Billetera Electrónica		Montos máximos Cash in y Cash out	
Monto mínimo en Billetera Electrónica	Monto máximo en Billetera Electrónica	Acumulado 3 días	Acumulado mes
Bs 0	Bs 7.000	Bs 3.000	Bs 7.000

Fuente: Elaboración propia en base a registros internos.

Perfil Atlas

Los clientes que se suscriban al servicio de Billetera Electrónica con el “Perfil Atlas” pueden realizar operaciones en cumplimiento a los siguientes montos:

Perfil Atlas			
Montos mínimos/máximos en Billetera Electrónica		Montos máximos Cash in y Cash out	
Monto mínimo en Billetera Electrónica	Monto máximo en Billetera Electrónica	Acumulado 3 días	Acumulado mes
Bs 0	Bs 2.000.000	Bs 500.000	Bs 2.000.000

Fuente: Elaboración propia en base a registros internos.

El servicio de Billetera Electrónica tiene con las siguientes características:

1. La Billetera Electrónica está asociada a una cuenta de pago en la que se registran las operaciones realizadas.
2. El dinero electrónico almacenado en la Billetera Electrónica no constituye un depósito, por tanto, no genera intereses.
3. Las operaciones permitidas a través de la Billetera Electrónica para el usuario Básico, Avanzado y Atlas, son las siguientes:

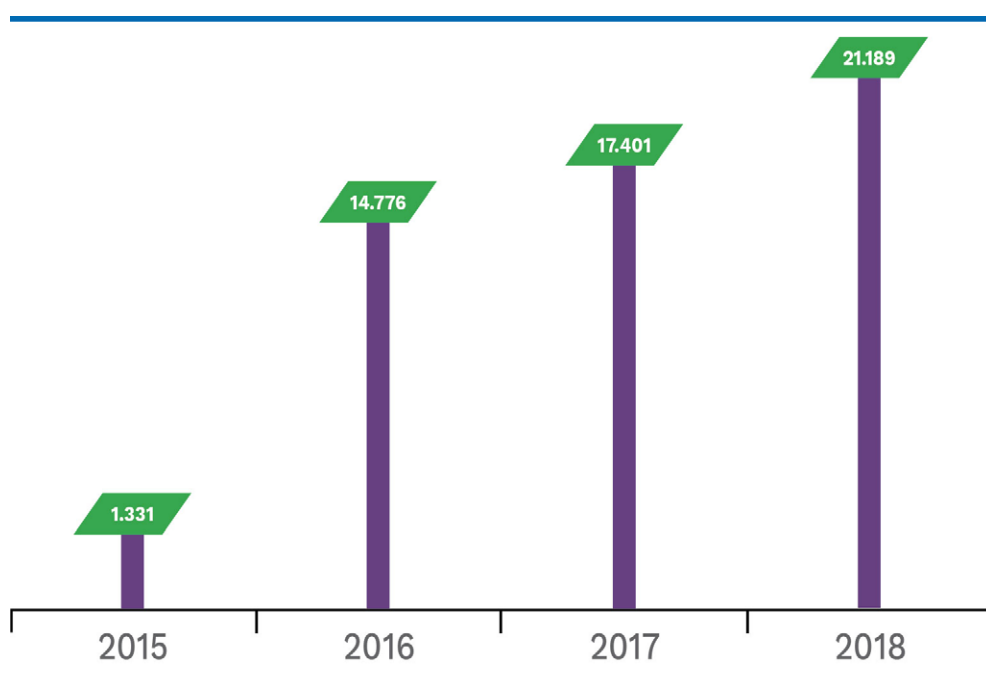
- Carga de dinero electrónico (*cash in*).
- Retiro de dinero electrónico (*cash out*).
- Transferencias.
- Recarga de crédito.
- Pago de facturas post pago.
- Saldos.
- Últimas transacciones.
- Cambiar código secreto.

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 2018 se han suscrito 54.697 billeteras electrónicas y se cuenta con 122 corresponsales no financieros a nivel nacional.

El gráfico muestra el crecimiento de la billetera electrónica a diciembre de 2018:

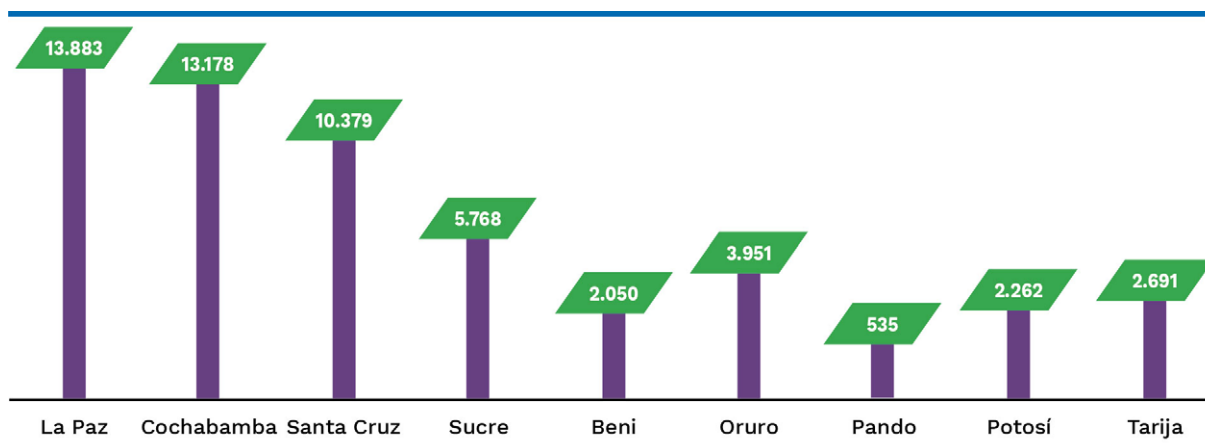
Suscripciones Billetera Electrónica



Fuente: Elaboración propia en base a registros internos.

A continuación se detalla la distribución de billeteras electrónicas acumuladas por sucursal a diciembre de la gestión 2018:

Reporte acumulado por departamento



Fuente: Elaboración propia en base a registros internos.

Créditos para la micro, pequeña y mediana empresa

Banca Microcrédito

(FS6)

La inclusión financiera es un compromiso asumido por el Banco Nacional de Bolivia S.A. y en este andamio trabaja para facilitar el acceso al crédito de colectivos de diferentes perfiles socioeconómicos. Para ello el banco tiene productos destinados al apoyo de actividades productivas, comerciales y de servicios de las microempresas con los siguientes productos crediticios:

- **Línea de Crédito:** Es un acuerdo mediante el cual 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:** Brinda capital de operación y/o capital de inversión.
- **Impulsar Básico/Impulsar Plus:** Es un 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 2018 fueron los siguientes:

Stock cartera Microcrédito por sector al 31 de diciembre de 2018 (expresado en miles de dólares)

Cartera Microcrédito	Total
Cartera Productiva	54.077
Cartera No Productiva	106,859
Total cartera	160.936

Fuente: Elaboración propia en base a registros internos.

Stock cartera Microcrédito por sector económico al 31 de diciembre de 2018 (expresado en miles de dólares)

Cartera Microcrédito	Total
Hoteles y restaurantes	2.064
Servicios inmobiliarios, empresariales y de alquiler	218
Transporte, almacenamiento y comunicaciones	6.652
Agricultura y ganadería	2.721
Caza, silvicultura y pesca	31
Construcción	12.989
Industria manufacturera	28.354
Minerales metálicos y no metálicos	989
Producción y distribución de energía eléctrica, gas y agua	60
Total cartera Productiva	54.077
Educación	394
Hoteles y restaurantes	2.894
Intermediación financiera	85
Servicio de hogares privados que contratan servicio domestico	4
Servicios inmobiliarios, empresariales y de alquiler	17.520
Servicios sociales, comunales y personales	7.268
Transporte, almacenamiento y comunicaciones	14.378
Venta al por mayor y menor	64.316
Total cartera No Productiva	106.859
Total cartera	160.936

Fuente: Elaboración propia en base a registros internos.

**Stock cartera Microcrédito por sucursal
al 31 de diciembre de 2018
(expresado en miles de dólares)**

Sucursal	Cartera Microcrédito	Nº operaciones
El Alto	23.525	2.334
La Paz	35.948	3.422
Santa Cruz	41.370	4.655
Cochabamba	25.542	2.489
Sucre	7.385	724
Oruro	8.132	737
Potosí	8.460	714
Tarija	5.628	631
Beni	4.696	313
Pando	249	13
Total	160.936	16,032

Fuente: Elaboración propia en base a registros internos.

**Stock cartera Microcrédito por sector y por sucursal
al 31 de diciembre de 2018
(expresado en miles de dólares)**

Sucursal	Crédito productivo	Crédito no productivo	Total
El Alto	6.388	17.137	23.525
La Paz	10.629	25.319	35.948
Santa Cruz	14.613	26.757	41.370
Cochabamba	9.601	15.941	25.542
Sucre	3.362	4.023	7.385
Oruro	2.071	6.061	8.132
Potosí	3.316	5.144	8.460
Tarija	2.077	3.551	5.628
Beni	2.010	2.686	4.696
Pando	9	240	249
Total	48.528	112.478	160.936

Fuente: Elaboración propia en base a registros internos.

Evolutivo cartera y número de operaciones Banca Microcrédito al 31 de diciembre de 2018

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
2018	160.936	16.032

Fuente: Elaboración propia en base a registros internos.

Banca Pequeña y Mediana Empresa

Los clientes PyME encuentran en el banco productos crediticios para satisfacer sus necesidades en el sector productivo, comercial y de servicios, los cuales se detallan a continuación:

- **Línea de Crédito:** Es un acuerdo mediante el cual el banco se compromete a poner a disposición del cliente un monto de dinero para que realice diferentes tipos de operaciones crediticias, como el financiamiento de capital de operación, capital de inversión y contingentes.
- **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.

El BNB brinda orientación directa a los clientes PyME a objeto de asesorarlos y apoyarlos en el desarrollo de su emprendimiento, así como en la identificación de los riesgos y las posibles acciones para la mitigación de los mismos con el fin de robustecer sus habilidades gerenciales y por ende, el manejo exitoso del negocio.

Los resultados de la banca PyME en la gestión 2018 fueron los siguientes:

Stock cartera PyME por sector al 31 de diciembre de 2018 (expresado en miles de dólares)

Cartera PyME	Total
Cartera Productiva	399.761
Cartera No Productiva	123.007
Total cartera	522.768

Fuente: Elaboración propia en base a registros internos.

Stock cartera PyME por sector económico al 31 de diciembre de 2018 (expresado en miles de dólares)

Cartera PyME	Total
Hoteles y restaurantes	12.714
Servicios inmobiliarios, empresariales y de alquiler	961
Transporte, almacenamiento y comunicaciones	24.117
Agricultura y ganadería	114.669
Caza, silvicultura y pesca	6
Construcción	168.050
Industria manufacturera	72.918
Minerales metálicos y no metálicos	5.476
Producción y distribución de energía eléctrica, gas y agua	850
Total cartera Productiva	399.761
Educación	4.922
Hoteles y restaurantes	1.398
Intermediación financiera	5.202
Servicios inmobiliarios, empresariales y de alquiler	29.664
Servicios sociales, comunales y personales	5.984
Transporte, almacenamiento y comunicaciones	9.265
Venta al por mayor y menor	66.571
Total cartera No Productiva	123.007
Total cartera	522.768

Fuente: Elaboración propia en base a registros internos.

Stock cartera PyME por sucursal al 31 de diciembre de 2018 (expresado en miles de dólares)

Sucursal	Cartera PyME	Nº operaciones
El Alto	30.019	319
La Paz	102.783	886
Santa Cruz	194.296	1.129
Cochabamba	147.649	937
Sucre	11.005	107
Oruro	11.045	152
Potosí	5.059	64
Tarija	13.850	126
Beni	6.774	82
Pando	288	5
Total	522.768	3.807

Fuente: Elaboración propia en base a registros internos.

Stock cartera PyME por tipo de cartera por sucursal al 31 de diciembre de 2018 (expresado en miles de dólares)

Sucursal	Crédito productivo	Crédito no productivo	Total
El Alto	13.920	16.099	30.019
La Paz	65.855	36.928	102.783
Santa Cruz	171.821	22.475	194.296
Cochabamba	111.615	36.034	147.649
Sucre	7.530	3475	11.005
Oruro	8.073	2.972	11.045
Potosí	3.148	1.911	5.059
Tarija	11.585	2.265	13.850
Beni	6.070	704	6.774
Pando	142	146	288
Total	399.761	123.007	522.768

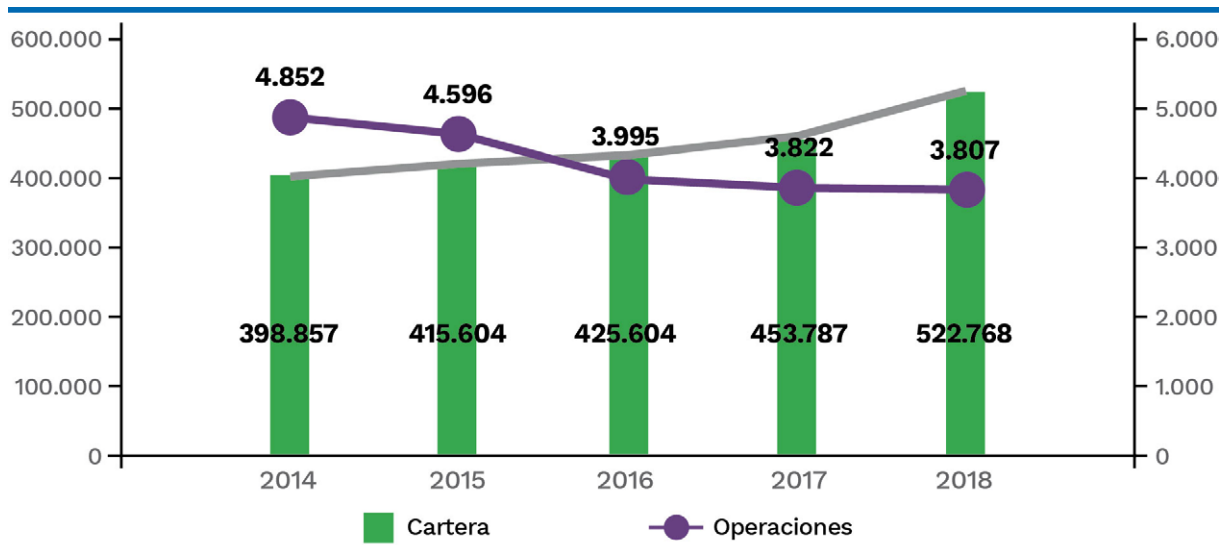
Fuente: Elaboración propia en base a registros internos.

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
2018	522.768	3.807

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 - 100% financiamiento

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 sufre al aporte



Ahorrando con nosotros tus
sueños están más cerca.

Desde
1872

BNB

Banco
Nacional
de Bolivia

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.

Es así que el banco implementó productos destinados al financiamiento de operaciones de vivienda de interés social, buscando apoyar a las personas en la adquisición de su primera vivienda a través del crédito de vivienda de interés social con 0% de aporte propio.

En el mes de marzo de la gestión 2018, el BNB lanzó una agresiva campaña ofreciendo al mercado una tasa de interés preferencial del 4.50% fija anual por dos años, manteniendo el plazo máximo de pago de 30 años, con lo cual al mes de octubre alcanzó un crecimiento de más de 140 millones de dólares, beneficiando a cerca de 2.900 clientes en la obtención de su primera vivienda propia.

Cartera vivienda de interés social al 31/12/2018 (expresado en miles de dólares americanos)

Concepto	Nº de operaciones	Monto
Santa Cruz	3.154	173.591.405
Cochabamba	2,026	107.058.147
Sucre	878	41.590.482
La Paz	1.617	103.833.414
Beni	815	33.416.929
Tarija	502	23.651.796
Potosí	394	19.657.406
Oruro	262	11.468.357
El Alto	381	17.956.226
Pando	100	4.151.396
Totales	10.129	536.375.557

Fuente: Elaboración propia en base a registros internos.

Puntos de atención

(102-10)

El Banco Nacional de Bolivia S.A. cuenta con una red de puntos de atención de alcance nacional, con oficinas en todas las capitales de departamento del país, en algunas ciudades intermedias y en poblaciones periurbanas.

Adicionalmente a ello, el banco ofrece a sus clientes un servicio 24/7 a partir de la banca electrónica y digital, además de los cajeros automáticos (ATM), el BNB Net, BNB Móvil, billetera electrónica y cada una de las funcionalidades que estos ofrecen.

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 2018.



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	Puntos de atención corresponsal financiero	Total general
La Paz	1	13	4		1	81	1	24		125
Santa Cruz	1	16	11	1		91	1	27		148
Cochabamba	1	11	4			63	1	30		109
Chuquisaca	1	3	1			22	1	22		50
Oruro	1	2	5			15	1	4		28
Potosí	1	3	0			12	1	5		22
Tarija	1	3	0			14	1			20
Beni	1	2	0			11		2	1	17
El Alto	1	6	1			25	1	30		44
Pando	1	0	0			2				3
Total	10	59	26	1	1	335	8	123		566

Fuente: Elaboración propia en base a registros internos.

Personas con discapacidad: Iniciativas para mejorar la accesibilidad a los servicios financieros

(FS14)

El BNB brinda una experiencia positiva a través de trato preferencial a personas con discapacidad, personas con movilidad reducida, 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 cuentan con características de accesibilidad y seguridad adoptadas en beneficio de clientes y usuarios, para ello la infraestructura en los puntos de atención es 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.

Adicionalmente, 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
El Alto	Edificio principal

Fuente: Elaboración propia en base a registros internos.

Por otra parte, el banco garantiza que este grupo de personas vivan una experiencia positiva en la atención, para lo cual se realizan las siguientes acciones:

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

Gestión de calidad

(1S)

El Banco Nacional de Bolivia S.A. en su continua búsqueda de ofrecer un servicio de alta calidad a sus clientes, en la gestión 2018 ha reforzado los controles continuos al servicio de atención al cliente en los distintos canales de atención, con una visión más analítica, para de esta manera, alcanzar la satisfacción plena a los requerimientos de los clientes.

