

Informe de  
**Responsabilidad  
Social Empresarial**

---

2019





***Informe de  
Responsabilidad  
Social Empresarial  
2019***

**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.

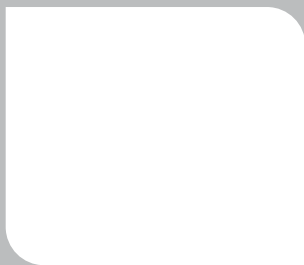
Email: [info@bnb.com.bo](mailto:info@bnb.com.bo), [bnbrse@bnb.com.bo](mailto:bnbrse@bnb.com.bo)

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

## **RESPONSABLES**

Patricio Garrett Mendieta

Carmen Zamora Ramírez



# Presentación



# Contenido

<b>I. Presentación</b> .....	3
Alcance .....	7
Carta del Vicepresidente Ejecutivo .....	9
<b>II. Carta del Presidente del Directorio</b> .....	11
<b>III. Perfil del Banco Nacional de Bolivia S.A.</b> .....	19
BNB, un banco con trayectoria e innovación .....	21
BNB Corporación S.A. ....	22
BNB en cifras, principales indicadores .....	23
Misión, visión y valores .....	24
Gobierno corporativo .....	25
Estructura organizacional .....	33
Gestión de riesgo .....	34
Asociaciones y membresías .....	36
Reconocimientos, distinciones y menciones .....	37
<b>IV. BNB Responsabilidad Social Empresarial</b> .....	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
<b>V. Materialidad</b> .....	49
Proceso para la determinación de la materialidad .....	51
Diálogo y creación de valor con los grupos de interés del BNB .....	53
Modelo de materialidad aplicado .....	55
Identificación de los aspectos materiales .....	56
<b>VI. Desempeño social</b> .....	59
<b>VII. Desempeño ambiental</b> .....	155
<b>VIII. Desempeño económico</b> .....	167
<b>IX. Pacto Global de las Naciones Unidas</b> .....	171
<b>X. Global Reporting Initiative (GRI)</b> .....	181
Acerca del GRI .....	183
Declaración del nivel de aplicación de los estándares GRI-IRSE .....	183
Lista de indicadores de acuerdo a la materialidad del BNB .....	184
<b>XI. Verificación externa</b> .....	211
Red de sucursales y agencias .....	215





## Alcance

(102-1) (102-50) (102-51) (102-52) (102-56)

El Banco Nacional de Bolivia S.A. (BNB) hace público su Informe de Responsabilidad Social Empresarial 2019 (IRSE) con el propósito de que los grupos de interés identificados cuenten con información veraz de su desempeño en materia de responsabilidad social empresarial respecto a la gestión organizacional, económica, social y ambiental desarrollada durante el período comprendido entre el 1º de enero y el 31 de diciembre de 2019.

El objetivo del IRSE 2019 es mostrar la creación de valor para los diferentes grupos de interés, para ello, este Informe está dividido en capítulos que reflejan el modelo de negocio, el papel transformador en la sociedad y los aspectos relacionados al gobierno corporativo y la gestión de riesgos.

El IRSE 2019 del BNB ha sido elaborado de acuerdo con los Estándares GRI, en su opción “Esencial”, y con la finalidad de garantizar la fidelidad de la información contenida ha sido revisado por la empresa AESA Ratings.

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, principios y valores del banco.

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](http://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.





(102-54)

El 2019 ha sido un año relevante para el país en su conjunto. Hemos culminado la gestión institucional con un balance positivo, a pesar de los factores adversos que se tuvieron que atravesar en este período, gracias a un plantel de colaboradores motivados, capaces de aportar con su experiencia y talento al transitar del banco en la atención a sus diferentes grupos de interés.

Por ello, va mi agradecimiento y felicitación a quienes laboran en el BNB, personas comprometidas que contribuyen a la generación de valor económico y social.

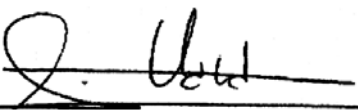
Nuestro compromiso con la comunidad se ve reflejado en la estrategia de Responsabilidad Social Empresarial del BNB implementada desde su creación y formalizada hace más de una década, la misma que se desarrolla de manera transversal al accionar del banco.

El perfil de buen ciudadano corporativo de la Institución se construye gracias a sólidos valores éticos que en conjunción con la misión, visión, principios y valores, consolidan la eficiencia, innovación y transparencia, que se reflejan en el compromiso de optimizar la experiencia del cliente, la confianza de los accionistas, el creci-

miento profesional y personal de los funcionarios, la contribución a la construcción de una sociedad inclusiva y en la protección del medioambiente.

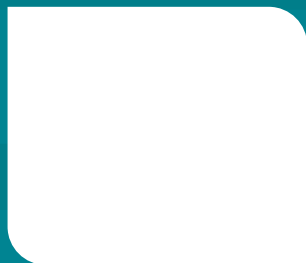
Para la gestión 2019 el banco ha encomendado a la empresa AESA Ratings la Calificación de Desempeño de RSE, habiendo recibido una ponderación de R1 = Muy Alta en la escala de valoración de dicha empresa que considera varias áreas de evaluación: Evaluación Marco, Marco Estratégico Social y Gestión de RSE, Relación con el Cliente, Relación con Otros Grupos de Interés, y Medio Ambiente, referidas a todos los temas en materia de RSE y comprendidos en la normativa vigente, la política de RSE del banco y la metodología aplicada para la calificación; de esta manera el banco ha ratificado los altos estándares obtenidos los últimos cinco años.

Al igual que 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.



---

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



# **Carta del Presidente del Directorio**



## Carta del Presidente del Directorio

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



Es un honor para mí presentar, por cuarto año consecutivo, el Informe de Responsabilidad Social Empresarial 2019 (IRSE 2019), en el que se encuentran expuestos los hechos más relevantes de la gestión respecto a las acciones de Responsabilidad Social Empresarial (RSE) y la función social de los servicios financieros, 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 inclusión y educación financiera; y a los programas ambientales y sociales del banco.

Los 147 años del Banco Nacional de Bolivia S.A., cumplidos en 2019, son un motivo de orgullo para mi persona, los accionistas y el equipo de colaboradores del banco, años en los que nuestra Institución ha sido un pilar del crecimiento económico y social de empresas y personas en el país.

El BNB tiene una importante trayectoria en la gestión de programas de Responsabilidad Social Empresarial que se implementan en beneficio de los distintos grupos de interés con quienes mantiene estrecha relación, un resumen de todo ello se encuentra en el presente Informe de Responsabilidad Social Empresarial, cuyas páginas contienen la información más relevante acontecida entre el 1º de enero y el 31 de diciembre de 2019.

Desde hace más de 10 años el banco ha desplegado esfuerzos humanos y económicos para robustecer su programa de RSE, cuyo marco de actuación son los Objetivos de Desarrollo Sostenible (ODS) y la Agenda 2030 del Pacto Global.

Nos enorgullece resaltar que el BNB manifestó su adhesión a los principios establecidos por el Pacto Global el año 2006, en 2016 apoyamos la creación de la Red Bolivia del Pacto Global y desde entonces el BNB es miembro de la directiva de la misma, en 2019 se trabajó 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 con el objetivo de promover acciones reales en beneficio de niñas y niños bolivianos a partir de la iniciativa que se denominó “Empresas por la Niñez”, para lo cual se implementó una herramienta de diagnóstico, a nivel nacional, para identificar “lo que están haciendo las empresas por la niñez boliviana”, cuyos resultados servirán como línea base para la ejecución de actividades a partir de 2020.

En ese ámbito, el banco orienta sus principales labores de RSE enfocado en la niñez que vive en situación de riesgo, para lo que se han implementado con mucho éxito intervenciones sociales como el programa de salud visual “Veó Veó” de dotación gratuita de lentes con medida a personas necesitadas en todo el país, que se lleva adelante en alianza con la Fundación Adolfo Kolping, la Fundación Ojos del Mundo y la Fundación Boliviana de Oftalmología, y que ha tenido un vasto impacto a nivel nacional, habiendo beneficiado desde su inicio en 2018 a aproximadamente 10.000 personas con evaluaciones gratuitas de las cuales, más de 5.000 personas recibieron lentes con medida de manera gratuita.



Asimismo, el programa “Agua – Valoramos la Vida” en alianza con Visión Mundial Bolivia, ha cumplido cinco años de exitosa ejecución, habiendo beneficiado a más 70.000 personas de escasos recursos con la dotación de sistemas de agua segura, construidos en las comunidades más empobrecidas del país.

Convencidos de que la educación financiera es un conducto esencial para disminuir la brecha de pobreza existente, el programa Aprendiendo con el BNB llega a miles de bolivianos en todo el territorio nacional a través de intervenciones que benefician a estudiantes de colegios, universidades, clientes y público en general. Para ello contamos con diferentes herramientas, la más sobresaliente es nuestro innovador Bus del BNB, que recorre los departamentos de Bolivia acercando la educación financiera a la población.

La gestión de RSE del banco se enriquece con vastas acciones orientadas a los colaboradores y el cuidado del medioambiente, y todas ellas ganan valor con la participación del voluntariado corporativo y con la creación del Club del Voluntario en las diferentes regiones, implementándose quehaceres que derivan de la ejecución de la Política de Voluntariado BNB.