El banco estandarizó un modelo de calidad que controla el cumplimiento de los KPI (*key performance indicator*-indicador clave de desempeño), donde se consideran tanto índices internos de

funcionamiento como índices de satisfacción. Esta información es analizada mensualmente y permite conocer el desempeño de las distintas plataformas, detectar oportunidades para la implementación de acciones correctivas, obteniendo retroalimentación continua de los resultados y gestionando mejoramiento de los procesos, los sistemas, y las necesidades de capacitación.

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 el siguiente cuadro se muestran los principales resultados promedio obtenidos en la gestión del año 2018:

Modelo Operativo de Calidad

Sucursal	Calidad total 2018	Plataforma Cajas	Plataforma Servicios	ATM	Plataforma Cajas		Plataforma Servicios		ATM	
					Arribos	Índice de eficiencia	Arribos	Índice de eficiencia	Transacciones	INO*
Nacional	94,8%	100,0%	98,0%	86,5%	7.063.112	4,8%	1.066.461	8,8%	18.542.054	0,7%
La Paz	93,5%	97,5%	98,0%	85,0%	1.630.364	2,6%	238.623	8,5%	4.902.395	0,6%
Santa Cruz	85,2%	89,5%	82,0%	84,0%	1.588.188	7,7%	319.725	13,1%	4.502.799	1,4%
Cochabamba	96,0	100,0%	98,0%	90,0%	1.551.395	3,6%	205.888	8,3%	3.985.590	0,4%
El Alto	93,2%	95,0%	98,0%	86,5%	411.543	1,8%	63.236	3,0%	969.780	0,4%
Sucre	96,3%	100,0%	100,0%	89,0%	503.275	2,8%	76.562	6,0%	1.538.298	0,7%
Oruro	93,7%	92,0%	100,0%	89,0%	358.803	7,8%	57.145	6,2%	1.072.044	1,1%
Potosí	87,7%	86,5%	100,0%	76,5%	385.088	9,8%	41.033	4,6%	564.398	0,9%
Tarija	88,3%	100,0%	100,0%	65,0%	328.266	3,0%	41.727	7,0%	619.740	0,6%
Beni	83,0%	89,0%	96,0%	64,0%	263.461	7,9%	18.978	6,1%	325.234	0,9%
Pando	88,3%	100,0%	96,0%	69,0%	42.729	4,8%	3.544	2,7%	61.776	0,0%

Fuente: Elaboración propia en base a registros internos.

Nota: * Indicador de No Operatividad de cajeros automáticos.

Calidad operativa 2018 (en porcentajes)

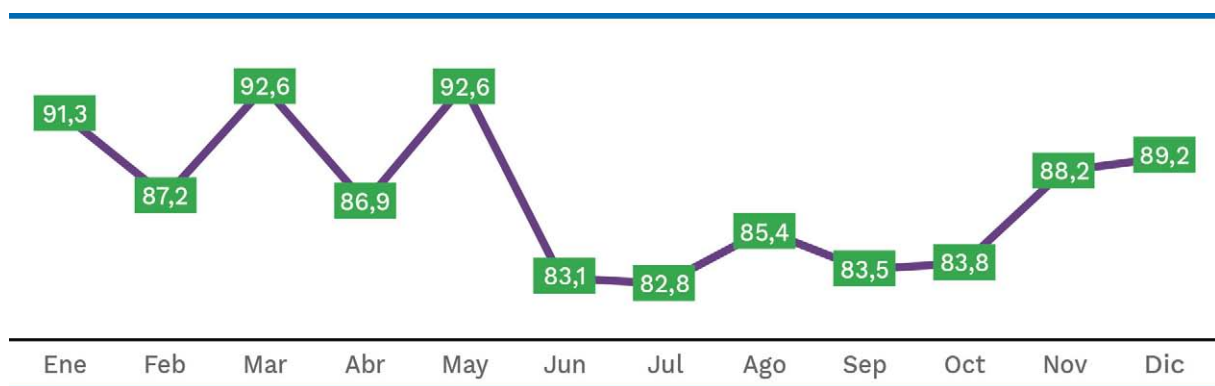


Fuente: Elaboración propia en base a registros internos.

Asimismo, a través de la herramienta *Survey Monkey* cada semana se realizan encuestas electrónicas —acompañadas de llamadas telefónicas a quienes no cuentan con correo electrónico registrado— a 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 durante la solicitud de un crédito.

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

Modelo Comercial de Calidad 2018 (en porcentajes)

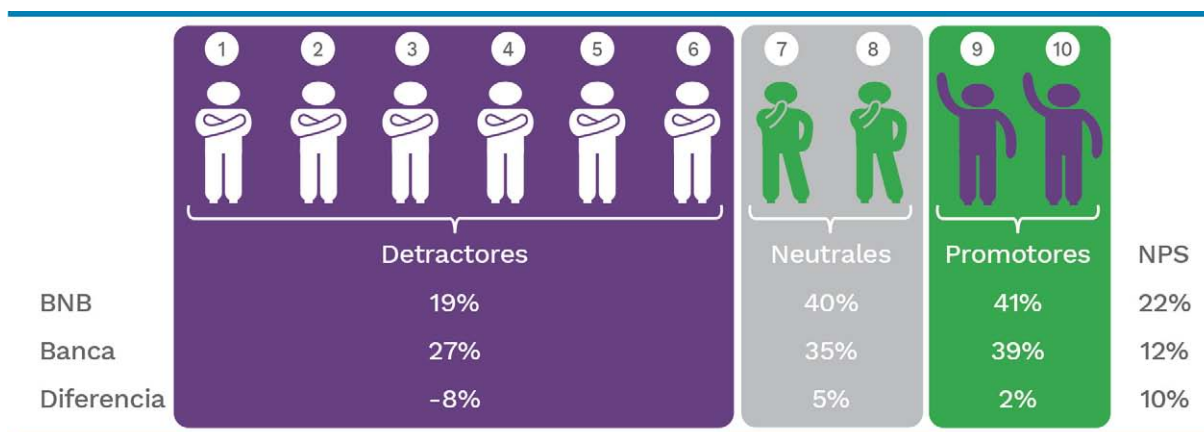


Fuente: Elaboración propia en base a registros internos.

En cuanto a informes externos, la empresa Captura Consulting presentó el “Estudio de satisfacción y lealtad de clientes”

correspondiente a la gestión 2018. En el mencionado estudio se presentó un *benchmark* para evaluar las fortalezas y debilidades del banco y 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

(102-44)

Transformación digital

Junto a la transformación digital apalancada por el BNB, cristalizada en la incorporación de tecnología de avanzada, el banco ha hecho grandes adelantos en la producción de información y datos, en fortalecer las capacidades de análisis para generar valor en las ofertas de productos y servicios y en ampliar las condiciones del almacenamiento de la data. Siendo que la transformación digital es un recorrido permanente, el banco ha consolidado su visión innovadora que transcurre hacia la digitalización, a la omnicanalidad y a la eficiencia operativa.





**Cumplimos 146 años
impulsando los sueños
de los bolivianos.**

Desde
1872

BNB

Banco
Nacional
de Bolivia

Esta entidad es supervisada por ASFI.

En la gestión 2018 hubo un impacto relevante en el aumento de la utilización de canales digitales, gracias a las nuevas plataformas y a los proyectos emprendidos en el marco de la innovación, los cuales se describen a continuación:

- La aplicación BNB Móvil, con una nueva plataforma para mejorar la experiencia del cliente, originó un crecimiento significativo de transacciones, posicionándose como la aplicación financiera Top 1 del mercado nacional, tanto en *App Store* como en *Play Store*. Como resultado de lo expuesto, en 2018 se realizaron un mayor número de transacciones por BNB Móvil que en BNBNet Plus, cuyo acceso es a través del portal del banco.
- Carlitos BNB, el primer *chatbot* en Bolivia, es una plataforma de inteligencia artificial concebida para facilitar el acceso de los clientes a consultas de saldos, ubicación de ATM, características de productos, solicitudes de productos, entre muchas otras. En la gestión 2018 tuvo un amplio crecimiento en la cantidad de consultas en el orden del 346%, alcanzado un total de 15.5 millones de entradas.
- BNB Punto Digital es una solución tecnológica dirigida a personas naturales para la apertura de cuentas de ahorros y la reposición y renovación de tarjetas de débito. Este servicio ha tenido un significativo impacto toda vez que el 97% de clientes nuevos abren cuentas utilizando este canal y que la reposición y renovación de las tarjetas de débito por este medio creció en más de 400% en comparación con la anterior gestión.

Las iniciativas del BNB en materia de innovación fueron ampliamente reconocidas a nivel internacional. El banco fue la única de las instituciones bolivianas en recibir el premio “Top 25 Most Banking Innovators” otorgado a los 25 bancos más innovadores de América Latina y el Caribe, quedando posicionado como el quinto banco más innovador con el proyecto de inteligencia artificial denominado “Carlitos BNB”. De igual manera, el BNB obtuvo una mención especial en el concurso “Sexto premio a la Innovación Financiera Felaban-CLAB 2018”, siendo también el único banco boliviano reconocido con el proyecto BNB Punto Digital para la apertura de cuentas de clientes nuevos mediante la toma de “*selfies*”.

Con el objetivo de fortalecer la atención con calidad y calidez a los clientes, de brindar un servicio de excelencia y de entregar la mejor experiencia de atención, el Banco Nacional de Bolivia S.A. creó la Gerencia División Experiencia al Cliente para asegurar que la interacción de los clientes con el banco en cada uno de los puntos de contacto cumpla con los estándares de calidez y calidad definidos. La Gerencia División Experiencia al Cliente se encarga de mejorar continuamente los “viajes del cliente” (*customer journeys*), es decir, el trayecto que sigue un cliente en cualquier proceso de relacionamiento con una empresa, gestionando la continuidad y estabilidad del servicio brindado.

En la gestión 2018 se realizó la implementación progresiva de la Norma de Gestión de Calidad (COPC – *Customer Operation Performance Center*), que comprende un modelo de gestión integral para mejorar el servicio, la calidad y la satisfacción del cliente. Este sistema ofrece un conjunto de prácticas de gestión y métricas/mediciones clave para operaciones relativas a la gestión de la experiencia de clientes mediante múltiples canales de atención. La norma está orientada a mejorar la experiencia de los consumidores de servicios financieros a través de un mayor entendimiento de los requisitos y las expectativas del consumidor, alineando los sistemas y procesos para alcanzar estas expectativas.

Sistemas de información y tecnología

El 2018 constituyó un año importante para la renovación tecnológica en procura de la continuidad de los servicios y el aumento de la seguridad; para ello se realizaron importantes inversiones que permitieron, por ejemplo, la optimización del tráfico de red y de control. Por otra parte, para mejorar la disponibilidad de los servicios y mitigar posibles vulnerabilidades se procedió a la adquisición de nuevos servidores en “*Cluster*”. Con fines de una comunicación más expedita, se renovó el Sistema de Videoconferencia por un nuevo sistema de tele presencia integrado a la plataforma de telefonía IP de la organización. En el ámbito de la seguridad, se inició la implementación de equipos de seguridad de perímetro (*firewalls*) con nuevas funcionalidades acordes al nuevo tipo de ataques y amenazas que vienen

apareciendo a nivel mundial, y también se empezó un proceso gradual de renovación de la infraestructura LAN (equipamiento de TI) que incluye nuevas características de seguridad.

Centralización de procesos y cambios operativos

A finales de la gestión 2015 el banco centralizó en la Gerencia de Procesos Centrales los procesos de *back office* de las áreas de crédito, plataformas de atención al cliente y de operaciones, y con ello se alcanzó el objetivo de incrementar la eficiencia operativa de los procesos a través de la estandarización y la ejecución de tareas secuenciales.

En enero de 2017 y según lo previsto en el Plan Estratégico, la Gerencia de Procesos Centrales desconcentró su administración y control, dando paso a la Gerencia de Procesos Centrales Activo, como responsable de gestionar el proceso crediticio (cartera de créditos), y a la Gerencia de Procesos Centrales Pasivo, encargada de gestionar los procesos de las plataformas de atención al cliente y contabilidad del banco.

En el año 2018 se imprimió un esfuerzo constante para mejorar los procesos ya establecidos a través de la homogenización, simplificación y automatización de las tareas, de la implementación de nuevos procesos, del replanteamiento y/u optimización de los sistemas de control y del fortalecimiento de la atención al cliente interno.

Algunos de los resultados más importantes se describen a continuación.

Procesos Centrales Activo. La dinámica del proceso crediticio se tradujo en la ejecución de 41.116 casos, que representan un valor de USD 2.5 mil millones en cartera bruta, de los cuales USD 1.4 mil millones (57%) corresponde a cartera directa, y USD 1.1 mil millones (43%) a cartera contingente. Dentro del conjunto global de casos procesados, destaca la gestión realizada en el incremento de la cartera destinada al sector productivo y de vivienda de interés social.

Con el objetivo de sistematizar, organizar y controlar todos los requerimientos y consultas relacionados con el proceso crediticio, en el mes de abril se dio inicio al proceso de “mesa de ayuda”. Se atendieron a través de este canal 26.790 casos, cumpliendo los objetivos de respuesta oportuna, específica y controlada.

Procesos Centrales Pasivo. En la gestión se concluyeron 369.058 casos. Renovaciones y reposiciones de tarjetas de débito implicó el 33% (121.657 casos), transferencias de fondos el 9% (34.995 casos), giros al exterior el 9% (32.091 casos), pagos de amortizaciones a operaciones crediticias el 8% (31.026 casos), y emisiones de tarjetas de débito el 8% (28.843 casos). El incremento significativo de casos concluidos entre abril y junio fue consecuencia del vencimiento masivo de tarjetas de débito con chip.

De la misma forma, se puso en práctica la “mesa de ayuda” al Cliente Interno Pasivo como un proceso integrado en el *Work Flow* BNB, con el objeto de facilitar a los funcionarios el hacer seguimiento a sus solicitudes y a la mesa brindar respuestas homogéneas a los requerimientos, capturando información pertinente en una base de datos para futuras solicitudes.

Con referencia al proceso de mejora continua, comparando los meses de diciembre de 2017 y de 2018, se disminuyeron los tiempos de procesamiento de pagos de amortizaciones en un 88%, de entrega de tarjetas de débito en 34%, de registro de cliente en 32%, de emisión de tarjetas de débito en 18% y de requerimiento de depósitos a plazo fijo en 12%.

Inclusión y educación financiera

(FS14) (FS16) (4E)

Las acciones del banco tendientes a promover la inclusión financiera de la población presentan diferentes gestiones: la implementación de diversos canales de atención y omnicanalidad para facilitar la accesibilidad con calidad; la inserción al sistema financiero a través de la oferta de productos y servicios para diversos colectivos; y finalmente, la educación financiera que provee conocimientos financieros que acercan a las personas al sistema bancario.

A continuación se describen las iniciativas desarrolladas por el banco en materia de educación financiera, a partir del programa “Aprendiendo con el BNB”, aprobado para la gestión 2018 por la Autoridad de Supervisión del Sistema Financiero (ASFI):

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 través de la propagación de conceptos básicos de banca y finanzas por distintos canales de comunicación, entre ellos, polípticos impresos, cuñas de radio, videos a través de TV maticos, *mailings* y contenidos en el portal del BNB.

En 2018 se difundieron nuevamente las siguientes temáticas:

TEMA 3: PRODUCTOS Y SERVICIOS BANCARIOS BÁSICOS

Capítulo 9: Banca personas.

Capítulo 10: Banca electrónica.

Capítulo 11: Productos de inversión.

Capítulo 12: Banca empresas.

TEMA 4: PROTECCIÓN Y PREVENCIÓN FINANCIERA

Capítulo 13: Seguro de desgravamen.

Capítulo 14: Seguro de protección. Tarjetas de 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 6: DERECHOS Y OBLIGACIONES DEL USUARIO FINANCIERO

Capítulo 29. Autoridad de Supervisión del Sistema Financiero (ASFI).

El programa completo, disponible en el portal del banco, cuenta con la siguiente información:

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 22: Crédito de vivienda de interés social.

Capítulo 23: Remesas de dinero.

Capítulo 24: Responsabilidad Social Empresarial.

TEMA 1:

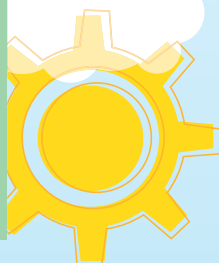
ECONOMÍA FAMILIAR

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 6: Finanzas en pareja.

Capítulo 7: Empleo o emprendimiento.

Capítulo 8: Preparando la jubilación.

TEMA 3:

PRODUCTOS Y SERVICIOS BANCARIOS BÁSICOS

Capítulo 9: Banca personas.

Capítulo 10: Banca electrónica.

Capítulo 11: Productos de inversión.

Capítulo 12: Banca empresas.

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 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.

Capítulo 29: ASFI.

Capítulo 30: Obligaciones del usuario financiero I.

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

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.

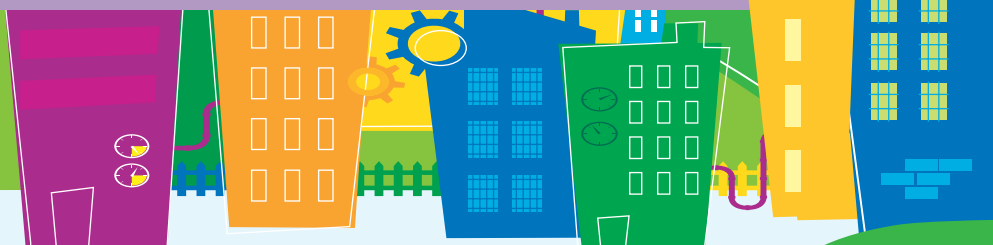
Capítulo 39: Financiamiento a pequeñas y medianas empresas.