Asimismo, en la gestión 2019 el banco dirigió su empeño a mejorar la experiencia del cliente, para lo cual la inversión en innovación continuó como norte de nuestra actuación, con el firme compromiso de mantener una visión de vanguardia en la innovación bancaria y la transformación digital.

Consideramos que la calidad de atención es fundamental para la satisfacción de nuestros clientes, en la medida en que contribuye al aumento de confianza, la generación de oportunidades de negocio y el incremento en la rentabilidad, para ello, con el objetivo de consolidar un modelo de negocio centrado en los clientes, el banco se

empeñó en poner a su disposición productos financieros accesibles a través de todos los canales, atendiendo de esa manera las necesidades reales de los clientes.

El resultado de este emprendimiento se ha traducido en el aumento de la cartera de clientes en un 5.9%, haciendo que el total de los clientes del banco se acerque a los 1.1 millones durante la gestión 2019. Este amplio crecimiento, sumado a la variada gama de canales ofrecida por el banco y las soluciones digitales puestas en práctica, dispusieron un amplio escenario de transaccionalidad digital, que arrojó un incremento del 1.109% en el tráfico de transacciones desde que se habilitó la nueva versión de la aplicación BNB Móvil, en la que se realizó el 80% de las transacciones digitales y 20% en el BNB Net; el chatbot Carlitos BNB registró 18 millones de eventos en 2019; y el 95% de alta de clientes nuevos se efectuaron en los puntos digitales y el resto en las plataformas de servicios.

Una buena labor de servicio bancario se puede desarrollar gracias al factor humano, por ello el banco implementa cinco objetivos para el fortalecimiento del talento humano: la dotación de personal de calidad; la formación oportuna, integral y permanente de los empleados con capacitaciones permanentes —más de 33 mil horas de aprendizaje en el año 2019 para los colaboradores—; el crecimiento y desarrollo profesional dentro de la organización; la comunicación interna para transmitir la cultura del banco y promover un ambiente laboral colaborativo y ágil, orientado a resultados positivos; y finalmente procurar un excelente ambiente de trabajo, como marco para contribuir grandemente a la funcionalidad del banco.

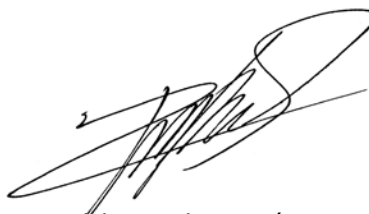
En 2019 se implementó un nuevo producto, al que denominamos “Banca Activa”, una nueva línea de negocios basada en la segmentación etaria, propuesta para el público que tiene entre 36 y 59 años de edad. Entre Banca Joven y Banca Senior, Banca Activa se concibió

para atender a un universo de personas activas y dinámicas en sus labores profesionales, de trabajo y familiares, demandantes de productos innovadores y tecnológicos.

En cuanto al campo económico, el ejercicio corporativo del banco ha sido por demás eficaz. En efecto, el resultado neto superó los USD 36.9 millones, un 14% más que el de 2018, y se construyó en base a una buena administración del portafolio de inversiones, un mayor nivel de mediación financiera y unos gastos financieros acotados que determinaron que el margen financiero represente el 3.67% de los activos promedio. Los ingresos operativos mostraron un récord menor que antes, los gastos administrativos fueron vigilados celosamente para rebajarlos, las provisiones fueron requeridas en menor medida que el año anterior y los impuestos representaron una pesada carga. El retorno sobre el patrimonio (ROE) fue de 15.43%, el retorno sobre el activo (ROA) de 0.94% y el nivel de eficiencia se ubicó entre los mejores del sistema financiero.

El compendio de lo mencionado en líneas anteriores conforma lo que es el verdadero espíritu del banco: la responsabilidad social empresarial.

Atentamente.



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



#VemosUnMundoResponsable

Desde  
**1872**

Esta entidad es supervisada por ASFI.

**BNB**

Banco  
Nacional  
de Bolivia



**Perfil del Banco  
Nacional de  
Bolivia S.A.**



## BNB, un banco con trayectoria e innovación

(102-5) (102-45)

Con sus 147 años de existencia, el Banco Nacional de Bolivia S.A., es el primer banco operando en el país. Atributos como solidez, confianza y credibilidad, son sinónimos de la marca BNB, resultado del compromiso de una administración con transparencia, rendición de cuentas oportuna, equidad y responsabilidad social empresarial, direccionadas por un firme Gobierno Corporativo, que alinea la operatividad de la Institución y de los ejecutivos a los intereses de los accionistas, clientes y colaboradores.

El banco cuenta con sucursales y agencias en los nueve departamentos de Bolivia, alcanzando en el 2019 a conformar una red de 601 puntos de atención, y manteniendo acuerdos con instituciones financieras en el exterior, siendo 224 los bancos que actuaron como corresponsales en 47 países durante la gestión que se reporta.

El BNB se ha caracterizado por emprender una constante innovación tecnológica que le ha permitido ampliar su gama de productos y servicios, para mejorar la experiencia del cliente que procura obtener cada vez más facilidades en el relacionamiento con el banco.



En base a un robusto Gobierno Corporativo de manera continua se prioriza 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 está compuesta por cuatro bancas, que ponen a disposición del usuario financiero diversos productos y servicios:

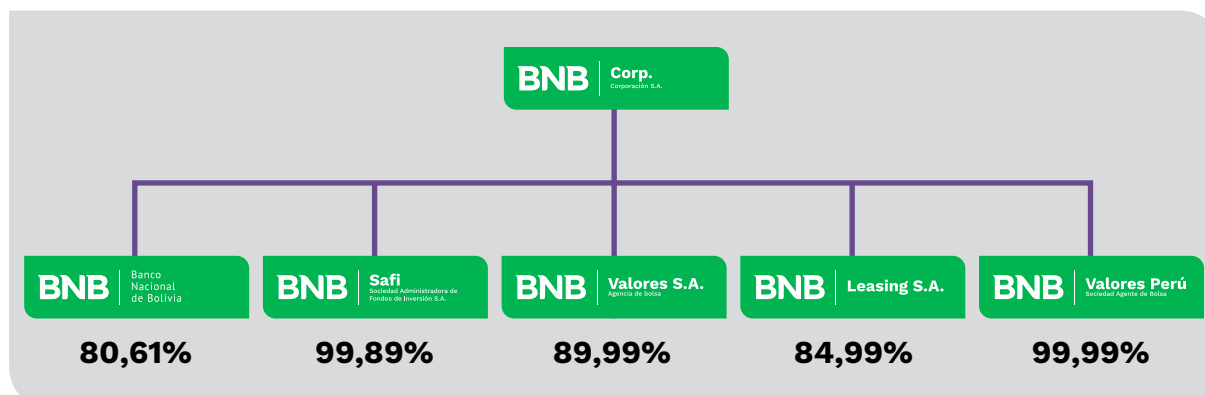
- Banca de negocios y préstamos.
- Banca de servicios, inversiones y cuentas.
- Banca internacional.
- Banca digital.

## BNB Corporación S.A.

BNB Corporación S.A. es la Sociedad Controladora del Grupo Financiero BNB desde 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	1.982
	31/12/2019
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	276.287
Activos	4.091.416
Obligaciones con el público	2.916.584
Utilidades netas	36.923

Fuente: Elaboración propia en base a registros internos.

# Misión, visión y valores

## Misión BNB



**Para nuestros clientes:** Brindándoles la mejor experiencia bancaria.



**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 líder en innovación enfocado en la transformación digital para brindar una excelente experiencia al cliente en el marco de 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) (102-32) (102-44) (25)

El modelo organizativo que rige a la Institución enmarca su gestión en las buenas prácticas de Gobierno Corporativo, basado en principios y normas que regulan la estructura y funcionalidad del banco, con acciones eficientes, transparentes, justas y honradas, en respeto a las leyes y a las personas, y que, al mismo tiempo, garantizan la coherencia con la visión, misión, valores y la ética empresarial que caracterizan al BNB.

Este es el nivel corporativo donde se ejecutan los análisis estratégicos de las líneas de negocio y de los productos del banco, con el objeto de tomar decisiones que vigoricen la oferta de valor enfocada al cliente. Asimismo, la gestión del gobierno corporativo permite supervisar el desempeño del negocio y cumplir con los compromisos contraídos, en respuesta a una gestión oportuna de los indicadores.



Los mecanismos y herramientas de gobierno corporativo son perfeccionados constantemente 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 a la sociedad, la ética en las relaciones con los diversos grupos de interés y la continuidad del negocio.

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

La política de gobierno corporativo del Banco Nacional de Bolivia S.A. dispone de 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 proba. Estos documentos normativos 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 BNB tiene dos áreas de responsabilidad: la estructura directiva y la estructura operativa.

## a. Estructura directiva

El Directorio, los comités de Directorio y los comités gerenciales, son las instancias que conforman la estructura directiva del banco.