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.



Los resultados del subprograma de difusión de la información en 2018 son los siguientes:

- **Portal www.bnb.com.bo.** La colección completa de capítulos de Aprendiendo con el BNB se encuentra disponible en el portal del banco.
- **Mailings internos.** Los funcionarios del banco recibieron correos con las temáticas desarrolladas a través del correo BNB-RSE.
- **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.
- **Polípticos impresos.** Se distribuyeron polípticos impresos en todas las agencias del banco.
- **Radio.** Se emitieron un total de 7.078 pases en las radios más importantes y con mayor cobertura del país.

– Subprograma educación

Aprendiendo con el Bus del BNB

El “Bus del BNB” continúa llamando la atención de pobladores a su paso por ciudades capitales, ciudades intermedias y comunidades. Desde su lanzamiento en 2016 hasta diciembre de 2018 ha capacitado a más de 36.000 personas a nivel nacional, habiendo recorrido en el 2018 más de 7.000 Km de carreteras, de este a oeste, de norte a sur del territorio nacional.

El bus aproxima la educación financiera a la gente con herramientas modernas y conocimientos amigables. 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 electrónica, 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 2018:

Sucursal	Número de personas capacitadas
La Paz-El Alto	859
Oruro	1.846
Cochabamba	2.089
Santa Cruz	1.559
Sucre	886
Tarija	362
Potosí	882
Beni	295
Pando	450
Total	9.228

Fuente: Elaboración propia en base a registros internos.

Aprendiendo con el BNB en colegios

El programa de educación financiera del banco llega a jóvenes estudiantes de colegio y centros de educación superior para formarlos en temas inherentes al uso responsable del dinero, el uso de productos y servicios bancarios, sus derechos y obligaciones.

En su accionar en colegios públicos y privados de todo el país utiliza herramientas interesantes para impartir temáticas de utilidad a este segmento, posibilitando que tanto alumnos como profesores disfruten de la jornada de capacitación.

El BNB pone a disposición de los estudiantes 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.

El programa Aprendiendo con el BNB Colegios se realiza a través del voluntariado corporativo.

.RESPONSABILIDAD SOCIAL



¡El bus del BNB llegó! Programa de educación financiera

Desde
1872

BNB

Banco
Nacional
de Bolivia

En 2018, a partir de la movilización de más de 200 voluntarios educadores, que invirtieron 500 horas laborales en el voluntariado, se realizaron 97 intervenciones en 69 unidades educativas públicas y privadas y/o establecimientos de educación superior e institutos técnicos, logrando capacitar a 9.228 estudiantes quienes recibieron material educativo de apoyo, consistente en cuadernos que contienen la información difundida en las intervenciones.

En el siguiente cuadro se resume los resultados totales del programa:

Alumnos capacitados por año

Sucursal	2013	2014	2015	2016	2017	2018	Total
La Paz	793	2.007	979	1.396	1.614	1.583	8.372
El Alto	461	826	612	710	801	718	4.128
Santa Cruz	1.092	1.071	1.179	1.426	1.601	1.649	8.018
Cochabamba	357	1.639	878	1.203	1.154	1.198	6.429
Sucre	123	486	460	807	831	763	3.470
Oruro	412	675	500	902	958	1.197	4.644
Potosí	606	1.002	818	1.077	905	812	5.220
Tarija	478	343	431	757	605	616	3.230
Beni	418	192	210	302	375	387	1.884
Pando	0	281	258	304	325	305	1.473
TOTAL	4.740	8.522	6.325	8.884	9.169	9.228	46.868

Fuente: Elaboración propia en base a registros internos.

Capacitación Crecer PyME - Microcrédito

BNB Crecer PyME – Tu amigo BNB Microcrédito se desarrolla a través de talleres gratuitos ofrecidos a clientes a nivel nacional, dictados por profesionales en la materia que se imparte.

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.

En 2018 se desarrolló un ciclo de capacitación con un total de 10 talleres a nivel nacional. 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.

El tema abordado en los talleres fue “Marketing digital y medios de pago”. A la conclusión de los talleres, los participantes realizaron una evaluación de los mismos tomando en cuenta la temática impartida, la capacidad del disertante, el material de apoyo, entre otros; el nivel de satisfacción de los talleres de la gestión 2018 alcanzó un 90%, es decir, se logró una evaluación “sobresaliente”.

Además de los contenidos financieros ofrecidos en los talleres, se dio a conocer el alcance de la normativa vigente que regula al sector financiero, los derechos y obligaciones de los usuarios financieros y los costos asumidos por los consumidores financieros al contratar servicios financieros.

En el año 2018 se capacitó a 493 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 5.531 clientes desde que inició el programa en el 2008.

El siguiente cuadro resume los resultados alcanzados:

Clientes Crecer PyME – Microcrédito capacitados

Clientes	Del 2008 al 2017	Gestión 2018	Acumulado desde que empezó el programa
Total clientes beneficiados 2008-2017	5.038	493	5.531

Fuente: Elaboración propia en base a registros internos.

Capacitación Gerente PyME - Subprograma educación

En la gestión 2018 se implementó una innovadora herramienta de capacitación para los clientes PyME y Microcrédito a través de Nueva Empresa, capacitación que se realiza de manera virtual a distancia. Durante dos meses 100 clientes becados tuvieron la oportunidad de interiorizarse en temáticas propias del negocio para fortalecer la gestión de sus empresas. Finalmente, 79 clientes becados culminaron sus estudios satisfactoriamente y recibieron el certificado correspondiente.

DESCUBRE – Subprograma educación

El programa de educación financiera “DESCUBRE lo simple de las finanzas” es el resultado del trabajo colectivo de todos los bancos aglutinados en ASOBAN. Este programa promueve la educación financiera a partir de una plataforma virtual modular para el aprendizaje de forma dinámica y participativa. Con el objetivo de masificar el uso de la plataforma, en 2018 se implementó un concurso estudiantil en el departamento de La Paz. Durante el 2018 se registraron 36.480 usuarios activos, de los cuales 11.316 son niños de 8 a 12 años. En el mismo período se entregaron 68.983 certificados a la conclusión de los diferentes módulos del programa.

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

(FS1) (1E) (FS3) (FS15)

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 a los que se podrían exponer las actividades que financia, el banco ha establecido políticas de realización de seguimientos periódicos (mínimo dos veces al año) a todos los clientes de la banca empresarial. Este seguimiento incluye visitas in situ para 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 au-

torización 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

La comunidad es uno de los principales grupos de interés para el BNB, por ello el banco despliega acciones que aportan a la consecución de los Objetivos de Desarrollo Sostenible y a la Agenda 2030 de las Naciones Unidas.

Como actor para el cambio social contribuye al desarrollo del país a partir de las personas y las comunidades, ayuda a disminuir la brecha de la pobreza y a mejorar la calidad de vida a partir de la gestión responsable del negocio.

Aporte al bienestar de las personas desde la acción social

(413-1) (3H) (413-2) (1H) (FS10) (FS12)

La RSE es transversal a la estrategia del banco y toma en cuenta a los diferentes grupos de interés con los que interactúa. La comunidad es uno de los grupos de interés prioritarios para el banco; en este sentido, destina recursos económicos, técnicos y humanos para llevar adelante programas en beneficio de las personas en situación de vulnerabilidad.

Los Objetivos de Desarrollo Sostenible del Pacto Global de las Naciones Unidas son el marco de actuación para la gestión de los programas orientados a la comunidad, con los que el banco busca aportar a la consecución de estos objetivos plasmados en la Agenda 2030 del Pacto Global.

La descripción de los programas más importantes implementados por el banco orientados a la comunidad muestra sintéticamente su accionar:

- Programa de salud visual “Veó Veó”

El 2018, con mucho orgullo, el banco implementó un programa nuevo dentro de la cartera de proyectos sociales, denominado “Veó Veó”, que está destinado a mejorar la salud visual de personas con discapacidad intelectual, principalmente.

El banco trabaja desde hacen 10 años con diferentes programas que promueven los derechos de las personas con discapacidad. Inicialmente en el 2009 lo hizo promoviendo la visualización positiva de las personas con discapacidad intelectual a través del deporte, con encuentros de liderazgo y actividades de salud, entre otras. Es ahí donde el banco detecta que al menos el 60% de las personas que eran evaluadas oftalmológicamente requerían lentes con medida y no lo sabían, determinando además la dificultad de acceder a un especialista y los altos costos que las familias tienen que confrontar por los medicamentos y/o terapias.

Con estos antecedentes, en alianza con la Fundación Adolfo Kolping, la Fundación Boliviana de Oftalmología, la Fundación Ojos del Mundo y el Colegio de Oftalmólogos de Chuquisaca se lanzó en el 2018 el programa “Veó Veó” en siete departamentos del país, bajo la principal característica de la gratuidad de la evaluación y de los lentes con medida, entregados a quienes el diagnóstico identifique.

Inicialmente el programa partió como proyecto piloto en Cochabamba, donde se identificaron los centros de educación especial en los cuales se instalarían los consultorios, posteriormente se armó una logística que permitió que los niños, jóvenes y adultos con discapacidad pudieran ser evaluados por oftalmólogos especialistas, cuidando además que esta evaluación se lleve a cabo en los lugares donde se sienten cómodos y en confianza. Bajo un estricto cronograma y con el valioso apoyo de la Fundación Boliviana de Oftalmología, el proyecto piloto se llevó a cabo exitosamente y con los datos recolectados se lanzó la campaña en los demás departamentos.

La Fundación Adolfo Kolping intervino en los departamentos de Santa Cruz y Beni, además de Chuquisaca, donde se coordinaron las acciones con el Colegio de Oftalmólogos de Chuquisaca. La Fundación Ojos del Mundo realizó las evaluaciones oftalmológicas en Tarija y Oruro. En La Paz y El Alto las evaluaciones estuvieron a cargo de Servicios Ópticos V+.

Los resultados del programa de salud visual “Veó Veó” son los siguientes:

Veo, veo

Campaña de salud visual para
personas con discapacidad.



Desde
1872

Esta entidad es supervisada por ASFI.

BNB

Banco
Nacional
de Bolivia

Departamento	Fundación	Centro	Lentes donados
Cochabamba	Fundación Boliviana de Oftalmología.	<ul style="list-style-type: none"> ● CERECO. ● San Vicente Paul. ● Heroínas de la Coronilla. ● Colcapirhua. 	280
Santa Cruz	Fundación Adolfo Kolping.	<ul style="list-style-type: none"> ● PREEFA AyB. ● Teresa de los Andes. ● Manos para el Mundo. ● El Taller. 	390
Sucre	Sociedad de Oftalmólogos de Chuquisaca, Fundación Adolfo Kolping.	<ul style="list-style-type: none"> ● ETI. ● San Juan de Dios. ● Taller protegido. 	199
Beni	Fundación Adolfo Kolping.	<ul style="list-style-type: none"> ● Escuela Especial Trinidad. 	218
La Paz	Servicios Ópticos V+.	<ul style="list-style-type: none"> ● Centro para personas con discapacidad del GAMLP. 	133
El Alto	Servicios Ópticos V+.	<ul style="list-style-type: none"> ● CEREFÉ. ● Santa María de los Ángeles. ● Mururata. ● Virgen niña. 	479
Oruro	Fundación Ojos del Mundo.	<ul style="list-style-type: none"> ● Fundación Casa Vida. ● Centro de Salud Aurora. ● Sede Distrital 1º de Mayo. 	312
Tarija	Fundación Ojos del Mundo.	<ul style="list-style-type: none"> ● Centro de Salud Iscayachi. ● Centro de Salud Paicho Sud. ● Organización Síndrome Down Tarija. 	519
Total			2.530



La ejecución del programa de salud visual “Veo Veo” tuvo un complemento principal: la participación del voluntariado corporativo que enriqueció cada una de las intervenciones en los diferentes departamentos. Las características más importantes de la campaña son la evaluación gratuita, y, gracias a la alianza con las fundaciones y colegios de oftalmólogos, los pacientes eligen la montura que más les gusta y, se les entrega los lentes también de manera gratuita.



– Alianza BNB & Visión Mundial

Por cuarto año consecutivo y en alianza con Visión Mundial Bolivia se llevó a cabo exitosamente el programa “Agua - Valóramos la Vida”, que tiene el propósito de incidir en la problemática del agua, dotando de sistemas de agua segura a comunidades que viven en extrema pobreza.

Este programa aporta 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, se reduzca la tasa de mortalidad infantil y la deserción escolar.

El trabajo conjunto que desarrollan el BNB y la ONG Visión Mundial Bolivia garantiza que la construcción de tanques, la aducción de tubos y otros trabajos pertinentes que hacen al



sistema de agua segura sean factibles, comprometiendo además la participación de los gobiernos municipales y de los habitantes de las comunidades beneficiadas, lo cual garantiza la sostenibilidad de la obra.

Agua Valoramos la Vida es un programa muy valioso, tanto para las comunidades como para el banco y sus colaboradores, quienes actúan como voluntarios encargados de apoyar la construcción de los sistemas de agua. Para ese propósito se trasladan a comunidades lejanas que viven en extrema pobreza y comparten con las familias de los beneficiados, lo que les permite conocer la realidad de las comunidades, además de estrechar lazos de amistad con los beneficiarios.

En la gestión 2018 Visión Mundial Bolivia hizo un valioso reconocimiento al BNB en el marco de la celebración de los 35 años de trabajo en Bolivia. La ONG destacó el apoyo institucional del banco en la consecución de 19 sistemas de agua, que proveen agua a 43 poblaciones, habiendo beneficiado a más de 46.000 personas desde que se inició el programa hace cuatro años.

Los resultados de la alianza son importantes. En 2018 “BNB – Agua, valoramos la vida” benefició a más de 10.600 personas, entre ellos a más de 3.400 niños, niñas y adolescentes de 15 comunidades en situación de pobreza, de cinco departamentos del país.

En atención a la alianza establecida entre el BNB y VBM, esta última 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 recursos de contraparte y la sostenibilidad del sistema, administrar y rendir cuentas de los recursos asignados anualmente por el banco.

Por su parte, el BNB asigna recursos económicos para financiar la ejecución de los proyectos, supervisa la ejecución de los recursos asignados, y a través de la participación del voluntariado corporativo de sus colaboradores, llega a cada una de las comunidades beneficiarias.

Intervenciones y beneficiarios 2018

Nº	Departamento	Municipio	PDA*	Comunidad	Beneficiarios
1	Chuquisaca	Monteagudo.	Monteagudo.	Vallecitos.	318 habitantes. 53 familias. 90 NNA**.
2	Santa Cruz	Macharequí.	Macharequí.	Tiguipa Pueblo/Isipotindi.	350 habitantes. 80 familias. 95 NNA.
3	La Paz	La Paz.	Unidos para vivir mejor.	Ciudadela Ferroviaria.	● U.E. Lucio Velasco Flores. 445 NNA. ● U.E. Gil Tapia Rada/ Ferroviario. 1.370 NNA.
4	Cochabamba	Tiraque.	Koari.	Sub Central Boquerón K'asa.	1.250 habitantes. 250 familias. 700 NNA.
5	Tarija	Entre Ríos.	Entre Ríos.	Entre Ríos, Moreta, Alambrado, Narváez, Sivingal, Rodelajitas, San Diego, Capucol, Potrerillos y Timboy.	6.900 habitantes. 1.565 familias. 1.232 NNA.

Fuente: Informe Visión Mundial Bolivia 2018.

Nota: *PDA – Punto de Desarrollo de Área.

**NNA – Niños, niñas y adolescentes.

– Alianza BNB & Unicef

El BNB tiene un fuerte compromiso con las personas con discapacidad, principalmente intelectual. Durante 10 años ha desarrollado programas de inclusión, salud y liderazgo. En ese contexto, preocupado por las escasas oportunidades existentes de participación y desarrollo, el BNB firma una alianza con el Fondo de las Naciones Unidas para la Infancia (Unicef) dando origen al programa “Juntos no hay barreras”, que establece un marco de actuación en beneficio de la niñez boliviana con discapacidad.

Unicef tiene la convicción de que “la primera infancia es una etapa crucial dentro del curso de vida y es un espacio potencial para implementar estrategias integrales e intersectoriales”. Por

lo tanto, se plantea que “al 2022, los niños y niñas menores de 5 años, particularmente los más vulnerables, son beneficiarios de servicios integrales de desarrollo de la primera infancia, del cuidado parental, y de los mecanismos institucionales favorables, incluyendo en las situaciones de emergencia” (Unicef, 2018). Para alcanzar este resultado, el presente programa busca que las familias de niños y niñas de 0 a 3 años con rezago en su desarrollo o condiciones de salud discapacitantes cuente con herramientas que les permitan brindar a sus hijos e hijas oportunidades de sobrevivir y avanzar en el desarrollo de todo su potencial, como parte de una estrategia integral de atención que incluya la detección temprana, evaluación, y planificación temprana de las intervenciones prioritarias y sostenibles.

En ese sentido, el programa de cooperación con apoyo del BNB “Juntos no hay barreras” ha priorizado en este período a la población de la primera infancia comprendida entre 0 y 3 años, desde un abordaje intersectorial, que ayude a identificar opor-



tunamente rezagos en el desarrollo, fortalezca los servicios de atención (centros de salud, centros de rehabilitación y centros de acogida) para que brinden orientaciones oportunas de estimulación a niños y niñas y a las familias, además de aplicar, contextualizar y desarrollar herramientas orientadas a la atención de esta población, focalizada en tres municipios: El Alto (Zona Mercedes), Independencia y Caracollo. Para este fin, se ha retomado el trabajo realizado por Unicef y Handicap (actualmente Humanity and Inclusión-HI) sobre la adaptación y contextualización de la herramienta “Caja Azul” (Informe Unicef 2018) para que pueda ser validada y adaptada a la norma nacional del desarrollo infantil temprano, y desde esta instancia se cuenten con herramientas que complementen sobre todo las intervenciones en niños y niñas con algún tipo de discapacidad.