### – Directorio

El Directorio del BNB es el máximo órgano administrativo y representa los intereses de los accionistas del banco. Entre sus funciones está la de establecer la estrategia y orientación del banco, vigilar su puesta en marcha y realizar el seguimiento y monitoreo respectivo; asimismo se encarga de supervisar y brindar asesoramiento a la alta gerencia, de establecer políticas que coadyuven a la correcta administración del negocio, así como definir los lineamientos relativos a la política y estrategia de responsabilidad social del banco; adicionalmente, vigila las acciones, mecanismos y procedimientos adoptados por la Institución.

La Junta General Ordinaria de Accionistas, que es el máximo órgano deliberativo y de gobierno de la Sociedad, es la encargada de designar a los miembros del Directorio por un período de un año, con posibilidad de reelección.





Los miembros elegidos para conformar el Directorio en la gestión 2019-2020 son los siguientes:

Pablo Bedoya Sáenz	Presidente
Gonzalo Argandoña Fernández de Córdova	Primer Vicepresidente
Tonchi Eterovic Nigoevic	Segundo Vicepresidente
Jorge Galindo Canedo	Secretario
Mario Solares Sánchez	Vocal
Jorge Escobari Urday	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 del Banco Nacional de Bolivia S.A. 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 e Innovación.
- Comité de Gestión Integral de Riesgos.

## – Comités gerenciales

Los Comités gerenciales, compuestos por niveles gerenciales y ejecutivos, son órganos que han sido conformados para principalmente gestionar, coordinar y aplicar los lineamientos operativos definidos por el Directorio.

- 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.
- Comité de Inversiones FOGACP.
- Comité de Presuntos Hechos Delictivos.
- Comité de Business Intelligence.

## b. Estructura operativa

La estructura operativa del banco está organizada a partir de 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.

En la gestión 2019 como producto de la dimensión de la actividad comercial del banco y con el fin de especializar aún más a su plantel, el Directorio aprobó que la Vicepresidencia de Negocios se disgregue en dos: la Vicepresidencia Negocios Banca Corporativa y Empresas, y la Vicepresidencia Negocios Banca Masiva. Asimismo, se creó la Vicepresidencia Innovación y Transformación Digital para dirigir la vertiginosa carrera tecnológica del banco.

## 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 Banca Corporativa y Empresas
Jorge Ortuño Thames	Vicepresidente Negocios Banca Masiva
Jorge Orías Vargas	Vicepresidente Asuntos Jurídicos
Rolando Achá Lemaitre	Vicepresidente Operaciones
Carlos Mojica Ribera	Vicepresidente Innovación y Transformación Digital





## Gerentes

Gonzalo Díaz Villamil Gómez	Gerente Operaciones Centralizadas
Edgar Morales Cabrera	Gerente de Administración y Contabilidad
Fabrizio Rivas Quijano	Gerente Planificación y Control
Stella Álvarez Monasterios	Gerente de Cumplimiento
José Luis Zalles Espinoza	Gerente Organización y Métodos
Erlan Vargas Eduardo	Gerente de Gestión Financiera
Mayti Torres Salvador	Gerente Auditoría
Hugo Lahore Manríquez	Gerente de Procesos Centrales
Lorena Benavides Ascarrunz	Gerente Desarrollo Humano
Patrick Martinez Gutiérrez	Gerente Centro de Innovación
Nicolás Klapp Ramírez	Gerente Marketing y Comunicación
Jaime Jaldín Calvo	Gerente de Normalización de Cartera y Activos Improductivos
Erick Grundner Echeverria	Gerente de Tesorería e Inversiones
Antonio Plata Maldonado	Gerente de Tecnología
Katya Reyes Noya	Data Analytics Officer
Álvaro Pereira Villazón	Gerente Canales Alternativos y Medios de Pago



## Personal ejecutivo por regiones y sucursales

### Región Occidente

Roberto Zenteno Mendoza	Gerente Banca Corporativa y Empresas Región Occidente
Orlando Quiroga Iriarte	Gerente de Banca Personas
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
Cristian Solares Muñoz	Gerente Banca Mediana Empresa
Enrique Soto Crespo	Gerente de Banca MyPE
Germán Azuga Dalence	Gerente de Sucursal Oruro
Mauricio Tellería Espinoza	Gerente de Sucursal El Alto

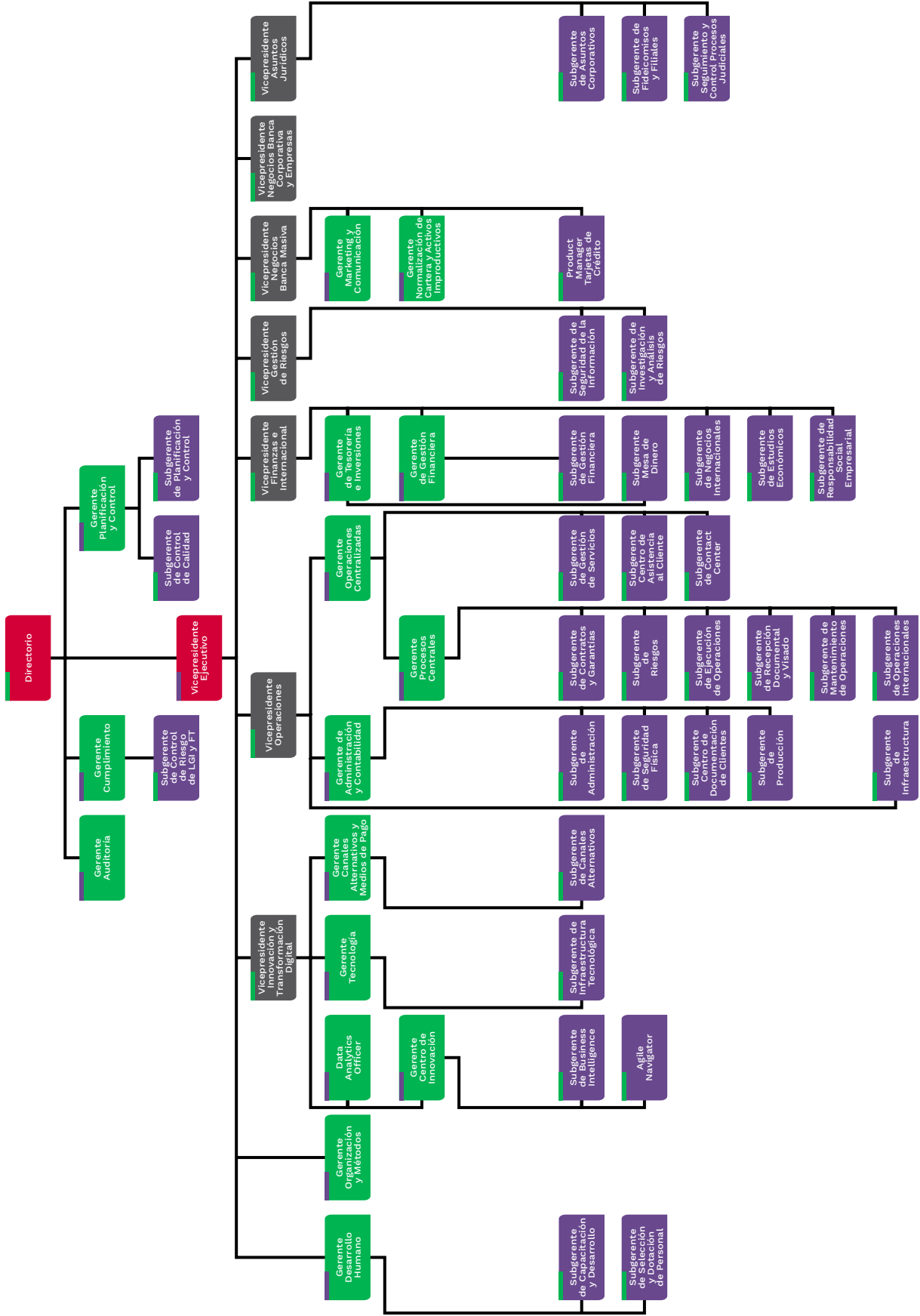
### Región Oriente

Ramiro Argandoña Céspedes	Gerente Banca Corporativa y Empresas Región Oriente
Pamela Giacoman Alborta	Gerente de Banca Personas
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
Claudia Callau de Urenda	Gerente Banca Mediana Empresa
Lenny Villarroel Montaña	Gerente de Banca MyPE
Julio César Domínguez Añez	Gerente de Sucursal Beni
Álvaro Bonilla Arancibia	Subgerente de Sucursal Pando

### Región Centro

Sergio Doering Moreno	Gerente Banca Corporativa y Empresas Región Centro
Martha Canedo de Pañoni	Gerente de Banca Personas
Luiz Andrés Zelada Oliver	Gerente de Gestión de Riesgos Región Centro
Mirtha Vilar de Mayan	Gerente de Servicios y Operaciones Región Centro
Alfonso Siles Moscoso	Gerente de Asuntos Jurídicos Región Centro
Gonzalo López García	Gerente Banca Mediana Empresa
Raúl Velasco Claros	Gerente de Banca MyPE
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)

Para la sostenibilidad del sistema financiero la gestión de riesgos es fundamental. Con ella se protege a las instituciones financieras en momentos de crisis y a través de su enfoque estructurado es posible manejar la incertidumbre a la que se expone el negocio.