La Caja Azul es una herramienta para apoyar la estimulación temprana en niñas y niños pequeños con o sin deficiencia y/o discapacidad:

- Proporciona apoyo para la intervención en el desarrollo de la primera infancia, con un enfoque centrado en la familia, mediante actividades lúdicas y de rutina diaria.
- Fortalece el vínculo de la madre/padre o cuidadores con el niño o niña.
- Apoya la intervención en desarrollo infantil temprano para niños o niñas cuyo desarrollo está en riesgo o que tienen rezago.

Los resultados alcanzados durante la gestión del año 2018 comprenden:

Indicador 1: Las instituciones educativas ofrecen oportunidades de aprendizaje temprano de calidad a los niños y niñas de 0 a 5 años en al menos dos de los cuatro departamentos, recibiendo apoyo de Unicef.

Resultados alcanzados

- Profesionales en salud y en centros de acogida capacitados para la aplicación de la herramienta Caja Azul y metodologías de estimulación temprana, que complementan

- sus conocimientos sobre desarrollo infantil y estimulación.
- Educadoras del Centro de Acogida Salomón Klein y Gota de Leche capacitadas en el uso de la herramienta Caja Azul.
 - Paquete de apoyo a la estimulación temprana para poblaciones vulnerables validado en proceso de complementación que incluye:
 - a. Guía para uso de padres y madres.
 - b. Guía de uso para educadoras, centros de acogida.
 - c. Diario de seguimiento al desarrollo.
 - d. Fichas de actividades.

Indicador 2. Los padres, madres y los cuidadores aplican sus conocimientos y competencias para cuidar a los niños y niñas de 0 a 5 años, responder a sus necesidades y gestionarlas en los municipios recibiendo apoyo de Unicef.

Resultados alcanzados

- 213 personas, entre autoridades, profesionales en salud, profesionales en rehabilitación, padres, madres, educadoras, niños y niñas evaluados con el objetivo de conocer la situación del desarrollo infantil temprano y la percepción de padres, madres y educadoras sobre la estimulación temprana.
- 49 madres de familia con sus hijos e hijas capacitados en la herramienta de la Caja Azul para un mejor acompañamiento y estimulación oportuna.
- 40 padres y madres de los municipios de Caracollo, Independencia y El Alto capacitados en la elaboración de materiales lúdicos y objetos de estimulación.



Adicionalmente a ello, 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.

Los resultados obtenidos por 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 para su distribución.
- 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.

– Desafío Ahorra y Regala – DAR

El Desafío Ahorra y Regala – DAR es un programa que, como su nombre lo dice, desafía a los funcionarios a ahorrar el consumo de agua, papel y electricidad, para cuidar el medio ambiente. El 50% del monto ahorrado los funcionarios lo donan a diferentes causas sociales, elegidas por ellos mismos. De esta manera se une la responsabilidad del cuidado del medioambiente y la acción social.

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 2018

Oficina ahorradora	Entidades beneficiadas
Oficina Nacional	Niño A. Aucachi. Niña P. Chuquimia.
Potosí	Pastoral de Salud Hospital Bracamonte.
Beni	Asociación de Ayuda a Niños y Niñas “Adani”.
Santa Cruz	Fundación Luz del Mundo.

Fuente: Elaboración propia en base a registros internos.

Otras donaciones efectuadas durante el 2018

- Contribución al Instituto Oncológico del Oriente Boliviano: Por séptimo 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 la Fundación “Nuestra Esperanza”, organización que trabaja en apoyo a niños y jóvenes con cáncer en el departamento de La Paz.
- Contribución a la Capilla de Villa Copacabana en La Paz, para el arreglo y mantenimiento de la infraestructura.
- Contribución a instituciones para personas con discapacidad. Consecuente con su compromiso con las personas con discapacidad, el BNB apoyó a la Fundación Descúbreme, con la elaboración de material informativo.

Iniciativas de los colaboradores

El perfil de los colaboradores del BNB los describe como personas altamente calificadas, sensibles, proactivos y comprometidos con su comunidad. Es así que constantemente proponen y ejecutan acciones creativas para apoyar a personas, instituciones y al medioambiente. Durante el 2018 las actividades más destacadas fueron:

- Donación de pañales

Nuevamente los funcionarios de la sucursal Santa Cruz hicieron la colecta de pañales para el Hogar Teresa de los Andes, que alberga niños y jóvenes con discapacidad intelectual; en esta oportunidad regalaron 2.460 pañales. Esta colecta convocó la participación y el compromiso de colaboradores de todas las agencias de Santa Cruz.

- Plogging Cochabamba

Los funcionarios de la sucursal Cochabamba organizaron y participaron en una divertida y significativa actividad de cuidado del medioambiente, a través de una carrera de 5 kilómetros, en la cual hicieron actividad física y recogieron basura en inmediaciones de la laguna Alalay. Participaron aproximadamente cincuenta funcionarios acompañados de familiares, con el firme propósito de apoyar al cuidado del medioambiente con un pequeño grano de arena, pero con una motivación enorme.

- Tapitas por un niño feliz

Las sucursales La Paz, Santa Cruz, Cochabamba y la Oficina Nacional realizaron una campaña para la recolección de tapitas plásticas con el afán de cubrir los gastos de quimioterapia para niños con cáncer. En convenio con una empresa de reciclaje, las tapitas son canjeadas con este fin y han sido entregadas a la organización de Voluntarios Contra el Cáncer en La Paz y al Hospital Oncológico en Santa Cruz.

4. Proveedores

(102-9) (407-1) (414-1)

En la relación con los proveedores, el BNB cuenta con una Política de Compras que asegura el trato equitativo y relaciones estables y de largo plazo con los proveedores, que incluya calidad, competencia, seriedad y confidencialidad, así como el cumplimiento contractual y el pago puntual.

En 2018 se tuvieron a 251 proveedores locales y 11 proveedores del exterior. El banco entiende por proveedor local aquella empresa legalmente constituida en el país y cuyas principales operaciones se llevan a cabo en territorio nacional.



A continuación se presenta un cuadro en el que se resume las principales compras efectuadas durante la gestión 2018:

Compras realizadas por el BNB en la gestión 2018

Servicio/Producto	Compra proveedor local (USD)	Compra proveedor extranjero (USD)	Total (USD)
Edificios	1.406.451		1.406.451
Equipos de computación	1.441.567	58.245	1.499.812
Equipos e instalaciones	756.168	114.186	870.355
Mobiliario y enseres	282.455		282.455
Programas y aplicaciones informáticas	24.643	231.073	255.716
Terreno	255.970		255.970
Vehículos	1.024.527		1.024.527
Total USD	5.191.782	403.505	5.595.287
Porcentaje	98%	2%	100%

Fuente: Elaboración propia en base a registros internos.

Sistema Electrónico de Adquisiciones

(204-1)

El BNB cuenta con un “Sistema Electrónico de Adquisiciones y Registro de Proveedores” (SEARP), que 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. 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 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 de datos del banco.



VII.

**Descripción
del cumplimiento
de los objetivos
y de la política
de RSE**

**Desempeño
ambiental**

1. El BNB y su entorno

El BNB desarrolla su actividad preservando el medioambiente, promoviendo iniciativas y proyectos que apuesten por su protección y mitiguen el impacto ambiental. La gestión ambiental es una de las líneas de actuación del plan de RSE del banco.

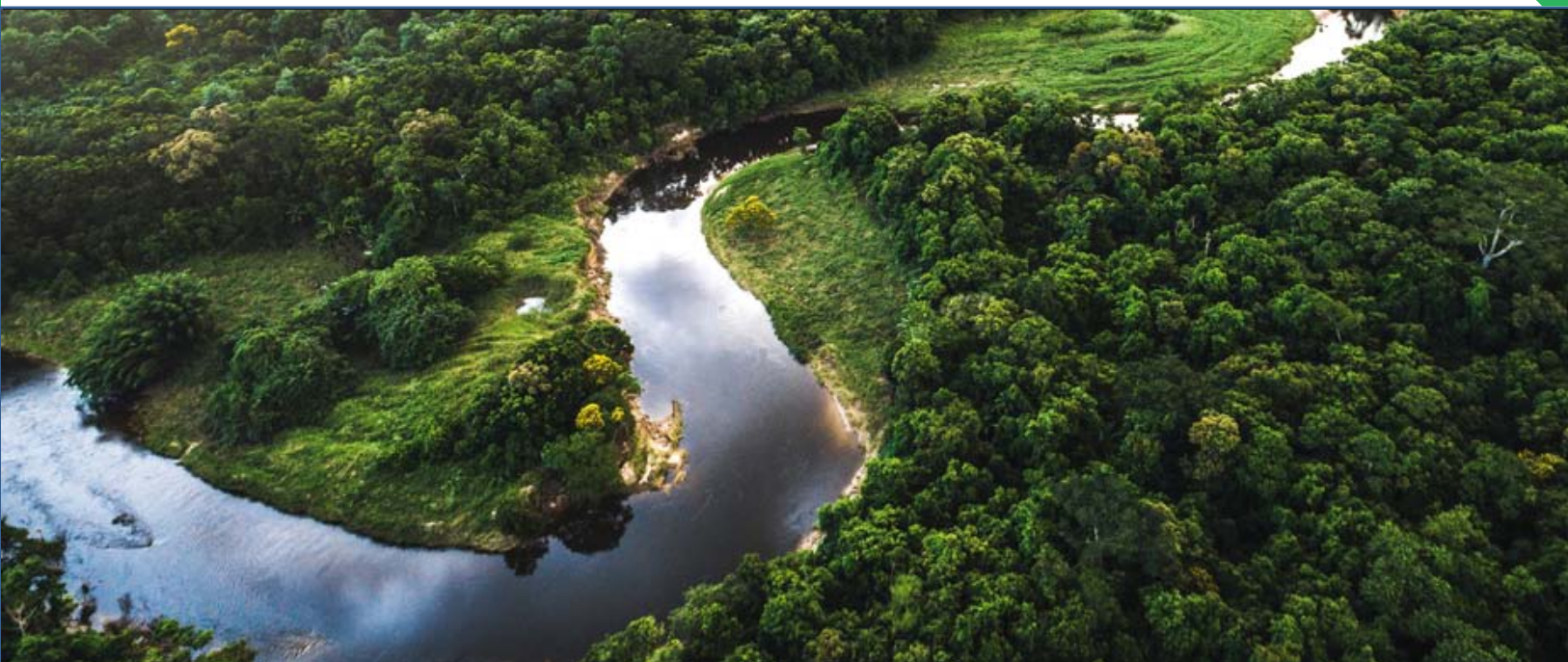
Aunque por su propia naturaleza la actividad de intermediación financiera no genera un impacto negativo significativo en el medioambiente, el banco aplica una política de uso eficiente de los recursos y de concientización de sus colaboradores, y de la comunidad sobre la corresponsabilidad del cuidado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

2. Impacto ambiental

(302-4) (303-3)

El BNB anualmente mide su “Huella de Carbono” y para ello utiliza la herramienta de uso internacional con la que se puede realizar el inventario de gases de efecto invernadero (GEI), referido a la cantidad de emisiones que una entidad emite en un período determinado de tiempo.

La implementación de la herramienta para medir la “Huella de Carbono” da como resultado la cantidad de toneladas de CO₂ producidas por la actividad del banco y la compara con



empresas similares y con resultados anteriores. A partir de este resultado, el banco planifica sus acciones para disminuir la huella y para mitigarla.

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.

Emisiones de carbono

(305-1) (305-2) (305-3) (305-4) (305-5)

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 2018 en Ton CO₂e

	Ton. CO ₂ e	Porcentaje
Emisiones directas (Alcance 1)	348,380	11,10%
Combustion estacionaria	33,130	1,06%
Diésel	28,108	0,90%
Gasolina	-	0,00%
Gas natural	-	0,00%
GLP	0,005	0,00%
Emisiones fugitivas	5,018	0,16%
Combustion móviles	315,250	10,04%
Diésel	-	0,00%
Gasolina	315,250	10,04%
GNV	-	0,00%
Emisiones directas (Alcance 2)	1.996,567	63,60%
Energía eléctrica	1.996,567	63,60%
Emisiones indirectas opcionales (Alcance 3)	794,462	25,31%
Viajes del personal en transporte aéreo	307,784	9,80%
Uso de papel	182,449	5,81%
Residuos al botadero municipal	304,229	9,69%
Total	3.139,409	100%

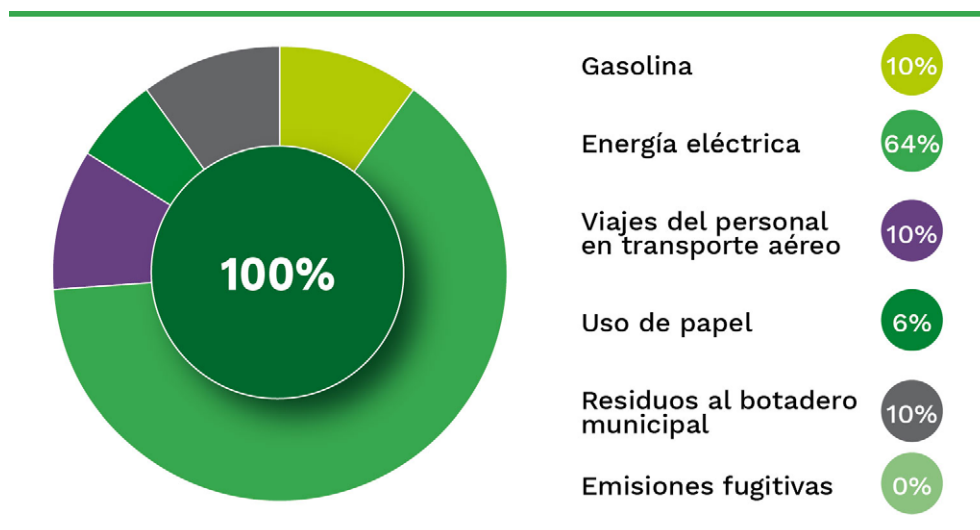
Fuente: Herramienta de Huella de Carbono 2018.

El banco ha desarrollado diferentes acciones para mitigar su Huella de Carbono, entre las que se destacan el porcentaje de reciclaje de equipos eléctricos y electrónicos, papel, cartón y lonas publicitarias, cuyos resultados se detallan en el siguiente cuadro.

Mitigación de huella (%)

Equivalencias	Ton. CO ₂ e	Porcentaje
Huella de Carbono 2017 (Alcance 1, 2 y 3)	3.139,409	100%
Mitigación (Alcance 1, 2 y 3)	74,580	2%
Huella de Carbono 2018 por mitigar	3.064,829	98%

Huella de Carbono por emisiones



Fuente: Herramienta de Huella de Carbono 2018.

- 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 ₂ e
Ton. CO ₂ e por persona (Alcance 1 y 2)	1,130
Ton. CO ₂ e por persona (Alcance 3)	0,383
Ton. CO ₂ e por día trabajado (Alcance 1 y 2)	0,706

Fuente: Herramienta Huella de Carbono 2018.

Consumo de papel

(301-1)

Consumo de papel por volumen y peso - 2018

Sucursal	Papel		
	Nº de Resmas	Kg	Ton CO ₂
Oficina Nacional	777,00	2.486,40	4,83
La Paz	4.999,00	15.996,80	31,07
Santa Cruz	3.437,00	10.998,40	21,36
Cochabamba	3.839,00	12.284,80	23,86
Sucre	6.798,00	21.753,60	42,25
Beni	1.634,00	5.228,80	10,15
Pando	174,00	556,80	1,08
Potosí	1.142,00	3.654,40	7,10
Tarija	4.898,00	15.673,60	30,44
Oruro	1.509,00	4.828,80	9,38
El Alto	152,00	486,40	0,94
Total	29.359,00	93.948,80	182,45

Fuente: Herramienta Huella de Carbono 2018.

La norma de uso y racionalización del papel aplicada por el BNB 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 - 2018

Sucursal	Diésel		Gas natural		Gasolina		GLP		Total
	Litro	GJ	m3	Gj	Litro	GJ	Kg	GJ	GJ
Oficina Nacional	450	19,49	-	-	32.102,15	1.438,18	-	-	1.457,66
La Paz	201	8,70	-	-	11.510,28	515,66	-	-	524,36
Santa Cruz	1.900	82,27	-	-	37.416,23	1.676,25	-	-	1.758,52
Cochabamba	190	8,23	-	-	6.986,63	313,00	3,00	0,00	321,23
Sucre	-	-	-	-	3.405,78	152,58	-	-	152,58
Beni	320	13,86	-	-	2.870,89	128,62	-	-	142,47
Pando	55	2,38	-	-	786,74	35,25	-	-	37,63
Potosí	160	6,93	-	-	205,88	9,22	-	-	16,15
Tarija	868	37,62	-	-	2.059,82	92,28	-	-	129,90
Oruro	5.878	254,52	-	-	4.742,83	212,48	-	-	467,00
El Alto	480	20,78	-	-	4.210,63	188,64	-	-	209,42
TOTAL	10.502	454,77	-	-	106.297,86	4.762,14	3,00	0,00	5.216,92

Fuente: Herramienta Huella de Carbono 2018.



Consumo indirecto de energía desglosado por fuentes primarias - 2018

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

Sucursal	Energía eléctrica	
	kwh	Gj
Oficina Nacional	514.091,73	1.850,73
La Paz	871.524,38	3.137,49
Santa Cruz	1.447.044,03	5.209,36
Cochabamba	620.431,78	2.233,55
Sucre	277.648,81	999,54
Beni	232.517,07	837,06
Pando	61.110,42	220,00
Potosí	177.598,67	639,36
Tarija	277.612,56	999,41
Oruro	159.158,51	572,97
El Alto	206.709,89	744,16
Total	4.845.447,84	17.443,61

Fuente: Herramienta Huella de Carbono 2018.