El BNB tiene una política formal de gestión integral de riesgos que está sostenida por una robusta base normativa, estrechamente ligada con los objetivos estratégicos del banco, y que le permite la aplicación de un modelo particular de perfil para cada uno de los tipos de riesgo que enfrenta; asimismo implementa un proceso de aplicación de control integral y un sistema de comunicación y divulgación hacia la alta gerencia y a otros niveles de la organización, basado en las mejores prácticas internacionales del mercado.

La Vicepresidencia Gestión de Riesgos es la instancia responsable de la administración y gestión eficiente, prudente y oportuna de los riesgos crediticio, operativo, de liquidez y de mercado del banco, así como del análisis y evaluación de las variables que pudieran representar una amenaza para el negocio, todo ello bajo una perspectiva integral que soporte el crecimiento de los negocios y el aprovechamiento de las oportunidades. En la gestión 2019 la Vicepresidencia Gestión de Riesgos continuó con las labores de contraparte y soporte del área de negocios en relación a la gestión del crédito.

Aplicar un adecuado entendimiento de los riesgos permite establecer un perfil de riesgo aceptable, y para ello el banco ha desarrollado herramientas y procesos que facilitan la administración y control de estos riesgos.

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, aplicada desde hace varios años atrás, ha posibilitado los resultados que se reflejan en la calidad del activo y 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 2019 se dio continuidad a la aplicación de las directrices para la gestión de riesgo operativo, aplicando la metodología basada en evaluación de riesgos en procesos y en nuevos productos y/o servicios.



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 Directrices Básicas para la Gestión del Riesgo Operativo de la Recopilación de Normas del Sistema Financiero (RNSF).

En relación 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 en la pasada gestión.

## Asociaciones y membresías

(102-13)

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

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



## Red Pacto Global Bolivia

## Reconocimientos, distinciones y menciones

Durante la gestión 2019 el BNB mereció varios reconocimientos, distinciones y menciones, entre los que destacan:

- La revista británica The Banker reconoció al Banco Nacional de Bolivia S.A. como el “Banco del Año 2019 de Bolivia”.
- Reconocimiento al BNB como uno de los 25 bancos más innovadores de América Latina y el Caribe, otorgado por Fintech Américas 2019 en Miami - USA.
- El Presidente de Directorio del banco, Sr. Pablo Bedoya S., obtuvo el Primer Lugar como Empresario con Mejor Reputación de Bolivia según el Ranking MERCO.



**Pablo  
Bedoya  
Saénz**  
Presidente de Directorio BNB  
**Empresario  
Boliviano del año**

Desde  
**1872**

Esta entidad es supervisada por ASFI.

**BNB** Banco Nacional de Bolivia

- El Vicepresidente Ejecutivo del banco, Sr. Antonio Valda, fue reconocido por Fintech Americas como uno de los 25 ejecutivos bancarios más innovadores en 2019.
- El 10 de diciembre Visión Mundial entregó al BNB un reconocimiento por su trabajo como empresa embajadora de la niñez y la juventud en proyectos de agua en Bolivia.
- El 17 de diciembre la Fundación “Lurañani” hizo entrega de un reconocimiento al BNB por la labor social del programa “Veó Veó”, en beneficio de niñas, niños, adolescentes y personas que viven en extrema pobreza.
- El mes de diciembre, jóvenes y adolescentes de la Red Juvenil Huayna Chámani del Municipio de La Paz, en representación de las niñas y niños de los municipios de Pailón, Gutiérrez, Cuevo, Monteagudo, Macharetí, Uriondo, Entre Ríos, Tiraque, Bolívar, Lla-llagua, Challapata, Machacamarca, Coroico y La Paz, entregaron un reconocimiento al BNB por los sistemas de agua instalados durante cinco años, que cambiaron la vida de miles de familias en el país.
- La Feria Expoteco 2019 hizo un reconocimiento al BNB por “Mejor Responsabilidad Social, en ocasión de la participación del Bus de educación financiera en Oruro.
- En el Ranking de Marcas 2019 organizado por el Semanario Bolivian Business, el BNB recibió 16 reconocimientos como la Marca Más Poderosa en las categorías:
  - Empresa con mejor atención al cliente en Oruro y Trinidad.
  - Empresa con mejor RSE en Cochabamba.
  - Empresa más transparente en las ciudades de Oruro, Sucre y Trinidad.
  - Banco con mejor crédito productivo en la ciudad de Sucre.
  - Banco con mejor crédito hipotecario y de consumo en La Paz y Sucre.
  - Mejor Banca Digital en La Paz, Oruro, Santa Cruz, Sucre y Tarija.
- Ranking MERCOSUR posicionó al Banco Nacional de Bolivia S.A. en el puesto N° 1 como “La Empresa con Mejor Reputación en el Sistema Financiero”.
- Ranking MERCOSUR posicionó al Banco Nacional de Bolivia S.A. en el puesto N° 3 del ranking de “Empresas de Mayor Reputación de Bolivia”.



# Programa Agua Valoramos la Vida

5 años al servicio de la niñez boliviana



Desde  
1872

**BNB** | Banco  
Nacional  
de Bolivia

- Ranking MERCO posicionó al Banco Nacional de Bolivia S.A. en el puesto N° 2 en el ranking de Responsabilidad Social Empresarial.
- Reconocimiento al Primer lugar en la categoría Promociones Empresariales del Sector Banca y Finanzas, otorgado por la Autoridad de Fiscalización del Juego.
- Reconocimiento a la excelencia empresarial 2019 *Paul Harris* otorgado por el Rotary Club Chuquiago Marka.
- Premio Maya al Sr. Pablo Bedoya, Presidente del Directorio del BNB, como Empresario del año 2019.
- Premio Maya al Banco Nacional de Bolivia S.A. como la Mejor Entidad Bancaria 2019.



# ¡Somos el Banco del Año!

Según la prestigiosa revista británica "The Banker"



Desde  
**1872**

**BNB** | Banco  
Nacional  
de Bolivia

Esta entidad es supervisada por ASFI. ☎ Contact Center 7878 7272



**IV.**

**Responsabilidad  
Social  
Empresarial**



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

El punto de partida para la incorporación formal y voluntaria de la RSE en el modelo de gestión del BNB fue el 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 con la publicación de la primera “Memoria de Responsabilidad Social Empresarial”.

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

## 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

Para el BNB la Responsabilidad Social Empresarial es “...un modelo de gestión estratégico para contribuir al bienestar económico, ambiental y social de la comunidad. La RSE interviene activa y voluntariamente en el desarrollo de los distintos grupos de interés de la

organización y de toda la sociedad en su conjunto, procurando que la empresa administre sus actividades de forma responsable, respetando los derechos fundamentales del ser humano y de su entorno”.

En ese marco, el banco concibe la integración de la responsabilidad social empresarial en sus acciones como pilastra estratégica que agrega valor a la empresa y como un elemento principal para el cumplimiento de su misión y sus valores institucionales.

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

## Grupos de interés

Los grupos de interés son los grupos estratégicos para la Institución, que están constituidos por los individuos y por 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).
- Consumidores financieros (cliente y usuario).
- Proveedores.
- Sociedad.
- Medios de comunicación.
- Organizaciones de la sociedad civil.
- Instituciones financieras.
- Ente regulador.

Estos grupos identificados tienen objetivamente sus propias expectativas respecto a la actuación 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, los grupos de interés prioritarios para el BNB son:

- Colaboradores (funcionarios).
- Consumidores financieros (clientes y usuarios).
- Sociedad:
  - ▲ Desde el negocio, el sector productivo, 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 BNB parte de la definición de un compromiso explícito de relacionamiento con cada grupo de interés, incorporando lineamientos normativos, políticas, directrices del



Pacto Global, Objetivos de Desarrollo Sostenible y procesos, que son implementados a través de una estructura organizacional que hace posible su gestión continua, desarrollo permanente y monitoreo constante, acciones que permiten una mejora progresiva 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 con las áreas de actuación.

Cada área temática se encuentra compuesta por indicadores, a través de los cuales el banco puede identificar las necesidades y expectativas de sus grupos de interés, y de este modo 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.

## Sistema de gestión



Fuente: Política de RSE del BNB.

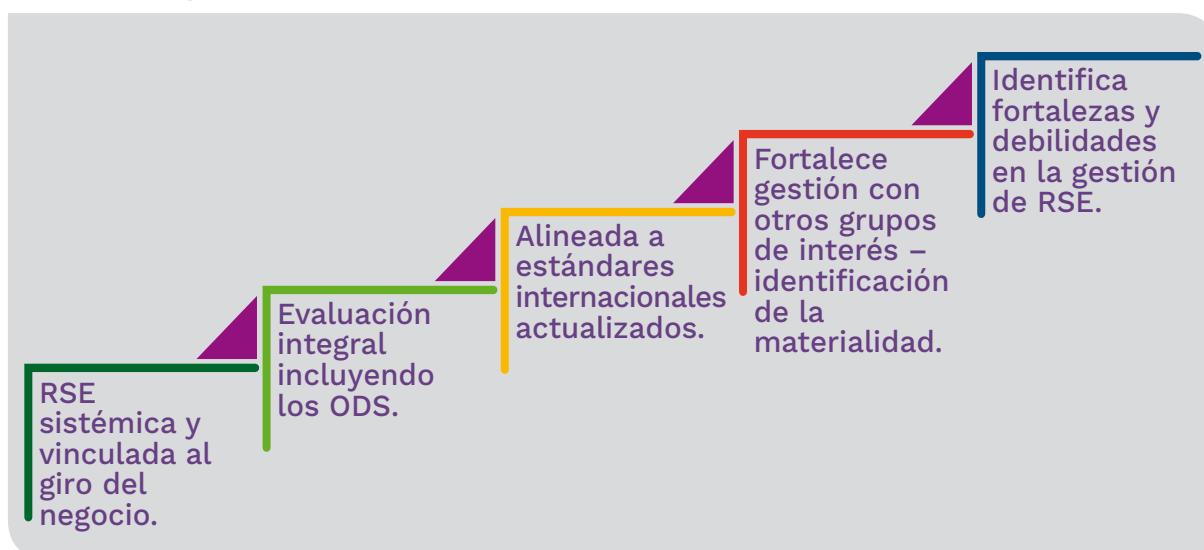


### 3. Descripción de la evaluación del cumplimiento del banco con relación a los lineamientos de responsabilidad social empresarial

#### Calificación de Desempeño de RSE

Por quinto año consecutivo, y en cumplimiento a la normativa vigente emitida por el ente regulador, se procedió a realizar la Calificación de Desempeño de RSE de la gestión 2019, a través de la empresa AESA Ratings, cuya metodología de calificación se centra en cinco pilares:

#### Metodología de evaluación de DRSE



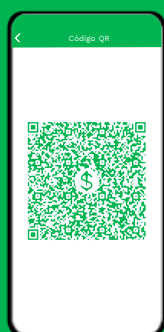
Fuente: Informe Calificación de desempeño AESA Ratings 2019.

Esta herramienta estuvo compuesta por indicadores de la normativa vigente e indicadores propios de la entidad calificadora que miden el desempeño de la entidad en cuatro dimensiones (gestión organizacional, gestión económica, gestión social, gestión ambiental) y diez áreas temáticas (análisis estratégico, gestión integral de riesgos, gobierno corporativo, desempeño económico, recursos humanos, productos y servicios, proveedores, clientes, comunidad, gestión del impacto ambiental).



Desde  
1872

Esta entidad es supervisada por ASFI.



**¡Es momento de apoyar** a los pacientes con cáncer!

Realiza tu donación descargando y escaneando el código QR desde tu celular.

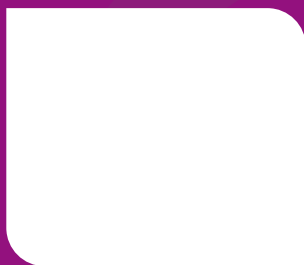
**BNB** Banco Nacional de Bolivia

Finalizado el proceso de evaluación, AESA Ratings emitió un informe con la calificación de desempeño de RSE del BNB por la gestión 2019, representada en el siguiente gráfico:

## Calificación de desempeño en RSE – R1 = Muy Alta



Fuente: Elaboración propia en base a informe de Calificación emitido por AESA Ratings.



## **Materialidad**



## Materialidad

(102-29) (102-44) (102-46) (102-47) (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, se realizó un estudio de materialidad para el ciclo 2017-2019. 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 los compromisos del BNB con cada uno de ellos:

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

(102-31) (102-44) (102-47) (103-1)

Grupo de interés	Expectativas	Compromiso del BNB
Accionistas	<ul style="list-style-type: none"> <li>● Desempeño económico.</li> <li>● Rentabilidad y solvencia.</li> <li>● Adecuada gestión de riesgos.</li> <li>● Buen Gobierno Corporativo.</li> <li>● Comportamiento ético y transparente.</li> <li>● Innovación.</li> </ul>	Velar por la solvencia, rentabilidad y el valor del banco.
Colaboradores (funcionarios)	<ul style="list-style-type: none"> <li>● Respeto a los derechos laborales fundamentales.</li> <li>● Seguridad, salud y bienestar.</li> <li>● Igualdad de oportunidades.</li> <li>● Desarrollo profesional y humano.</li> <li>● Promoción del voluntariado.</li> </ul>	Generar oportunidades para su desarrollo y crecimiento, en un ambiente adecuado de trabajo, así como promover su bienestar.

Consumidor financiero (cliente y usuario)	<ul style="list-style-type: none"> <li>● Prácticas justas (protección del consumidor).</li> <li>● Diversidad de productos y servicios de calidad.</li> <li>● Atención cordial y eficiente.</li> <li>● Accesibilidad (cobertura geográfica, diversidad de canales de atención).</li> <li>● Educación financiera.</li> </ul>	<p>Satisfacer sus necesidades con productos de calidad, facilidad de acceso, innovación, servicio oportuno, asistencia permanente y orientación profesional.</p> <p>Impartir educación financiera a la población y a segmentos y sectores particulares de la sociedad.</p>
Proveedores	<ul style="list-style-type: none"> <li>● Cumplimiento contractual.</li> <li>● Pago puntual.</li> <li>● Relaciones comerciales de largo plazo.</li> <li>● Transparencia en las contrataciones.</li> </ul>	<p>Cumplimiento contractual.</p> <p>Proceso de compras transparente.</p>
Sociedad	<ul style="list-style-type: none"> <li>● Contribución al desarrollo de la comunidad desde el negocio y la acción social.</li> <li>● Filantropía.</li> <li>● Comportamiento ético y transparente.</li> <li>● Comportamiento responsable ante el medioambiente.</li> </ul>	<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"> <li>● Contribución al desarrollo de la comunidad desde la acción social.</li> <li>● Alianzas.</li> <li>● Colaboración mediante voluntariado y aportes económicos.</li> </ul>	<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"> <li>● Transparencia informativa y disponibilidad permanente.</li> </ul>	<p>Brindar información permanente y transparente.</p>
Instituciones financieras	<ul style="list-style-type: none"> <li>● Comportamiento ético y transparente.</li> </ul>	<p>Competir con lealtad.</p>
Reguladores	<ul style="list-style-type: none"> <li>● Cumplimiento normativo.</li> <li>● Comportamiento ético y transparente.</li> </ul>	<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

(102-42) (102-43) (102-44)

La Política de RSE y la política de relacionamiento con los grupos de interés definen e identifican los aspectos principales de las relaciones del banco con estos grupos. Para ese cometido 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 realizadas 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) (102-33) (102-43) (1G)

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

Permanente



Según se requiera



Trimestral



Anual



Fuente: Elaboración propia en base a registros internos.



## Modelo de materialidad aplicado

(102-46)

El modelo de materialidad ha tenido las siguientes etapas:

1. **Identificación.** Se evaluaron los aspectos relevantes identificados con anterioridad, luego se realizó un análisis de los contenidos de las memorias e informes de RSE de las gestiones precedentes, y finalmente un análisis de los canales de comunicación con los grupos de interés, así como de las expectativas recogidas a través de estos canales.
2. **Priorización.** Los diversos asuntos fueron ponderados y priorizados según la relevancia para ser incorporados en el IRSE 2019, a través de la selección de los aspectos más importantes reflejados en la matriz. Este proceso dio como resultado la consolidación de la matriz de materialidad.
3. **Validación.** Se validaron los asuntos de relevancia identificados e incorporados al IRSE 2019.



4. **Reporte.** Se elaboró un primer borrador del IRSE 2019 para su evaluación y validación interna por la Vicepresidencia Ejecutiva, la Vicepresidencia Finanzas e Internacional, y el Comité de RSE. Una vez aprobado el Informe por las instancias mencionadas, la Subgerencia de RSE procedió a la construcción de la versión final del mismo.
5. **Revisión.** La revisión externa se efectuó a través de la consultora AESA Ratings, a la que se le encomendó:
  - Certificar la veracidad de la información publicada en el IRSE 2019.
  - Verificar el cumplimiento de los procesos y principios establecidos en los Estándares GRI.

## Identificación de los aspectos materiales

(102-32) (102-33)

La identificación de los aspectos materiales considera direccionamientos propuestos por el GRI en sus directrices generales, atendiendo plenamente a los principios que orientan la definición del contenido del Informe de RSE; además se consideraron los siguientes documentos y estudios:

- Estrategia Corporativa del BNB y sus respectivos objetivos, indicadores, con la premisa de alinear el proceso a la estrategia de la Institución.