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

Sucursal	Emisiones directas	Emisiones	Total
Oficina Nacional	96,42	211,83	308,25
La Paz	34,73	359,11	393,85
Santa Cruz	117,62	596,25	713,87
Cochabamba	21,64	255,65	277,29
Sucre	10,17	114,41	124,58
Beni	9,65	95,81	105,46
Pando	2,48	25,18	27,66
Potosí	1,06	73,18	74,24
Tarija	11,02	114,39	125,41
Oruro	29,81	65,58	95,39
El Alto	13,77	85,17	98,95
Total	348,38	1.996,57	2.344,94

Fuente: Herramienta Huella de Carbono 2018.

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

Sucursal	Otras emisiones indirectas
Oficina Nacional	315,91
La Paz	76,23
Santa Cruz	69,44
Cochabamba	67,35
Sucre	53,84
Beni	83,69
Pando	3,97
Potosí	15,13
Tarija	73,00
Oruro	18,67
El Alto	17,23
Total	794,46

Fuente: Herramienta Huella de Carbono 2018.



Consumo de agua

(303-1)

Consumo de agua – 2018

Sucursal	Metros cúbicos	Consumo promedio por funcionario
El Alto	4.950,95	42,65 metros cúbicos promedio al año por funcionario.
Beni	2.184,30	
Cochabamba	16.220,37	
La Paz	15.776,90	
Oficina Nacional	8.095,63	
Oruro	3.946,59	
Pando	1.488,23	
Potosí	2.071,62	
Sucre	5.934,10	
Santa Cruz	24.812,93	
Tarija	3.020,16	
Total	88.501,78	

Fuente: Elaboración propia en base a registros internos.

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 el mayor movimiento mundial por el medioambiente. El sábado 31 de marzo de 2018 millones de personas se unieron una vez más en torno a la Hora del Planeta, para demostrar su compromiso con la conservación de la naturaleza, sometida a un proceso de degradación sin precedentes. La pérdida de biodiversidad y el cambio climático son

los problemas ambientales más graves que actualmente se enfrentan y este año la Hora del Planeta quiere inspirar al mundo para que actúe y ayude a conservar la naturaleza (WWF).

Por octavo año consecutivo el BNB apagó las luces de sus instalaciones a nivel nacional y difundió masivamente la campaña entre sus clientes, proveedores y colaboradores, a través de canales de comunicación como Facebook, correos masivos internos y notas de prensa.


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.





Orgullosos de recibir nuevamente la máxima calificación de desempeño en

Responsabilidad Social Empresarial

5+

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

Desde
1872

Esta entidad es supervisada por ASFI.

BNB | Banco Nacional de Bolivia

A close-up photograph of a person's hands working at a desk. One hand is holding a silver calculator, with the index finger pointing at the 'x' button. The other hand is holding a silver pen, positioned over a laptop keyboard. The background is slightly blurred, showing a laptop screen and some papers. The image is overlaid with a red grid pattern on the right side.

VIII.

**Descripción
del cumplimiento
de los objetivos
y de la política
de RSE**

**Desempeño
económico**

Desempeño económico

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

1. Impacto económico de la actividad

Indicador (expresado en millones de dólares americanos y en %)	2018
Total activos	3.853
Total depósitos del público	3.083
Patrimonio neto	256
Utilidades netas	32.3
ROE (retorno sobre el patrimonio)	14.46%
ROA (retorno sobre activos)	0.86%,

Fuente: Elaboración propia en base a registros internos.

2. Calificaciones de riesgo

	Septiembre	Septiembre
	2017	2018
Moody's Latin America Calificadora de Riesgo S.A.		
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
AESA RATINGS Calificadora de Riesgos asociada a Fitch Ratings		
Corto plazo moneda nacional	F1+	F1+
Corto plazo moneda extranjera	F1+	F1+
Largo plazo moneda nacional	AAA	AAA
Largo plazo moneda extranjera	AAA	AAA
Emisor	AAA	AAA
Perspectiva	Estable	Estable
Acciones ordinarias	Nivel 2	Nivel 2

3. Generación y distribución de valor

(201-1)

VALOR ECONÓMICO DIRECTO - GENERADO Y DISTRIBUIDO			
Valor Económico Generado y Distribuido (VEG+D)	2016	2017	2018
Valor económico directo creado (VEC)	258.820.304	300.904.595	316.296.140
a) Ingresos	258.820.304	300.904.595	316.296.140
(Vtas Netas + ingr. por inver. finan. + vtas de activos)			
Ingresos financieros	164.232.193	182.637.072	200.020.092
Abonos por diferencia de cambio y mantenimiento de valor	-86.394	1.015.067	-63.381
Recuperación de activos financieros	22.296.284	44.608.099	35.198.207
Otros ingresos operativos	72.378.221	72.644.357	81.141.222
Ingresos de gestiones anteriores	0	0	0
Valor económico distribuido (VED)	234.334.538	275.502.939	293.874.034
b) Costes operativos	136.269.990	175.814.383	185.994.707
(Pagos a proveedores, royalties y pagos de facilitación)			
Cargos por obligaciones con el público	35.412.278	43.574.072	59.767.739
Cargos por otras cuentas por pagar y comisiones financieras	3.241	722	1.924
Cargos obligaciones con empresas con participación estatal	148	166	1.255.318
Cargos por diferencia de cambio y mantenimiento de valor	-290.761	1.100.474	-211.205
Cargos por incobrabilidad y desvalorización de activos financieros	38.274.178	64.067.110	47.391.165
Otros gastos operativos	38.870.687	44.030.678	55.061.185
Servicios contratados	9.159.357	8.586.634	8.636.364
Seguros	1.147.193	1.062.864	1.045.694
Comunicaciones y traslados	2.446.999	2.535.072	2.565.936
Mantenimiento y reparaciones	1.693.318	1.691.525	1.686.832
Gastos notariales y judiciales	903.728	770.600	706.088
Alquileres	2.530.100	2.761.234	2.854.076
Energía eléctrica, agua y calefacción	1.269.142	1.305.030	1.318.887
Papelería, útiles y materiales de servicio	1.826.835	1.612.499	1.462.983
Suscripciones y afiliaciones	57.784	48.973	47.149
Propaganda y publicidad	2.453.614	2.240.372	1.933.078
Gastos de representación	50.332	38.301	43.672
Aportes otras entidades - Nominativo por entidad	63.539	37.348	49.102
Gastos en comunicación y publicaciones en prensa	90.351	51.972	78.862
Diversos (menos gastos de responsabilidad social empresarial)	307.927	298.737	299.857
c) Salarios y beneficios sociales	44.328.997	43.188.356	43.011.798
(Pagos tot. a los empleados y contribuciones sociales)			
Gastos de personal	44.328.997	43.188.356	43.011.798
d) Pagos a proveedores de fondos	19.466.098	22.243.200	24.783.759
(Dividendos a accionistas e intereses por préstamos)			
Dividendos a accionistas	14.180.183	14.530.419	15.225.893
Cargos por obligaciones con bancos y entidades de financiamiento	642.563	1.653.454	4.338.371
Cargos por valores en circulación	2.041.327	2.839.965	2.255.529
Cargos por obligaciones subordinadas	2.602.025	3.219.362	2.963.966
e) Pagos a gobierno	33.878.110	33.920.224	39.747.232
(Tasas e impuestos brutos)			
Impuestos	673.172	705.887	537.620
Aportes Autoridad de Supervisión del Sistema Financiero	3.830.376	3.850.606	4.545.928
Multas Autoridad de Supervisión del Sistema Financiero	1.929	38.501	537.888
Aportes al Fondo de Reestructuración Financieras (FRF) - Art. 127 LBEF	13.256.314	14.106.427	15.474.169
Impuesto sobre las utilidades de las empresas	16.116.319	15.218.803	18.651.627
f) Inversiones en la comunidad			
(Aportaciones, inversiones en comunidad y donaciones)			
Donaciones	391.343	336.776	336.538
Gastos responsabilidad social empresarial m/n	268.801	282.644	297.548
	122.542	54.132	38.990
Valor Económico Retenido (VER = VEC - VED)	24.485.766	25.401.656	22.422.106

Fuente: Elaboración propia en base a registros internos.



IX.

**Pacto Global
de las Naciones
Unidas**

Pacto Global de las Naciones Unidas

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.

En la gestión 2018 tuvo un activo rol a través del liderazgo de una mesa de trabajo instalada para trabajar en beneficio de la niñez. Esta mesa está compuesta por más de 20 empresas privadas, varias ONG y universidades y cuenta con el asesoramiento técnico de Unicef como ente especializado en la temática de niñez y el paraguas del Pacto Global Bolivia.

La “Mesa de Niñez” tiene el objetivo central de convocar a las empresas a trabajar en beneficio de la niñez boliviana desde el seno mismo de la organización, es así que se discutieron diversos tópicos y se vio por conveniente aplicar una herramienta de autoevaluación compuesta por 30 preguntas en tres áreas temáticas: lugar de trabajo, mercado, comunidad y entorno.

Esta herramienta permitirá saber cómo una empresa respeta y promueve los derechos de los niños, niñas y adolescentes en Bolivia, y podrá obtener recomendaciones inmediatas para fortalecer acciones y políticas en favor de la niñez, cumpliendo de esta manera con los Objetivos de Desarrollo Sostenible 1-2-3-4-8.



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 es promotor ante las empresas y organizaciones bolivianas para la consecución de los Objetivos de Desarrollo Sostenible (ODS), siendo que estos son un norte para orientar las acciones de RSE como un lenguaje común global, 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.

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>1 FIN DE LA POBREZA</p>	<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>	<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>2 HAMBRE CERO</p>	<p>El banco ofrece servicios financieros orientados a agricultura.</p>	<p>2.3. Servicios financieros para la agricultura.</p>
 <p>3 SALUD Y BIENESTAR</p>	<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>	<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>4 EDUCACIÓN DE CALIDAD</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>5 IGUALDAD DE GÉNERO</p>	<p>El BNB apoya la equidad de género en su operación diaria y en sus programas sociales.</p>	<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>6 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.</p> <p>6.4. Programa DAR.</p> <p>6.7. Programa Agua – Valoramos la vida.</p> <p>6.8. Programa Agua – Valoramos la vida.</p>
<p>8 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.</p> <p>8.5. Trabajo decente para hombres y mujeres, igualdad de remuneración.</p> <p>8.8. Derechos laborales garantizados a todos los funcionarios del banco.</p> <p>8.10. Oferta de servicios financieros simples y accesibles en microcrédito, PyME, crédito productivo, vivienda, otros.</p> <p>8.11. Oferta de servicios de comercio exterior.</p>
<p>9 INDUSTRIA, INNOVACIÓN, INFRAESTRUCTURA</p> 	<p>El BNB brinda infraestructura y servicios accesibles, con innovación permanente.</p>	<p>9.1. Infraestructura libre de barreras arquitectónicas.</p> <p>9.3. Acceso a servicios financieros a pequeñas y medianas empresas.</p> <p>9.5. Centro de Innovación BNB.</p> <p>9.8. Banca digital.</p>
<p>10 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.</p> <p>Programa Agua – Valoramos la vida.</p> <p>Programa Juntos no hay barreras.</p> <p>Programa de Salud Visual Veo Veo.</p> <p>10.3. Garantiza la igualdad de oportunidades.</p> <p>10.4. Normas de protección social, política salarial.</p> <p>10.5. El BNB cumple con la normativa del ente regulador.</p> <p>10.6. El BNB es miembro de ASOBAN, y Felaban.</p>

 <p>11 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.</p> <p>11.6. Manejo responsable de los residuos.</p> <p>11.9. Cuidado del medioambiente.</p> <p>Programa DAR.</p> <p>Huella de Carbono BNB.</p>
 <p>12 PRODUCCIÓN Y CONSUMO RESPONSABLES</p>	<p>El BNB cuenta con políticas y programas internos para promover el consumo responsable.</p>	<p>12.2. Programa DAR.</p> <p>12.5. Política de uso responsable de papel.</p> <p>Reciclaje de equipos eléctricos y electrónicos.</p> <p>12.6. Informe de RSE.</p> <p>12.7. Política de contratación del BNB.</p>
 <p>13 ACCIÓN POR EL CLIMA</p>	<p>El BNB desarrolla acciones para la protección del medioambiente, orientados al público interno y externo.</p>	<p>13.2. Programa DAR.</p> <p>Huella de Carbono.</p> <p>13.3. Programa DAR.</p> <p>Huella de Carbono.</p>
 <p>16 PAZ, JUSTICIA E INSTITUCIONES SÓLIDAS</p>	<p>El BNB opera con ética y transparencia, apegado a la normativa vigente.</p>	<p>16.5. Código de ética. Capacitaciones del personal al respecto.</p> <p>16.6. Buen gobierno corporativo.</p> <p>Cumplimiento de la normativa vigente.</p> <p>16.11. Gestión de riesgos.</p> <p>Capacitaciones al personal.</p> <p>Gestión de cumplimiento de la normativa vigente.</p>
 <p>17 ALIANZAS PARA LOGRAR LOS OBJETIVOS</p>	<p>El BNB construye importantes alianzas en base a una visión compartida para generar transformaciones que apoyan la consecución de los ODS.</p>	<p>17.3 Alianza BNB y Visión Mundial.</p> <p>Alianza BNB y Unicef.</p>



OBJETIVOS DE DESARROLLO SOSTENIBLE

1 FIN DE LA POBREZA 	2 HAMBRE CERO 	3 SALUD Y BIENESTAR 	4 EDUCACIÓN DE CALIDAD
5 IGUALDAD DE GÉNERO 	6 AGUA LIMPIA Y SANEAMIENTO 	7 ENERGÍA ASEQUIBLE Y NO CONTAMINANTE 	8 TRABAJO DECENTE Y CRECIMIENTO ECONÓMICO
9 INDUSTRIA, INNOVACIÓN, INFRAESTRUCTURA 	10 REDUCCIÓN DE LAS DESIGUALDADES 	11 CIUDADES Y COMUNIDADES SOSTENIBLES 	12 PRODUCCIÓN Y CONSUMO RESPONSABLES
13 ACCIÓN POR EL CLIMA 	14 VIDA SUBMARINA 	15 VIDA DE ECOSISTEMAS TERRESTRES 	16 PAZ, JUSTICIA E INSTITUCIONES SÓLIDAS
17 ALIANZAS PARA LOGRAR LOS OBJETIVOS 	 OBJETIVOS DE DESARROLLO SOSTENIBLE		

X.
**Global
Reporting
Initiative
(GRI)**



Acerca del GRI

(102-54) (102-55)

Global Reporting Initiative (GRI-www.globalreporting.org) 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.

GRI ayuda a las empresas y los gobiernos de todo el mundo a comprender y comunicar su impacto en temas críticos de sostenibilidad, como el cambio climático, los derechos humanos, la gobernabilidad y el bienestar social. Esto permite una acción real para crear beneficios sociales, ambientales y económicos para todos. Los Estándares de Informes de Sostenibilidad GRI se desarrollan con verdaderas contribuciones de múltiples partes interesadas y enraizadas en el interés público.

La práctica de divulgar información sobre RSE inspira la responsabilidad, ayuda a identificar y gestionar riesgos y permite a las organizaciones aprovechar nuevas oportunidades. Los informes con los Estándares GRI apoyan a las empresas, públicas y privadas, grandes y pequeñas, protegen el medio ambiente y mejoran la sociedad, al mismo tiempo que contribuyen a la prosperidad económica al mejorar la gobernabilidad y las relaciones con los interesados, además de mejorar la reputación.

El informe 2018 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 2018

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.

Lista de indicadores de acuerdo a la materialidad del BNB:

(102-55)

Tabla de contenido del GRI

Lista de indicadores de acuerdo a la materialidad del BNB

Nº	Indicador GRI	ODS	ASFI	Descripción del estándar GRI	Verificación externa	Reglamento RSE ASFI 428/2016	Comentario	Página
Estándares universales								
1	102-1	-	-	La organización informante debe presentar la siguiente información: a. Nombre de la organización.	Sí	b) Transparencia		2
2	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		92
3	102-3	-	-	La organización informante debe presentar la siguiente información: a. Ubicación de la sede de la organización.	Sí	b) Transparencia		205
4	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		205
5	102-5	-	-	La organización informante debe presentar la siguiente información: a. Naturaleza de la propiedad y forma jurídica.	Sí	b) Transparencia		21, 52
6	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		89

Nº	Indicador GRI	ODS	ASFI	Descripción del estándar GRI	Verificación externa	Reglamento RSE ASFI 428/2016	Comentario	Página
7	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		23
8	102-8	ODS Nº 5 (Igualdad de género) ODS Nº 10 (Reducción de desigualdades)	(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		57
9	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		145
10	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	El BNB durante la gestión 2018 ha realizado las siguientes aperturas y cierres de agencias: Aperturas puntos de atención: Agencia Torres del Poeta. Agencia 6 de Marzo – El Alto. Aperturas puntos de atención externos: BNB Caja Externa CBN El Alto. BNB Express La Suiza. BNB Autobanco Ciudad Satélite. BNB Express Enalbo. Cierre de puntos de atención: Agencia Ayacucho - Suc. Cochabamba. Agencia MyPE 16 de Julio - Suc. El Alto. Agencia Guayaramerín – Suc. Beni. BNB Express Av. 6 de Marzo – Suc. El Alto.	13, 109

Nº	Indicador GRI	ODS	ASFI	Descripción del estándar GRI	Verificación externa	Reglamento RSE ASFI 428/2016	Comentario	Página
11	102-11	-	FS2	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	El banco cuenta con mecanismos para la identificación de su impacto ambiental y cuenta con un plan para reducir el mismo.	34
12	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	El banco cuenta con mecanismos para la identificación de su impacto ambiental y cuenta con un plan para reducir el mismo.	41
13	102-13	ODS Nº 16 (Paz, justicia e instituciones sólidas)	-	La organización informante debe presentar la siguiente información: a. Lista de las principales afiliaciones a entidades del sector u otras asociaciones y las organizaciones de defensa de intereses a nivel nacional o internacional.	Sí	b) Transparencia	El banco cuenta con un Plan de Trabajo Anual de RSE formalmente aprobado, que está integrado al plan estratégico del negocio.	36
14	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	El banco dentro de su Misión y Visión debe comprender el compromiso con RSE aprobado por el Directorio.	13
15	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	El banco cuenta con diagnóstico de RSE que le ha permitido: - Identificar los requisitos legales aplicables a la actividad del banco y aquellos que la entidad ha asumido de manera voluntaria. - Identificar las prácticas actuales de RSE. - Identificar y evaluar a las partes interesadas.	13
16	102-16	ODS Nº 16 (Paz, justicia e instituciones sólidas)	-	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	El banco cuenta con un Código de Ética que describe valores, principios y normas de conducta de la organización.	25
17	102-17	ODS Nº 16 (Paz, justicia e instituciones sólidas)	-	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		25
18	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	El banco cuenta con una estructura formal de gobierno corporativo, la cual cuenta con políticas y procedimientos formales para su funcionamiento.	25

Nº	Indicador GRI	ODS	ASFI	Descripción del estándar GRI	Verificación externa	Reglamento RSE ASFI 428/2016	Comentario	Página
19	102-19	ODS Nº 5 (Igualdad de género)	-	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		25
20	102-20	ODS Nº 5 (Igualdad de género)	-	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	En el banco existen cargos ejecutivos o con responsabilidad en cuestiones de RSE y sus titulares pueden informar al órgano superior de gobierno.	25
21	102-21	ODS Nº 16 (Paz, justicia e instituciones sólidas)	-	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		52
22	102-22	ODS Nº 5 (Igualdad de género)	-	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	El Código de Gobierno Corporativo y los Estatutos del Banco describen la composición del máximo órgano de gobierno, desglosado por sexo, grupo de edad, pertenencia a minorías y otros indicadores de diversidad.	25
23	102-23	ODS Nº 16 (Paz, justicia e instituciones sólidas)	-	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	El presidente del Directorio no cumple funciones ejecutivas en el banco.	25
24	102-24	ODS Nº 5 (Igualdad de género) ODS Nº 16 (Paz, justicia e instituciones sólidas)	-	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	El banco cuenta con procedimientos formalmente establecidos y aprobados por las instancias correspondientes para el nombramiento y selección del órgano de gobierno y toman en cuenta los siguientes criterios: • Diversidad. • Independencia. • Especialización. • Representación de algún grupo de interés.	25

Nº	Indicador GRI	ODS	ASFI	Descripción del estándar GRI	Verificación externa	Reglamento RSE ASFI 428/2016	Comentario	Página
25	102-25	ODS Nº 16 (Paz, justicia e instituciones sólidas)	-	<p>La organización informante debe presentar la siguiente información:</p> <p>a. Los procedimientos que sigue el máximo órgano de gobierno para asegurarse de evitar y gestionar los conflictos de intereses.</p> <p>b. Si los conflictos de intereses se revelan a los grupos de interés, incluidos, como mínimo:</p> <p>i. La afiliación a distintas juntas.</p> <p>ii. La participación accionaria cruzada con proveedores y otros grupos de interés.</p> <p>iii. La existencia de un accionista controlador.</p> <p>iv. Las publicaciones de la parte relacionada.</p>	Sí	c) Comportamiento ético		25
26	102-26	ODS Nº 16 (Paz, justicia e instituciones sólidas)	-	<p>La organización informante debe presentar la siguiente información:</p> <p>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.</p>	Sí	b) Transparencia	El banco cuenta con procedimientos formalmente establecidos y aprobados por las instancias correspondientes para la definición de aspectos estratégicos relacionados a la RSE (definición de visión, misión, valores, estrategias, políticas, etc.).	25
27	102-27	-	-	<p>La organización informante debe presentar la siguiente información:</p> <p>a. Las medidas adoptadas para desarrollar y potenciar el conocimiento colectivo del máximo órgano de gobierno en temas económicos, ambientales y sociales.</p>	Sí	b) Transparencia	El banco cuenta con medidas que permitan mantener al OSGC informado acerca de los asuntos económicos, ambientales y sociales.	52
28	102-28	-	-	<p>La organización informante debe presentar la siguiente información:</p> <p>a. Los procesos para evaluar el desempeño del máximo órgano de gobierno con respecto a la gestión de temas económicos, ambientales y sociales.</p> <p>b. Si dicha evaluación es independiente o no y su frecuencia.</p> <p>c. Si dicha evaluación es una autoevaluación.</p> <p>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.</p>	Sí	c) Comportamiento ético		25
29	102-29	ODS Nº 16 (Paz, justicia e instituciones sólidas)	-	<p>La organización informante debe presentar la siguiente información:</p> <p>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).</p> <p>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.</p>	Sí	b) Transparencia		25

Nº	Indicador GRI	ODS	ASFI	Descripción del estándar GRI	Verificación externa	Reglamento RSE ASFI 428/2016	Comentario	Página
30	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		25
31	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		49
32	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	Existe una instancia de nivel ejecutivo formalmente designada para la aprobación del reporte anual de RSE.	54
33	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		52, 54
34	102-34	ODS Nº 16 (Paz, justicia e instituciones sólidas)	-	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		41
35	102-35	ODS Nº 8 (Trabajo decente y crecimiento económico)	-	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 los 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		69

Nº	Indicador GRI	ODS	ASFI	Descripción del estándar GRI	Verificación externa	Reglamento RSE ASFI 428/2016	Comentario	Página
36	102-36	ODS Nº 8 (Trabajo decente y crecimiento económico)	-	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		69
37	102-37	ODS Nº 8 (Trabajo decente y crecimiento económico)	-	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		77
38	102-38	ODS Nº 8 (Trabajo decente y crecimiento económico)	-	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 2018 es de: 15,50.	174
39	102-39	ODS Nº 8 (Trabajo decente y crecimiento económico)	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	La relación del incremento porcentual de la compensación total anual de la persona mejor pagada en la organización es del 17%.	174
40	102-40	ODS Nº 16 (Paz, justicia e instituciones sólidas)	-	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		41
41	102-41	ODS Nº 8 (Trabajo decente y crecimiento económico)	-	La organización informante debe presentar la siguiente información: a. Porcentaje del total de empleados cubiertos en los acuerdos de negociación colectiva.	Sí	b) Transparencia		77
42	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	El Plan Estratégico de RSE del banco cuenta con la identificación, explicación de los criterios aplicados para la selección y la priorización de los grupos de interés.	41
43	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.	Sí	d) Respeto a las partes interesadas	El Plan Estratégico de RSE incluye la definición del nivel de relacionamiento que el banco tiene con sus distintos grupos de interés.	52

Nº	Indicador GRI	ODS	ASFI	Descripción del estándar GRI	Verificación externa	Reglamento RSE ASFI 428/2016	Comentario	Página
44	102-44	ODS Nº 10 (Reducción de desigualdades)	(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	El banco cuenta con mecanismos para atender inquietudes de sus principales grupos de interés.	25, 49
45	102-45	ODS Nº 16 (Paz, justicia e instituciones sólidas)	-	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		21
46	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		49
47	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		49
48	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	No se han suscitado cambios en relación a los informes anteriores.	13
49	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	No se han reportado nuevos Estándares GRI. Se mantienen los 129 reportados en el anterior Informe de RSE en cuanto a las normativas del regulador ASFI, y no se han suscitado cambios en la normativa anterior Circular ASFI Nº 428/2016 del 31/10/2016 (vigente para el Informe de RSE 2018) "Reglamento para la función social de los servicios financieros y modificaciones al reglamento de aplicación de multas por retraso en el envío de información y al reglamento de responsabilidad social empresarial".	13

Nº	Indicador GRI	ODS	ASFI	Descripción del estándar GRI	Verificación externa	Reglamento RSE ASFI 428/2016	Comentario	Página
50	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	El período objeto del Informe de RSE va desde el 01 de enero de 2018 al 31 de diciembre de 2018.	7
51	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	El informe más reciente disponible, es el Informe de RSE 2017, que se encuentra adjunto en la página Web del banco.	49
52	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	El ciclo de elaboración de los informes es anual, con corte al 31 de diciembre, adicionalmente la normativa de la ASFI 428/2016, requiere que éste sea presentado hasta el 30 de junio de la siguiente gestión.	7
53	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	El punto de contacto para preguntas sobre el Informe es el siguiente: Banco Nacional de Bolivia S.A. Tel: (591-2) 2332323 – Fax int. 1850. Casilla Nº 360, La Paz-Bolivia. Email: info@bnb.com.bo, bnbse@bnb.com.bo Web: http://www.bnb.com.bo RESPONSABLES Patricio Garrett Mendieta Carmen Zamora Ramírez	2
54	102-54	-	-	Presentar la 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”.	Sí	a) Rendición de cuentas a la sociedad		173
55	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 todas 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 para la omisión, en caso de que no sea posible aportar el contenido necesario.	Sí	a) Rendición de cuentas a la sociedad		173

Nº	Indicador GRI	ODS	ASFI	Descripción del estándar GRI	Verificación externa	Reglamento RSE ASFI 428/2016	Comentario	Página
56	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. Si 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		7
57	103-1	-	-	Indicar la cobertura dentro de la organización de cada aspecto material.	Sí	d) Respeto a las partes interesadas		49
58	103-2	ODS Nº 10 (Reducción de desigualdades)	-	El enfoque de gestión y sus componentes - Requerimientos para la presentación de información a. Una explicación de cómo la organización gestiona el tema. b. Una declaración del propósito del enfoque de gestión. c. Una descripción de lo siguiente, si el enfoque de gestión incluye ese componente: i. Políticas. ii. Compromisos. iii. Objetivos y metas. iv. Responsabilidades. v. Recursos. vi. Mecanismos formales de queja y/o reclamo. vii. Acciones específicas, como procesos, proyectos, programas e iniciativas.	Sí	e) Cumplimiento de leyes y normas	Durante la gestión 2018 se registraron 19.116 casos de reclamos en los puntos de reclamo - PR BNB; el 59,23% de estos reclamos fueron realizados a través de la línea telefónica; la sucursal del La Paz registró la mayor cantidad de reclamos con un aporte del 35,87%; del total de casos, 344 fueron identificados como duplicados y se atendió el 97,02% (casos cerrados).	174
Estándares económicos								
59	201-1	ODS Nº 8 (Trabajo decente y crecimiento económico)	-	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	El valor económico directo generado por ingresos es de USD 316.269.140. El valor económico distribuido es de USD 293.874.034. El valor económico retenido es de USD 22.422.106.	162

Nº	Indicador GRI	ODS	ASFI	Descripción del estándar GRI	Verificación externa	Reglamento RSE ASFI 428/2016	Comentario	Página
60	201-2	-	-	<p>La organización informante debe presentar la siguiente información:</p> <p>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:</p> <p>i. Una descripción del riesgo o de la oportunidad y su clasificación como físico, regulatorio o de cualquier otro tipo.</p> <p>ii. Una descripción del impacto relacionado con el riesgo o la oportunidad.</p> <p>iii. Las implicaciones financieras del riesgo o la oportunidad antes de tomar medidas.</p> <p>iv. Los métodos utilizados para gestionar el riesgo o la oportunidad.</p> <p>v. Los costes de las acciones tomadas para gestionar el riesgo o la oportunidad.</p>	Sí	d) Respeto a las partes interesadas	El Banco Nacional de Bolivia S.A. no ha evaluado los riesgos y oportunidades derivados del cambio climático.	174
61	201-3	ODS Nº 8 (Trabajo decente y crecimiento económico)	-	<p>La organización informante debe presentar la siguiente información:</p> <p>a. Si los recursos generales de la organización hacen frente a las obligaciones del plan de pensiones, el valor estimado de dichas obligaciones.</p> <p>b. Si existe un fondo distinto para pagar las obligaciones del plan de pensiones:</p> <p>i. Hasta qué punto se estima que las obligaciones del programa quedarán cubiertas por los activos que se han reservado para ello.</p> <p>ii. La base para llevar a cabo la estimación.</p> <p>iii. Cuándo se hizo la estimación.</p> <p>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.</p> <p>d. El porcentaje del salario con el que contribuye el empleado o el empleador.</p> <p>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.</p>	Sí	a) Rendición de cuentas a la sociedad	El banco está alineado a los regímenes laborales, patronales y previsionales de los funcionarios dependientes (tiempo completo y tiempo parcial) y subcontratados del mismo, en base a la legislación vigente.	69
62	201-4	ODS Nº 8 (Trabajo decente y crecimiento económico)	-	<p>La organización informante debe presentar la siguiente información:</p> <p>a. El valor monetario total de la asistencia financiera que recibe la organización de cualquier gobierno durante el período objeto del informe, incluidos:</p> <p>i. Desgravaciones fiscales y créditos fiscales.</p> <p>ii. Subsidios.</p> <p>iii. Subvenciones para inversiones, subvenciones para investigación y desarrollo y otros tipos de subvenciones relevantes.</p> <p>iv. Premios.</p> <p>v. Exención del pago de regalías.</p> <p>vi. Asistencia financiera de las agencias de crédito a la exportación (ECA).</p> <p>vii. Incentivos financieros.</p> <p>viii. Otros beneficios financieros proporcionados o que puedan ser proporcionados por algún gobierno para alguna operación.</p> <p>b. La información incluida en la 201-4-a por país.</p> <p>c. Si algún gobierno está presente en la estructura accionarial y en qué grado lo está.</p>	Sí	c) Comportamiento ético	El Banco Nacional de Bolivia S.A. al ser una entidad de intermediación financiera privada no recibe asistencias por parte del gobierno.	174

Nº	Indicador GRI	ODS	ASFI	Descripción del estándar GRI	Verificación externa	Reglamento RSE ASFI 428/2016	Comentario	Página
63	202-1	ODS Nº 1 (Fin de pobreza)	3B	<p>La organización informante debe presentar la siguiente información:</p> <p>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.</p> <p>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.</p> <p>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.</p> <p>d. La definición utilizada para "las ubicaciones con operaciones significativas".</p>	Sí	e) Cumplimiento de leyes y normas		70
64	202-2	ODS Nº 8 (Trabajo decente y crecimiento económico)	-	<p>La organización informante debe presentar la siguiente información:</p> <p>a. El porcentaje de altos ejecutivos de las ubicaciones con operaciones significativas contratados en la comunidad local.</p> <p>b. La definición de "altos ejecutivos".</p> <p>c. La definición geográfica de la organización para "local".</p> <p>d. La definición utilizada para "las ubicaciones con operaciones significativas".</p>	Sí	b) Transparencia		70
65	203-2	ODS Nº 1 (Fin de pobreza) ODS Nº 17 (Alianzas para lograr los objetivos)	-	<p>Impactos económicos indirectos significativos</p> <p>La organización informante debe presentar la siguiente información:</p> <p>a. Ejemplos de impactos económicos indirectos significativos (positivos y negativos) identificados por la organización.</p> <p>b. La importancia de los impactos económicos indirectos en el contexto de <i>benchmarks</i> externos y de las prioridades de los grupos de interés, como los estándares, protocolos y agendas políticas nacionales e internacionales.</p>	Sí	b) Transparencia	El Banco Nacional de Bolivia S.A. no ha evaluado los impactos económicos debido a la naturaleza de sus actividades (intermediación financiera).	174
66	204-1	ODS Nº 8 (Trabajo decente y crecimiento económico) ODS Nº 17 (Alianzas para lograr los objetivos)	1P	<p>La organización informante debe presentar la siguiente información:</p> <p>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).</p> <p>b. La definición geográfica de la organización para "local".</p> <p>c. La definición utilizada para "ubicaciones con operaciones significativas".</p>	Sí	b) Transparencia		146

Nº	Indicador GRI	ODS	ASFI	Descripción del estándar GRI	Verificación externa	Reglamento RSE ASFI 428/2016	Comentario	Página
67	205-1	ODS Nº 16 (Paz, justicia e instituciones sólidas)	-	<p>Operaciones evaluadas para riesgos relacionados con la corrupción</p> <p>La organización informante debe presentar la siguiente información:</p> <p>a. El número total y el porcentaje de operaciones evaluadas en relación con los riesgos relacionados con la corrupción.</p> <p>b. Los riesgos significativos relacionados con la corrupción e identificados mediante la evaluación del riesgo.</p>	Sí	b) Transparencia	El banco cuenta con mecanismos formales orientados a la lucha contra la corrupción (lavado de dinero) y existen registros y reportes formales dirigidos a la instancia correspondiente.	51
Estándares ambientales								
68	301-1	ODS Nº 8 (Trabajo decente y crecimiento económico)	-	<p>La organización informante debe presentar la siguiente información:</p> <p>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:</p> <p>i. Materiales no renovables utilizados.</p> <p>ii. Materiales renovables utilizados.</p>	Sí	b) Transparencia	El banco no utiliza significativamente materiales reciclados para producir y envasar los principales productos y servicios de la organización, debido a que la principal actividad son los servicios financieros.	152
69	301-2	ODS Nº 8 (Trabajo decente y crecimiento económico)	-	<p>La organización informante debe presentar la siguiente información:</p> <p>a. El porcentaje de insumos reciclados utilizados para fabricar los principales productos y servicios de la organización.</p>	Sí	b) Transparencia	El banco no emplea significativamente materiales e insumos reciclados, debido a que la principal actividad son los servicios financieros. Sin embargo, cuenta con políticas y reglamentos para reciclaje y concientización en el uso de papel.	174
70	301-3	ODS Nº 8 (Trabajo decente y crecimiento económico)	2A	<p>La organización informante debe presentar la siguiente información:</p> <p>a. El porcentaje de productos y materiales de envasado recuperados para cada categoría de producto.</p> <p>b. Cómo se han recabado los datos destinados a este contenido.</p>	Sí	b) Transparencia	El Banco Nacional de Bolivia S.A. no emplea productos y materiales de envasado recuperados para cada categoría de producto, debido a la naturaleza de sus actividades (intermediación financiera).	174
71	302-1	-	-	<p>La organización informante debe presentar la siguiente información:</p> <p>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.</p> <p>b. El consumo total de combustibles procedentes de fuentes renovables dentro de la organización en julios o múltiplos, incluidos los tipos de combustibles utilizados.</p> <p>c. En julios, vatios-hora o múltiplos, el total del:</p> <p>i. Consumo de electricidad.</p> <p>ii. Consumo de calefacción.</p> <p>iii. Consumo de refrigeración.</p> <p>iv. Consumo de vapor.</p> <p>d. En julios, vatios-hora o múltiplos, el total de:</p> <p>i. La electricidad vendida.</p> <p>ii. La calefacción vendida.</p> <p>iii. La refrigeración vendida.</p> <p>iv. El vapor vendido.</p> <p>e. El consumo total de energía dentro de la organización, en julios o múltiplos.</p> <p>f. Los estándares, las metodologías, los supuestos o las herramientas de cálculo utilizados.</p> <p>g. La fuente de los factores de conversión utilizados.</p>	Sí	b) Transparencia		153-154