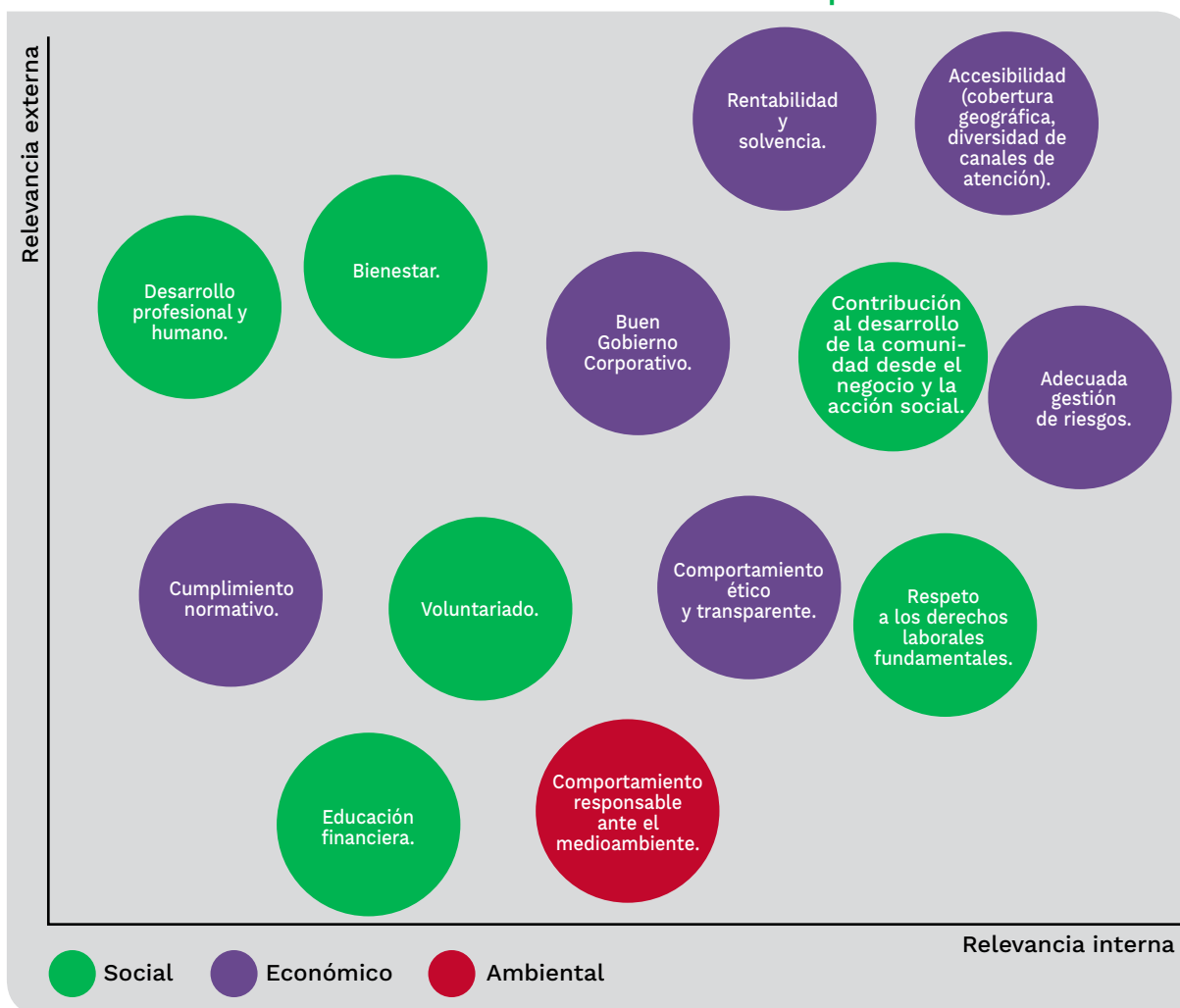
**Nueva**  
**Banca Activa**  
entre 36 y 59 años



- Análisis de las mejores prácticas del BNB durante los últimos años.
- Análisis sobre las mejores prácticas de RSE de los pares en la región.
- Adecuación a la normativa vigente.

Es así que 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, permitieron definir la planificación estratégica para los siguientes años.

### Matriz de identificación de los aspectos materiales



Fuente: Elaboración propia en base a registros internos.



Ferchy's Dogs Inc.  
Fundación Abril y Ariel.

**Adopta,  
no compres.**

Desde  
1872

Esta entidad es supervisada por ASFI.

**BNB**

Banco  
Nacional  
de Bolivia



VI.

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

## **Desempeño social**



# 1. Colaboradores

(102-8) (1T)

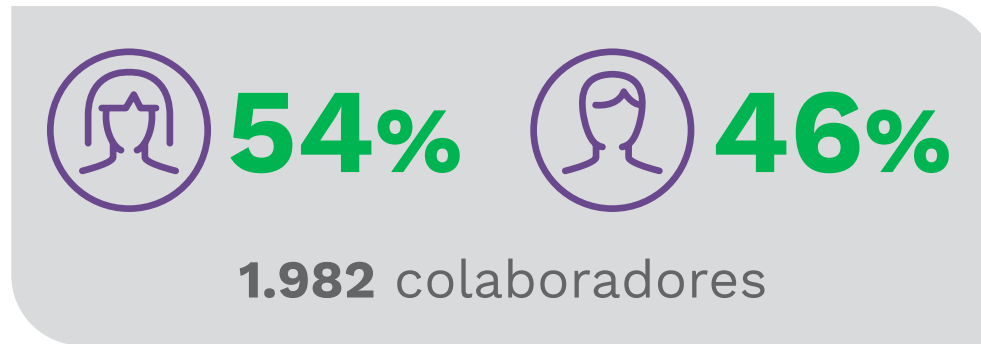
El BNB ofrece a sus colaboradores oportunidades para su desarrollo y crecimiento en un ambiente satisfactorio y a la vez retador, mediante la implementación de acciones que les permitan conformar una experiencia laboral notable.

En 2019 el concepto de Experiencia del Cliente mantuvo su relevancia y motivó los talleres de fortalecimiento de la cultura “Conectados”, que con 70 sesiones masivas a nivel nacional reforzaron conceptos relacionados al trabajo colaborativo, actitud de servicio y trabajo en equipo, entre otros, con el fin de redefinir los modelos de trabajo y liderazgos internos, para generar hacia los colaboradores 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.

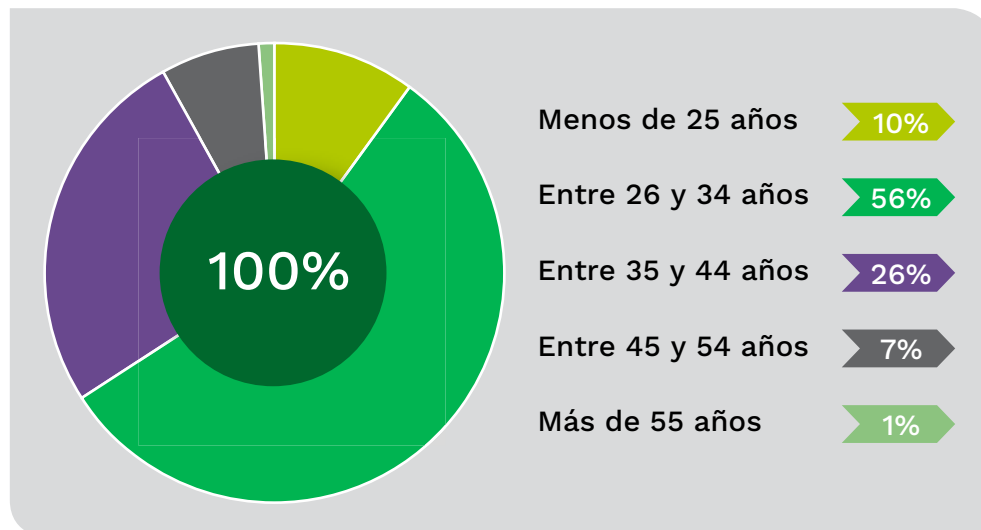
La gestión 2019 concluyó con 1.982 colaboradores, distribuidos en diez ciudades del país. El conjunto de nuestros colaboradores es diverso en cuanto a edad, género, formación y tiempo de permanencia en el banco, características que enriquecen la experiencia laboral y permiten abordar los temas desde distintos puntos de vista.



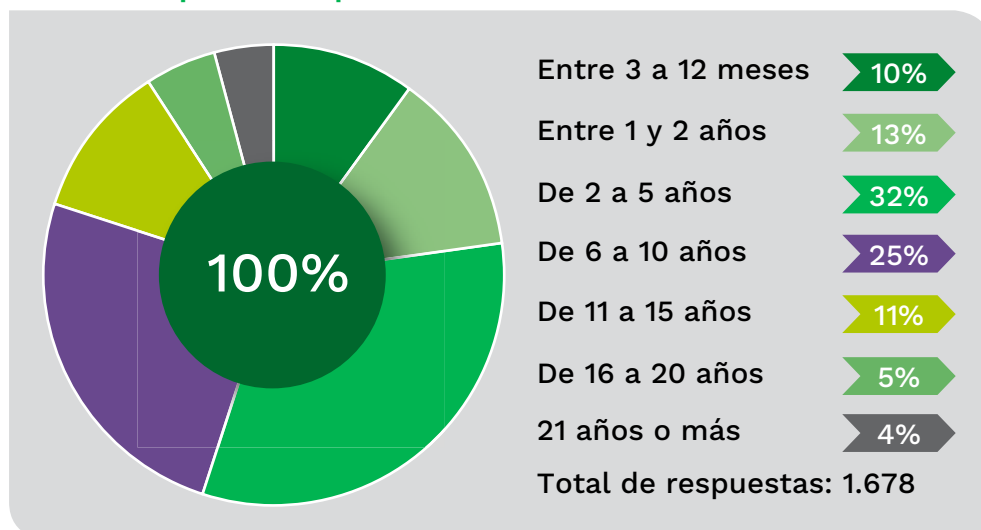
## Personal por género



## Personal por rango de edad



## Personal por tiempo de servicio





## Gestión del talento

El recurso humano del banco constituye uno de los mayores valores de la Institución y en pos de este primordial concepto la misión de la Gerencia de Desarrollo Humano es dotar al BNB de personal calificado, que contribuya al banco con su talento y profesionalismo.