Nº	Indicador GRI	ODS	ASFI	Descripción del estándar GRI	Verificación externa	Reglamento RSE ASFI 428/2016	Comentario	Página
72	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		154
73	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	El banco cuenta con mecanismos para la medición de gases de efecto invernadero que genera en todas las agencias y oficinas a nivel nacional, que permite medir la Huella de Carbono del banco. Para medir las emisiones de gas se utilizó la siguiente metodología: 1. Fuentes de emisiones de GEI. 2. Mecanismos de cuantificación (GHG Protocol, IPCC y Defra). 3. Límites (incluyendo las emisiones derivadas de las actividades e instalaciones del BNB). 4. Actualización de datos.	149, 154
74	302-4	ODS Nº 8 (Trabajo decente y crecimiento económico)	-	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	El banco cuenta con mecanismos de planificación, control y monitoreo en cuanto a energía. Se logró un ahorro de 1.625 Kw/hora.	149
75	302-5	ODS Nº 8 (Trabajo decente y crecimiento económico)	-	La organización informante debe presentar la siguiente información: a. Las reducciones de los requerimientos energéticos de los productos y servicios vendidos logrados 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	El Banco Nacional de Bolivia S.A. cuenta con programas de concientización para evitar el consumo innecesario de energía eléctrica.	174
76	303-1	ODS Nº 6 (Agua limpia y saneamiento)	-	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	El Banco Nacional de Bolivia S.A. no utiliza volúmenes significativos de agua extraída, que pueda ser afectada, debido a que sus operaciones se centran en la intermediación financiera.	156

Nº	Indicador GRI	ODS	ASFI	Descripción del estándar GRI	Verificación externa	Reglamento RSE ASFI 428/2016	Comentario	Página
77	303-2	-	-	<p>La organización informante debe presentar la siguiente información:</p> <p>a. El número total de fuentes de agua significativamente afectadas por la extracción por tipo:</p> <p>i. El tamaño de la fuente de agua.</p> <p>ii. Si dicha fuente forma parte de un área protegida a nivel nacional o internacional.</p> <p>iii. El valor para la biodiversidad (como la diversidad y el endemismo de las especies y el número total de especies protegidas).</p> <p>iv. El valor o la importancia de la fuente de agua para las comunidades locales y los pueblos indígenas.</p> <p>b. Los estándares, las metodologías y las suposiciones utilizados.</p>	Sí	b) Transparencia	El Banco Nacional de Bolivia S.A. no utiliza fuentes de agua significativas que puedan ser afectadas por la extracción tipo de fuentes de agua.	174
78	303-3	ODS Nº 8 (Trabajo decente y crecimiento económico)	1A	<p>Agua reciclada y reutilizada</p> <p>La organización informante debe presentar la siguiente información:</p> <p>a. El volumen total de agua reciclada y reutilizada por parte de la organización.</p> <p>b. El volumen total de agua reciclada y reutilizada expresado como porcentaje de extracción total de agua tal y como se indica en el contenido 303-1.</p> <p>c. Los estándares, las metodologías y los supuestos utilizados.</p>	Sí	b) Transparencia	El banco no utiliza agua reciclada, debido a que su principal actividad es la intermediación financiera.	149
79	305-1	ODS Nº 3 (Salud y bienestar)	-	<p>La organización informante debe presentar la siguiente información:</p> <p>a. El valor bruto de emisiones directas de GEI (alcance 1) en toneladas métricas de CO₂ equivalente.</p> <p>b. Los gases incluidos en el cálculo: CO₂, CH₄, N₂O, HFC, PFC, SF₆, NF₃ o todos.</p> <p>c. Las emisiones biogénicas de CO₂ en toneladas métricas de CO₂ equivalente.</p> <p>d. El año base para el cálculo, si procede, e incluir:</p> <p>i. La justificación de la selección.</p> <p>ii. Las emisiones en el año base.</p> <p>iii. El contexto de cualquier cambio significativo en las emisiones que haya dado lugar a nuevos cálculos de las emisiones en el año base.</p> <p>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.</p> <p>f. El enfoque de consolidación para las emisiones: participación accionaria, control financiero o control operacional.</p> <p>g. Los estándares, las metodologías, las suposiciones y/o las herramientas de cálculo utilizados.</p>	Sí	b) Transparencia	El banco cuenta con mecanismos para la medición, análisis y control de la emisión de gases de efecto invernadero y otras emisiones (huella de carbono).	150

Nº	Indicador GRI	ODS	ASFI	Descripción del estándar GRI	Verificación externa	Reglamento RSE ASFI 428/2016	Comentario	Página
80	305-2	ODS Nº 3 (Salud y bienestar)	-	<p>La organización informante debe presentar la siguiente información:</p> <ol style="list-style-type: none"> El valor bruto —en función de la ubicación— de emisiones indirectas de GEI al generar energía (alcance 2) en toneladas métricas de CO₂ equivalente. Si procede, el valor bruto —en función del mercado— de emisiones indirectas de GEI al generar energía (alcance 2) en toneladas métricas de CO₂ equivalente. Si están disponibles, los gases incluidos en el cálculo: CO₂, CH₄, N₂O, HFC, PFC, SF₆, NF₃ o todos. El año base para el cálculo, si procede, e incluir: <ol style="list-style-type: none"> La justificación de la selección. Las emisiones en el año base. El contexto de cualquier cambio significativo en las emisiones que haya dado lugar a nuevos cálculos de las emisiones en el año base. 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. El enfoque de consolidación para las emisiones: participación accionarial, control financiero o control operacional. Los estándares, las metodologías, las suposiciones o las herramientas de cálculo utilizados. 	Sí	b) Transparencia	El banco cuenta con mecanismos para la medición, análisis y control de la emisión de gases de efecto invernadero y otras emisiones (huella de carbono).	150
81	305-3	ODS Nº 3 (Salud y bienestar)	-	<p>La organización informante debe presentar la siguiente información:</p> <ol style="list-style-type: none"> El valor bruto de otras emisiones indirectas de GEI (alcance 3) en toneladas métricas de CO₂ equivalente. Si están disponibles, los gases incluidos en el cálculo: CO₂, CH₄, N₂O, HFC, PFC, SF₆, NF₃ o todos. Las emisiones biogénicas de CO₂ en toneladas métricas de CO₂ equivalente. Las categorías y actividades relativas a otras emisiones indirectas de GEI (alcance 3) incluidas en el cálculo. El año base para el cálculo, si procede, e incluir: <ol style="list-style-type: none"> La justificación de la selección. Las emisiones en el año base. El contexto de cualquier cambio significativo en las emisiones que haya dado lugar a nuevos cálculos de las emisiones en el año base. 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. Los estándares, las metodologías, las suposiciones o las herramientas de cálculo utilizados. 	Sí	b) Transparencia	El banco cuenta con mecanismos para la medición, análisis y control de la emisión de gases de efecto invernadero y otras emisiones (huella de carbono).	150

Nº	Indicador GRI	ODS	ASFI	Descripción del estándar GRI	Verificación externa	Reglamento RSE ASFI 428/2016	Comentario	Página
82	305-4	ODS Nº 3 (Salud y bienestar)	-	La organización informante debe presentar la siguiente información: a. El ratio de intensidad de las emisiones de GEI de la organización. b. Los parámetros (denominador) específicos que se hayan seleccionado para calcular el ratio. c. 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). d. Los gases incluidos en el cálculo: CO ₂ , CH ₄ , N ₂ O, HFC, PFC, SF ₆ , NF ₃ o todos.	Sí	b) Transparencia	El banco cuenta con mecanismos para la medición, análisis y control de la emisión de gases de efecto invernadero y otras emisiones (huella de carbono).	150
83	305-5	ODS Nº 3 (Salud y bienestar)	-	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 ₂ equivalente. b. Los gases incluidos en el cálculo: CO ₂ , CH ₄ , N ₂ O, HFC, PFC, SF ₆ , NF ₃ 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 cuenta con mecanismos para la medición, análisis y control de la emisión de gases de efecto invernadero y otras emisiones (huella de carbono).	150
84	305-6	ODS Nº 3 (Salud y bienestar)	-	La organización informante debe presentar la siguiente información: a. La producción, las importaciones y las exportaciones de SAO en toneladas métricas de CFC-11 (triclorofluorometano) 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 realiza producción, importación, exportación de SAO en TN, su principal actividad es la intermediación financiera.	174
85	305-7	ODS Nº 3 (Salud y bienestar)	-	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. NOX. ii. 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 realiza emisiones significativas de contaminantes, debido a que su principal actividad es la intermediación financiera.	174

Nº	Indicador GRI	ODS	ASFI	Descripción del estándar GRI	Verificación externa	Reglamento RSE ASFI 428/2016	Comentario	Página
86	306-2	ODS Nº 3 (Salud y bienestar)	-	<p>Residuos por tipo y método de eliminación</p> <p>La organización informante debe presentar la siguiente información:</p> <p>a. El peso total de los residuos peligrosos, desglosado de acuerdo con los siguientes métodos de eliminación cuando proceda:</p> <ol style="list-style-type: none"> Reutilización. Reciclaje. Compostaje. Recuperación, incluida la recuperación energética. Incineración (quema de masa). Inyección en pozos profundos. Vertedero. Almacenamiento en el sitio. Otros (que debe especificar la organización). 	Sí	b) Transparencia	El Banco Nacional de Bolivia S.A. cuenta con mecanismos para la identificación de su impacto ambiental y cuenta con un plan para reducir el mismo, mediante la reutilización, reciclaje y/o destrucción de aparatos electrónicos y eléctricos a través de su convenio con la empresa de Reciclaje RAEE, y de los residuos generados en el banco producto de los servicios que prestan.	174
87	307-1	-	-	<p>La organización informante debe presentar la siguiente información:</p> <p>a. Las multas y las sanciones no monetarias significativas por el incumplimiento de las leyes o normativas en materia de medioambiente e indicar:</p> <ol style="list-style-type: none"> El valor monetario total de las multas significativas. El número total de sanciones no monetarias. Los casos sometidos a mecanismos de resolución de litigios. <p>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.</p>	Sí	e) Cumplimiento de leyes y normas	El Banco Nacional de Bolivia no ha sido objeto de multas por concepto de incumplimiento en leyes y regulaciones medioambientales.	174
Estándares sociales								
88	401-1	ODS Nº 5 (Igualdad de género) ODS Nº 10 (Reducción de desigualdades)	(2T)	<p>La organización informante debe presentar la siguiente información:</p> <p>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.</p> <p>b. El número total y la tasa de rotación de personal durante el período objeto del informe, por grupo de edad, sexo y región.</p>	Sí	d) Respeto a las partes interesadas	<p>El Banco Nacional de Bolivia S.A. ha realizado nuevas contrataciones durante el 2018, de acuerdo al siguiente detalle:</p> <p>GÉNERO Femenino 22%. Masculino 21%.</p> <p>SUCURSAL Oficina Nacional 19%. La Paz 29%. Santa Cruz 19%. Cochabamba 18%. Sucre 20%. Oruro 22%. Potosí 27%. Tarija 21%. Beni 38%. El Alto 16%. Pando 11%.</p> <p>TOTAL NUEVAS CONTRATACIONES 2018: 22%.</p> <p>La tasa de rotación del personal durante el 2018 es del 22%.</p> <p>SUCURSAL Oficina Nacional 12%. La Paz 20%. Santa Cruz 18%. Cochabamba 16%. Sucre 23%. Oruro 15%. Potosí 28%. Tarija 20%. Beni 33%. El Alto 20%. Pando 22%.</p> <p>TOTAL ROTACIÓN DE PERSONAL 2018: 18%.</p>	59

Nº	Indicador GRI	ODS	ASFI	Descripción del estándar GRI	Verificación externa	Reglamento RSE ASFI 428/2016	Comentario	Página
89	401-2	ODS Nº 5 (Igualdad de género)	-	<p>La organización informante debe presentar la siguiente información:</p> <p>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:</p> <ol style="list-style-type: none"> Seguro de vida. Asistencia sanitaria. Cobertura por incapacidad e invalidez. Permiso parental. Provisiones por jubilación. Participación accionaria. Otros. <p>b. La definición utilizada para "instalaciones con operaciones significativas".</p>	Sí	d) Respeto a las partes interesadas	El banco cuenta con canales formales de comunicación e información con colaboradores.	70
90	401-3	ODS Nº 5 (Igualdad de género)	-	<p>La organización informante debe presentar la siguiente información:</p> <ol style="list-style-type: none"> El número total de empleados que han tenido derecho a permiso parental, por sexo. El número total de empleados que se han acogido al permiso parental, por sexo. El número total de empleados que han regresado al trabajo en el período objeto del informe después de terminar el permiso parental, por sexo. 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. 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		75
91	403-1	ODS Nº 3 (Salud y bienestar)	-	<p>La organización informante debe presentar la siguiente información:</p> <ol style="list-style-type: none"> El nivel al que los comités formales trabajador-empresa de salud y seguridad funcionan dentro de la organización. 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	El banco cuenta con mecanismos internos de Salud y Seguridad Ocupacional formalmente difundidos, actualizados y aprobados por instancias internas correspondientes, así como por el ministerio del ramo.	77
92	403-2	ODS Nº 3 (Salud y bienestar)	-	<p>La organización informante debe presentar la siguiente información:</p> <ol style="list-style-type: none"> 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: <ol style="list-style-type: none"> Región. Sexo. 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: <ol style="list-style-type: none"> Región. Sexo. El sistema de reglas aplicado al registro y la presentación de información de estadísticas de accidentes. 	Sí	e) Cumplimiento de leyes y normas		77

Nº	Indicador GRI	ODS	ASFI	Descripción del estándar GRI	Verificación externa	Reglamento RSE ASFI 428/2016	Comentario	Página
93	403-3	ODS Nº 3 (Salud y bienestar)	-	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	El Banco Nacional de Bolivia S.A. no cuenta con 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.	174
94	403-4	ODS Nº 8 (Trabajo decente y crecimiento económico)	-	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		70
95	404-1	ODS Nº 4 (Educación de calidad)	-	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	El banco cuenta con registros y un sistema de medición del cumplimiento y efectividad del plan de capacitación.	62
96	404-2	ODS Nº 4 (Educación de calidad)	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		62
97	404-3	ODS Nº 5 (Igualdad de género) ODS Nº 10 (Reducción de desigualdades)	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	El banco cuenta con mecanismos de evaluación de desempeño y desarrollo profesional.	67
98	405-1	ODS Nº 5 (Igualdad de género)	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		59

Nº	Indicador GRI	ODS	ASFI	Descripción del estándar GRI	Verificación externa	Reglamento RSE ASFI 428/2016	Comentario	Página
99	405-2	ODS Nº 5 (Igualdad de género) ODS Nº 10 (Reducción de desigualdades)	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		59
100	406-1	ODS Nº 5 (Igualdad de género) ODS Nº 16 (Paz, justicia e instituciones sólidas)	-	Casos de discriminación y acciones correctivas emprendidas La organización informante debe presentar la siguiente información: a. El número total de casos de discriminación durante el período objeto del informe. b. El estatus de los casos y las acciones emprendidas en lo que atañe a lo siguiente: i. Caso evaluado por la organización. ii. Aplicación de planes de reparación en curso. iii. Planes de reparación cuyos resultados hayan sido implementados a través de procesos de revisión y gestión internos rutinarios. iv. Caso que ya no está sujeto a acciones.	Sí	e) Cumplimiento de leyes y normas	El banco cuenta con una política de gestión de personal, mediante la cual el banco selecciona y contrata bajo criterios que promueven 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.	174
101	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		145
102	412-2	ODS Nº 4 (Educación de calidad)	-	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		62

Nº	Indicador GRI	ODS	ASFI	Descripción del estándar GRI	Verificación externa	Reglamento RSE ASFI 428/2016	Comentario	Página
103	412-3	ODS Nº 10 (Reducción de desigualdades)	2H	<p>La organización informante debe presentar la siguiente información:</p> <p>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.</p> <p>b. La definición de “acuerdos de inversión significativos”.</p>	Sí	f) Respeto a los derechos humanos	El banco cuenta con procedimientos que incluyan aspectos de derechos humanos (protección a la mujer, atención al adulto mayor, personas con discapacidad).	67
104	413-1	ODS Nº 1 (Fin de pobreza) ODS Nº 17 (Alianzas para lograr los objetivos)	3H	<p>La organización informante debe presentar la siguiente información:</p> <p>a. El porcentaje de operaciones con programas de participación de las comunidades locales, evaluación de impactos y/o programas de desarrollo, incluidos:</p> <p>i. Evaluaciones del impacto social, incluidas las evaluaciones de impacto del género en función de los procesos participativos.</p> <p>ii. Evaluaciones del impacto ambiental y vigilancia en curso.</p> <p>iii. Contenido público sobre los resultados de las evaluaciones del impacto ambiental y social.</p> <p>iv. Programas de desarrollo comunitario locales basados en las necesidades de las comunidades locales.</p> <p>v. Planes de participación de los grupos de interés en función del mapeo de los grupos de interés.</p> <p>vi. Comités y procesos de consulta con las comunidades locales, que incluyan a grupos vulnerables.</p> <p>vii. Consejos de trabajo, comités de salud y seguridad en el trabajo y otros organismos de representación de los trabajadores para tratar los impactos.</p> <p>viii. Procesos formales de queja y/o reclamación en las comunidades locales.</p>	Sí	d) Respeto a las partes interesadas	El Banco Nacional de Bolivia S.A. no opera en comunidades en las cuales pueda causar un impacto social y/o ambiental significativo, por lo tanto no realiza las evaluaciones del impacto social, ambiental, de programas de desarrollo comunitario, de salud y seguridad en el trabajo.	131
105	413-2	-	-	<p>La organización informante debe presentar la siguiente información:</p> <p>a. Las operaciones con impactos negativos significativos —reales o potenciales— en las comunidades locales, e incluir:</p> <p>i. La ubicación de las operaciones.</p> <p>ii. Las operaciones con impactos negativos significativos reales o potenciales.</p>	Sí	d) Respeto a las partes interesadas		131
106	414-1	ODS Nº 8 (Trabajo decente y crecimiento económico)	-	<p>La organización informante debe presentar la siguiente información:</p> <p>a. El porcentaje de nuevos proveedores evaluados y seleccionados de acuerdo con los criterios sociales.</p>	Sí	f) Respeto a los derechos humanos	El banco cuenta con políticas de selección de los proveedores, justas, transparentes, equitativas, en función a los lineamientos establecidos en la estrategia de la Institución.	145