En 2019 la estrategia de gestión de personal consolidó las premisas de productividad, eficiencia y transformación digital, a través de prácticas estandarizadas en todas las regiones y empresas del Grupo. Las principales funciones atribuidas a esta área 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

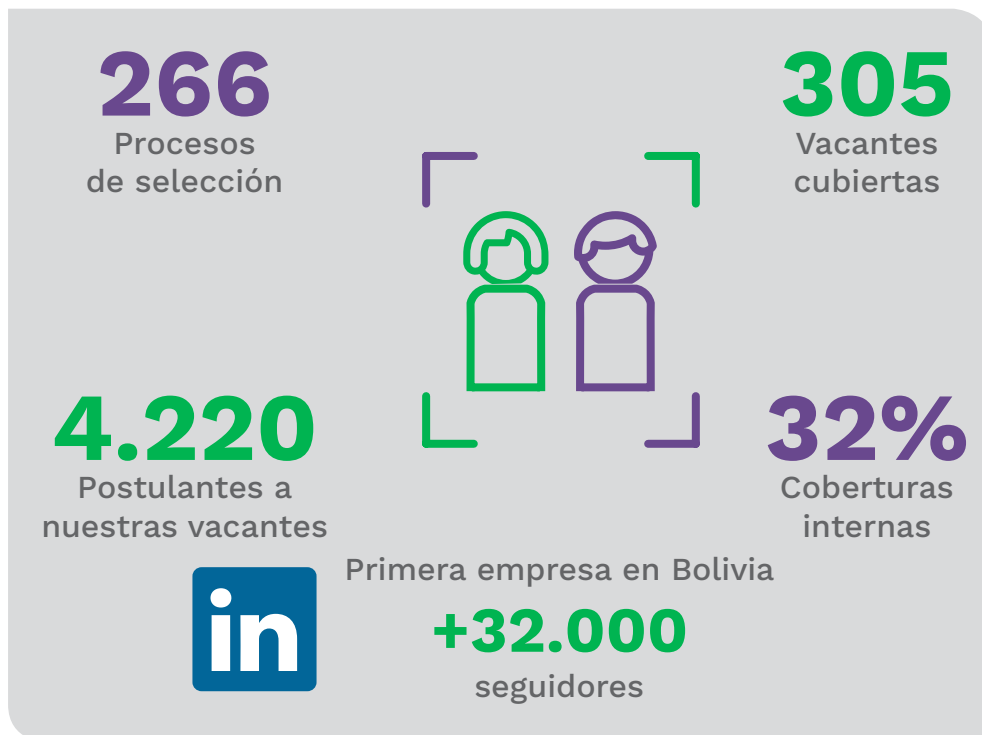
(102-22) (401-1) (405-1) (405-2) (1D) (2D) (2T)

El área de selección y dotación de personal trabaja para proveer al banco de personal de calidad. Para ello, coordina con las áreas solicitantes buscando la objetividad y transparencia en los procesos de reclutamiento y atrae al Grupo perfiles profesionales de calidad.

Es así que en la gestión 2019 se llevaron a cabo 266 procesos, en los que se evaluaron a 810 personas. El 32% de los procesos efectuados correspondieron a selección interna y el 92% del personal seleccionado fue ratificado al finalizar el período de prueba.

Durante 2019 se mantuvieron algunas contrataciones bajo la modalidad del Plan de Generación de Empleo, alcanzando a un total de 20 personas contratadas bajo esta modalidad.

El principal canal de reclutamiento utilizado, la plataforma *LinkedIn*, es hoy el perfil empresarial boliviano con más seguidores, habiendo logrado un crecimiento orgánico de más de 32.700 seguidores.



Fuente: Elaboración propia en base a registros internos.

## Pasaporte BNB: Programa de inclusión laboral de jóvenes en la banca

El BNB se ha caracterizado por mantener un compromiso con la inclusión de los jóvenes en la educación. Con esa visión en 2017 se creó 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.

Por tercer año consecutivo, en 2019 se continuó con el programa que concluyó exitosamente en diciembre su sexta versión. El posicionamiento logrado entre los jóvenes mediante este mecanismo, atrajo en el año a más de 900 postulantes en La Paz, Cochabamba y Santa Cruz.

Replicando la modalidad de Pasaporte BNB, en el segundo semestre se lanzó el Programa *Innovation Land*, dirigido concretamente a reclutar jóvenes talentos especializados en *data science* y programación, que se llevará a cabo en 2020.

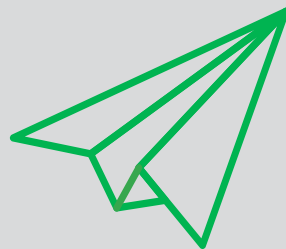


La estrategia de selección de jóvenes talentos, promueve convenios con universidades y charlas de empleabilidad para estudiantes, además de ferias de empleo para captar nuevos perfiles.



Fuente: Elaboración propia en base a registros internos.

**Pasaporte BNB  
es mucho más  
que una pasantía, ...**



**...es una  
experiencia  
de vida.**

## Formación y desarrollo

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

El programa de capacitación implementado durante el 2019 permitió garantizar la provisión de un servicio de formación oportuna, integral y permanente, priorizando programas dirigidos al desarrollo transversal de habilidades en puestos que generen mayor impacto para el negocio.

La capacitación y el entrenamiento se establecen en el Plan Anual de Capacitación (PAC), un esquema integrado y cuantificable para rentabilizar la inversión en capacitación a través de un manejo centralizado del contenido y el presupuesto.

En año 2019 se trabajó fundamentalmente en fortalecer las competencias técnicas de los distintos cargos y en reforzar la visión de servicio centrada en el cliente.

En el año se realizaron a nivel nacional 629 eventos de formación, capacitando a los colaboradores con un total de 33.330 horas, lo que implica un promedio de 16,2 horas de capacitación por persona.



Asimismo, se fortaleció el programa de inducción para cargos masivos y no masivos, a través de escuelas y con la implementación de hojas de ruta por las cuales los nuevos funcionarios conocen la cultura de trabajo y los aspectos más relevantes de sus nuevas funciones.

En el segundo semestre se logró completar el Plan Anual de Capacitación previsto a inicios de la gestión, respondiendo a los desafíos estratégicos planteados y a los requerimientos normativos tanto en temas de cumplimiento como de seguridad y atención con calidad y calidez.

Por otra parte, se concluyeron los seis módulos del Programa de Desarrollo de Habilidades Comerciales, dirigido a oficiales de negocio de Banca Masiva y subgerentes Comerciales de Zona.

Asimismo, dando continuidad a la actividad emprendida en 2018, en el segundo semestre de 2019 se concluyó en las ciudades fuera del eje el Programa de Habilidades Directivas para Mandos Medios, que formó en competencias de dirección y transformación digital a gerentes y subgerentes.

Los capacitadores del Proceso Crediticio continuaron su labor de formación individual en operativa comercial y de seguimiento a operaciones cargadas en *workflow* por montos mayores a 50 mil dólares y con antigüedad mayor a 60 días. Fruto de esta acción se han eliminado operaciones inactivas por casi 60 millones de dólares y se

han dinamizado 149 operaciones, buscando mejorar el índice de puntualidad en los desembolsos y optimizando la información sobre la cartera.

La capacitación en línea mediante la Plataforma *Moodle* logró consolidarse como una opción rápida y accesible de autoformación, muy bien valorada por el personal. Muchos temas formativos migraron a esta modalidad, haciendo más eficiente el proceso de capacitación.

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 temas

Segmentación	Cantidad de personas	Horas capacitación	Promedio horas de capacitación por persona	Cantidad de personal BNB	Promedio horas de capacitación/personal total
Calidez	1.195	3.965	3,3	2.100	1,89
Comunicación	1.426	8.019	5,6	2.100	3,82
Discriminación	1.991	2.070	1,0	2.100	0,99
Formación continua	2.270	32.803	14,5	2.100	15,62
Resolución de conflictos	587	1.189	2	2.100	0,57

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.

### Horas de capacitación por nivel jerárquico

Categoría del cargo	Cantidad de personas capacitadas	Personal en planilla al cierre del período	Porcentaje
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	Porcentaje
Interna presencial	656	74%
Externa	185	21%
Interna virtual	46	5%
Total	887	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.

## Crecimiento y desarrollo profesional

Durante el 2019 se trabajó en privilegiar la calidad de vida laboral en el ambiente interno, fortaleciendo el desarrollo personal de los trabajadores y de los equipos de trabajo. En el Plan de Desarrollo del Talento se abordó la necesidad de contar con un Plan de Carrera



y un Plan de Sucesión dentro del banco, acciones reflejadas en un sistema de capacitación y en el trabajo realizado por la consultora Étika, que evaluó los perfiles de liderazgo de 120 ejecutivos a fin de fortalecer sus competencias e ir definiendo planes de desarrollo individual realistas y programados.

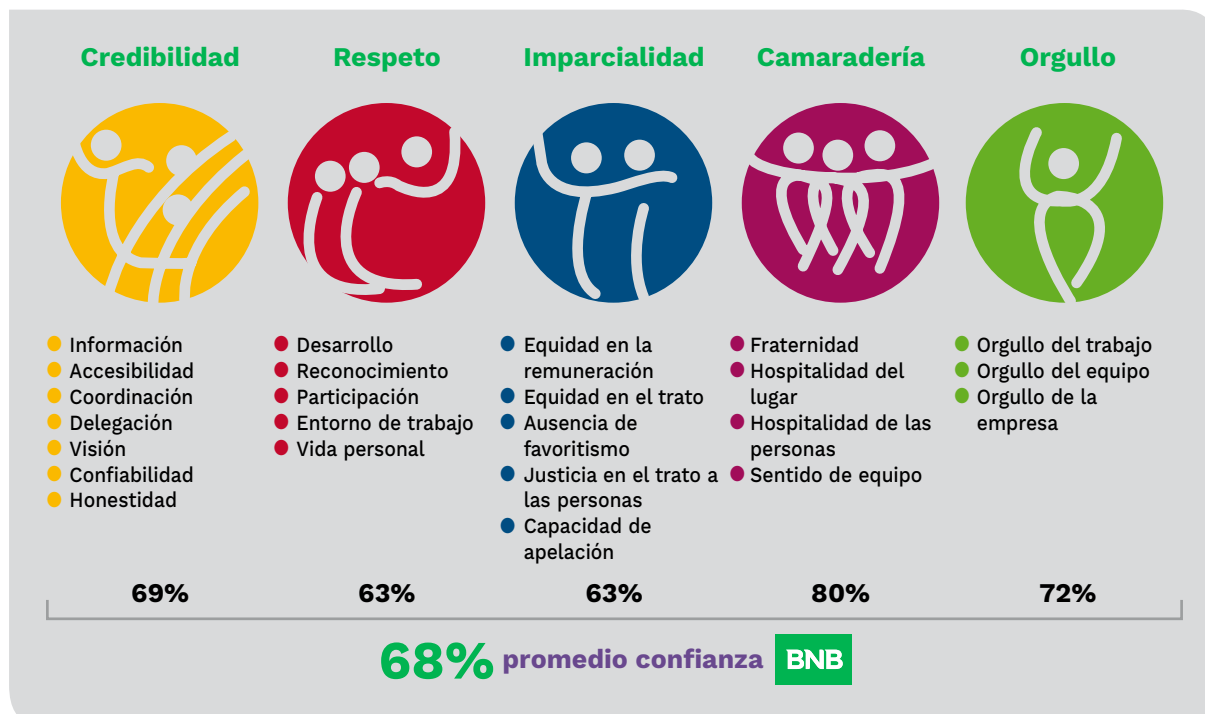
Como complemento a ello, se definieron las competencias clave del líder BNB a fin de aplicar en la siguiente gestión el radar de competencias en posiciones ejecutivas, con el propósito de identificar perfiles de alto potencial para cubrir futuros movimientos y reemplazos.

## Clima laboral

Ser el mejor lugar para trabajar en Bolivia es un objetivo central para el BNB. En el 2019 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 2018.

Con el fin de posicionar al banco como un excelente lugar para trabajar, una marca empleadora fuerte y medir la satisfacción de los

### Dimensiones *Great Place to Work*



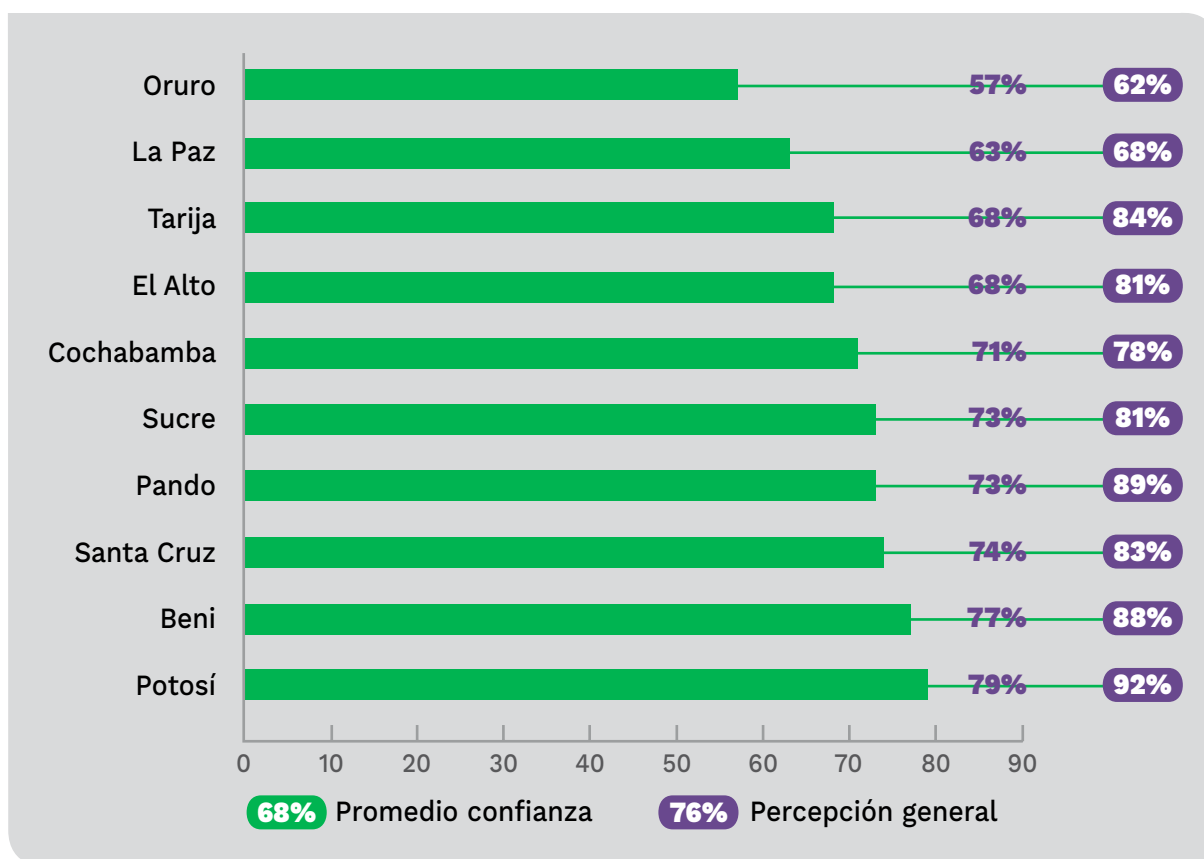
Fuente: Encuesta Clima laboral. *Great Place to Work* 2019.



colaboradores, en octubre se realizó la encuesta de clima laboral, llevada a cabo este año con la metodología *Great Place to Work*, empresa que con estándares globales mide la satisfacción de los colaboradores en cinco dimensiones: Credibilidad, Respeto, Imparcialidad, Camaradería y Orgullo, logrando en esta gestión una favorabilidad del 68% y mostrando desafíos concretos de trabajo en áreas como la comunicación, el reconocimiento y el equilibrio entre el trabajo y la vida personal.

Los resultados de la encuesta desagregados por sucursal se muestran en el gráfico siguiente:

### Clima laboral en sucursales



Fuente: Encuesta Clima laboral. *Great Place to Work* 2019.

Asimismo se trabajaron grupos de identificación de necesidades en áreas específicas y se atendieron requerimientos referentes a mejoras en espacios de trabajo.

En coordinación con el área de RSE se gestionó también la implementación de Salas de Lactancia en las oficinas de La Paz, Cochabamba,

Santa Cruz y Sucre, como un beneficio para nuestras colaboradoras en etapa post natal y se dio continuidad al Programa de Beneficios, a través de descuentos en más de 100 comercios, para funcionarios y familiares directos.



En 2019 se realizó la entrega de la dotación de uniformes al 100% del personal a nivel nacional, segmentando las dotaciones de acuerdo al tipo de trabajo y adecuando las piezas a nuestra nueva imagen.



## Comunicación interna

El desafío con comunicación interna es transmitir al personal la cultura del banco y promover un ambiente laboral colaborativo y ágil, orientado a resultados positivos.

En el segundo semestre del año se coadyuvó al área encargada, desde la perspectiva de la comunicación interna, al lanzamiento de la nueva imagen del banco.

En este sentido, a partir de julio el Manifiesto de Cultura se vio reflejado en afiches en las oficinas y en mensajes y piezas comunicacionales afines al taller “Conectados”, que se impartió en el primer semestre al 93% de los colaboradores.



Asimismo, se han promovido espacios de retroalimentación y expresión de expectativas de los colaboradores con la metodología de los BNB Labs, que ha motivado la solución de situaciones concretas en los ambientes de trabajo.

El área de