N°	Indicador GRI	ODS	ASFI	Descripción del estándar GRI	Verificación externa	Reglamento RSE ASFI 428/2016	Comentario	Página
107	414-2	-	-	<p>La organización informante debe presentar la siguiente información:</p> <ol style="list-style-type: none"> El número de proveedores evaluados en relación con los impactos sociales. El número de proveedores identificados como proveedores con impactos sociales negativos significativos potenciales y reales. Los impactos sociales negativos significativos —potenciales y reales— identificados en la cadena de suministro. 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. El porcentaje de proveedores identificados como proveedores con impactos sociales negativos significativos —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	El Banco Nacional de Bolivia S.A. no realizó la evaluación de impactos sociales, de proveedores con impactos negativos sociales, ni impactos sociales negativos en la cadena de suministros.	174
108	417-1	-	-	<p>La organización informante debe presentar la siguiente información:</p> <ol style="list-style-type: none"> Si los procedimientos de la organización obligan a aportar los siguientes tipos de datos sobre la información y el etiquetado de productos y servicios: <ol style="list-style-type: none"> El origen de los componentes del producto o servicio. El contenido, especialmente en relación con las sustancias que podrían generar un impacto ambiental o social. El uso seguro del producto o servicio. La eliminación del producto y los impactos ambientales y sociales. Otros (explicar). El porcentaje de categorías significativas de productos o servicios cubiertas y evaluadas en relación con el cumplimiento de dichos procedimientos. 	Sí	b) Transparencia	El Banco Nacional de Bolivia S.A. no realiza el etiquetado de productos y/o servicios, debido a que sus actividades se centran en la intermediación financiera.	174
109	417-2	-	-	<p>La organización informante debe presentar la siguiente información:</p> <ol style="list-style-type: none"> 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: <ol style="list-style-type: none"> Casos de incumplimiento de las normativas que den lugar a multas o sanciones. Casos de incumplimiento de las normativas que den lugar a advertencias. Casos de incumplimiento de códigos voluntarios. 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 las leyes y normas	El Banco Nacional de Bolivia S.A. no ha presentado incumplimientos en las normativas o códigos voluntarios relativos, que den lugar a multas o advertencias.	174

Nº	Indicador GRI	ODS	ASFI	Descripción del estándar GRI	Verificación externa	Reglamento RSE ASFI 428/2016	Comentario	Página
110	418-1	-	-	<p>Reclamaciones fundamentadas relativas a violaciones de la privacidad del cliente y pérdida de datos del cliente</p> <p>La organización informante debe presentar la siguiente información:</p> <p>a. El número total de reclamaciones fundamentadas relativas a violaciones de la privacidad del cliente, clasificadas por:</p> <p>i. Reclamaciones recibidas por terceras partes y corroboradas por la organización.</p> <p>ii. Reclamaciones de autoridades regulatorias.</p> <p>b. El número total de casos identificados de filtraciones, robos o pérdidas de datos de clientes.</p> <p>c. Si la organización no ha identificado ninguna reclamación fundamentada, basta con señalar este hecho en una declaración breve.</p>	Sí	e) Cumplimiento de las leyes y normas	El banco cuenta con mecanismos para proteger el secreto bancario.	174
111	419-1	-	1N	<p>La organización informante debe presentar la siguiente información:</p> <p>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:</p> <p>i. El valor monetario total de las multas significativas.</p> <p>ii. El número total de sanciones no monetarias.</p> <p>iii. Los casos sometidos a mecanismos de resolución de litigios.</p> <p>b. Si la organización no ha identificado incumplimientos de leyes o normativas, basta con señalar este hecho en una declaración breve.</p> <p>c. El contexto en el que se incurrió en multas y sanciones no monetarias significativas.</p>	Sí	e) Cumplimiento de leyes y normas	<p>El banco cuenta con mecanismos para gestionar (registro, control y monitoreo) de las sanciones pecuniarias pagadas y de las sanciones no monetarias por incumplimiento de la legislación y normativa.</p> <p>El Banco Nacional de Bolivia S.A. ha sido amonestado mediante las siguientes Resoluciones de la ASFI relacionadas a sus operaciones dentro del sistema financiero boliviano:</p> <p>RESOLUCIÓN ASFI Nº 043/2018 12/01/2018. RESOLUCIÓN ASFI Nº 292/2018 01/03/2018. RESOLUCIÓN ASFI Nº 294/2018 01/03/2018. RESOLUCIÓN ASFI Nº 341/2018 08/03/2018. RESOLUCIÓN ASFI Nº 433/2018 23/03/2018. RESOLUCIÓN ASFI Nº 581/2018 24/04/2018. RESOLUCIÓN ASFI Nº 713/2018 11/05/2018. RESOLUCIÓN ASFI Nº 904/2018 19/06/2018. RESOLUCIÓN ASFI Nº 965/2018 04/07/2018. RESOLUCION ASFI Nº 1406/2018 23/10/2018. RESOLUCION ASFI Nº 1212/2018 21/11/2018.</p>	174
Suplemento específico del sector de servicios financieros								
112	FS1	-	1E	Políticas con aspectos medioambientales y sociales específicos aplicadas a las líneas de negocio.	Sí	Específico sector financiero		128
113	FS2	-	-	Procedimientos para la evaluación y el control de riesgos sociales y medioambientales en las líneas de negocio.	Sí	Específico sector financiero		34
114	FS3	-	-	Procesos para monitorizar la implementación por parte de los clientes de los requisitos sociales y medioambientales incluidos en contratos o transacciones.	Sí	Específico sector financiero		128

Nº	Indicador GRI	ODS	ASFI	Descripción del estándar GRI	Verificación externa	Reglamento RSE ASFI 428/2016	Comentario	Página
115	FS4	-	-	Procesos para mejorar la competencia de los empleados para implementar las políticas y procedimientos medioambientales y sociales aplicados a las líneas de negocio.	Sí	Específico sector financiero	El banco cuenta con políticas y normas para la administración de los recursos humanos de la entidad. Dentro de la Política de Gestión de Personal actualizada y aprobada, se establecen los lineamientos para el funcionamiento del Sistema Integral de Recursos Humanos, como reclutamiento, selección y dotación de personal, capacitación y desarrollo, evaluación de desempeño, entre otros. Asimismo, la subgerencia de RSE, como parte de las funciones del cargo, elabora en forma anual un plan de capacitaciones, donde se puede observar que existen temáticas sobre Responsabilidad Social Empresarial (temas ambientales y sociales) RSE BNB código PAC2018-VFI-05, APRENDIENDO CON EL BNB código PAC2018-VFI-04.	62
116	FS5	-	-	Interacciones con clientes/sociedades participadas/socios empresariales en relación a los riesgos y oportunidades medioambientales y sociales.	Sí	Específico sector financiero		89
117	FS6	-	-	Porcentaje de la cartera para las líneas de negocio según la región, la dimensión (ej.: microempresas/PyME/grandes) y el sector de actividad.	Sí	Específico sector financiero		89
118	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	Específico sector financiero		89
119	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	Específico sector financiero	El Banco Nacional de Bolivia S.A. aún no cuenta con la información detallada necesaria para generar dicho detalle requerido por el indicador.	174
120	FS9	-	-	Cobertura y frecuencia de auditorías para evaluar la implementación de las políticas medioambientales y sociales y los procedimientos de evaluación de riesgos.	Sí	Específico sector financiero	La Unidad de Auditoría Interna realiza una revisión relacionada a las donaciones realizadas a cada una de las entidades con las cuales se tiene un convenio de colaboración.	174
121	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	Específico sector financiero		136

Nº	Indicador GRI	ODS	ASFI	Descripción del estándar GRI	Verificación externa	Reglamento RSE ASFI 428/2016	Comentario	Página
122	FS11	-	-	Porcentaje de activos sujetos a controles medioambientales o sociales tanto positivos como negativos.	Sí	Específico sector financiero	El Banco Nacional de Bolivia S.A. destina un porcentaje de sus utilidades como parte del presupuesto para el funcionamiento de las actividades de RSE.	174
123	FS12	-	-	Políticas de voto en asuntos medioambientales o sociales en participaciones sobre las cuales la organización informante posee derecho de voto o recomendación de voto.	Sí	Específico sector financiero		136
124	FS13	-	-	Puntos de acceso por tipo en áreas de escasa densidad de población o desfavorecidas económicamente.	Sí	Específico sector financiero	El Banco Nacional de Bolivia S.A. durante la gestión 2018 ha realizado las siguientes aperturas y cierres de agencias: Aperturas puntos de atención: Agencia Torres del Poeta. Agencia 6 de Marzo – El Alto. Aperturas puntos de atención externos: BNB Caja Externa CBN El Alto. BNB Express La Suiza. BNB Autobanco Ciudad Satélite. BNB Express Enalbo. Cierre de puntos de atención: Agencia Ayacucho - Sucursal Cochabamba. Agencia MyPE 16 de Julio - Sucursal El Alto. Agencia Guayamerín – Sucursal Beni. BNB Express Av. 6 de Marzo – Sucursal El Alto.	174
125	FS14	-	-	Iniciativas para mejorar el acceso a servicios financieros a personas desfavorecidas.	Sí	Específico sector financiero		110
126	FS15	-	3E	Descripción de políticas para el correcto diseño y oferta de servicios y productos financieros.	Sí	Específico sector financiero		128
127	FS16	ODS Nº 4 (Educación de calidad)	4E	Iniciativas para mejorar la alfabetización y educación financiera según el tipo de beneficiario.	Sí	Específico sector financiero		120
Requerimientos específicos ASFI								
128	1H	ODS Nº 17 (Alianzas para lograr los objetivos)	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		131
129	1S	-	1S	Mecanismos y procedimientos de retención y fidelización de clientes.	Sí	d) Respeto a las partes interesadas		112

Fundado
1872

BNB

BANCO NACIONAL DE BOLIVIA

XI.

**Encargo
de Seguridad
Limitada**





Informe de seguridad limitada del profesional independiente

26 de junio de 2019

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 2018 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 2018” 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 2018 del Banco Nacional de Bolivia, ha sido preparado de acuerdo con los estándares de Responsabilidad Corporativa identificados como “Sí” en la columna “Verificación Externa” del “Índice de contenido GRI 2018” 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 2018” del Informe de Responsabilidad Empresarial 2018 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 2018, 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 2018, 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 2018 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 2018” 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 2018 y con personal de las áreas responsables de la generación de la información.
- Comparación de los datos financieros, del Informe de Responsabilidad Social Empresarial 2018 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 2018 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, nuestra conclusión se limita a los estándares de Responsabilidad Social identi-



ficados como “Sí” en la columna “Verificación externa” del “Índice de contenido GRI 2018” 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 2018” del Informe de Responsabilidad Social Empresarial 2018 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 Nº 90.
Sucre, Estado Plurinacional de Bolivia.

Oficina Nacional

Av. Camacho Nº 1296, esquina Colón, Zona Central.
Teléfonos: (591-2) 2332323 - Fax interno Nº 1850.
Casilla Nº 360, La Paz.
e-mail: info@bnb.com.bo
<http://www.bnb.com.bo>

Sucursal La Paz

Oficina Principal	Av. Camacho Nº 1296, esq. Colón, Zona Central.
Agencia 20 de Octubre	Av. 20 de Octubre Nº 2095, esq. Aspiazu, Zona Sopocachi.
Agencia Achumani	Av. García Lanza Nº 1484, esq. Calle 13, Zona Achumani.
Agencia Buenos Aires	Calle Tumusla Nº 705, esq. Av. Buenos Aires, Zona 14 de Septiembre.
Agencia Edificio Anexo	Av. Camacho Nº 1312, esq. Colón, Zona Central.
Agencia Mega Center	Av. Rafael Pabón, Complejo Mega Center, Zona Irapavi.
Agencia Miraflores	Av. Héroes del Pacífico Nº 1384, casi esq. EE.UU., Zona Miraflores.
Agencia MyPE El Tejar	Av. Baptista Nº 803, esq. calle José María Achá, Zona 14 de Septiembre.
Agencia MyPE Gran Poder	Calle Sebastián Segurola Nº 1050, Zona Gran Poder.
Agencia MyPE Villa Fátima	Av. Tejada Sorzano Nº 414, entre avenida Saavedra y calle Emilio Lara, Zona Villa Fátima.
Agencia Obrajes	Av. 14 de Septiembre, esq. Calle 17, Zona Obrajes.
Agencia Pérez Velasco	Av. Montes Nº 744, esq. José María Serrano, Zona Central.
Agencia San Miguel	Av. Montenegro Nº 1420, Edif. San Miguel Arcángel, Zona San Miguel.
Agencia Torres del Poeta	Avenida Arce Nº 2519, Plaza Isabel la Católica, condominio Torres del Poeta, PB.
Oficina externa/Autobanco Achumani	Av. García Lanza Nº 1484, esq. Calle 13, Zona Achumani.
Oficina Externa/BNB Express La Suiza	Av. "B", Las Lomas, entre calles 9 y 10 s/n, Centro Comercial La Suiza, Zona Huantaqui.

Oficina externa/Caja Externa CBN Av. Montes Nº 400, interior edificio CBN, Zona Norte.
Oficina externa/Caja Externa Terrasur Calle Belisario Salinas Nº 525, Zona Sopocachi.

Sucursal Santa Cruz

Oficina Principal Calle René Moreno Nº 258, Zona Central.
Agencia 7 Calles Calle Isabel la Católica Nº 149, entre calles Suárez de Figueroa y Camiri, Zona Casco Viejo.
Agencia Aroma Calle Aroma Nº 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 Nº 333, Zona Mercado La Ramada.
Agencia Montero Calle Warnes, esq. Sucre, ciudad de Montero.
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 Nº 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 1º de Mayo Calle «G» esq. Calle Nº 4, acera este Plaza Principal, Zona Villa 1º 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 Nº 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.
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 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. 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. Republica 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 Nº 90, Zona Central.
Agencia Barrio Petrolero	Av. Las Américas Nº 433, entre calles Panamá y Honduras, Barrio Petrolero.
Agencia MyPE Mercado Campesino	Av. Jaime Mendoza Nº 2150 entre Av. Germán Busch y Av. del Maestro.
Agencia Supermercado SAS	Calle J.J. Pérez Nº 331, Supermercado SAS, Zona Central.
Oficina externa/BNB Express Av. Hernando Siles	Av. Hernando Siles Nº 642, entre Junín y Aniceto Arce, Zona Mercado Central.

Sucursal Oruro

Oficina Principal	Calle La Plata Nº 6160, entre calles Sucre y Bolívar, Zona Central.
Agencia Mercado Bolívar	Calle Sargento Tejerina Nº 1560, entre calles Bolívar y Adolfo Mier, Zona Este.
Agencia MyPE Sur	Av. España Nº 1990, entre Av. Dehene y José María Achá (acera sur), Zona Sur.
Oficina externa/BNB Express 6 de Octubre	Calle 6 de Octubre Nº 1454, entre calles Adolfo Mier y Junín, Zona Central.
Oficina externa/BNB Express ENALBO	Av. 24 de Junio Km. 3 ½, carretera a Vinto.
Oficina externa/BNB Express Huanuni	Calle Camacho Nº 79, casi Pasaje Frontón, Zona Central.
Oficina externa/BNB Express Huari	Av. 1º de Mayo esq. calle Federico Bolts, Cervecería Boliviana Nacional S.A. – Planta Huari, Zona Central.
Oficina externa/BNB Express Norte	Plaza Sebastián Pagador Nº 100, entre Teniente Villa y Galleguillos, Zona Norte.

Sucursal Potosí

Oficina Principal	Calle Junín Nº 4, entre calles Matos y Bolívar, Zona Central.
Agencia Murillo	Av. P. D. Murillo Nº 93, entre calles M. Arellano y M. García, Zona Ciudad Satélite.
Agencia MyPE Mercado Uyuni	Av. Pando Nº 410, esq. Av. Cívica.
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 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 Ciudad Satélite.
Agencia 16 de Julio	Av. Alfonso Ugarte N° 133, Zona 16 de Julio.
Agencia 6 de Marzo	Avenida 6 de Marzo N° 112, Zona Villa Bolívar "A".
Agencia Mercado Nueva Alianza	Av. Panamericana N° 107, esq. Viscarra, urbanización Nueva Alianza, Zona Villa Bolívar "D".
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 Autobanco Ciudad Satélite	Avenida Satélite N° 338, entre calles Hermano Morales y José Caballero, Zona Ciudad Satélite.
Oficina externa/BNB Express Achocalla	Av. La Paz N° 61, camino principal, ex localidad Pacajes, localidad Achocalla.
Oficina externa/Caja Externa CBN El Alto	Avenida 6 de Marzo S/N, Zona Villa Bolívar "D", predios Cervecería Boliviana Nacional.

Sucursal Pando

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

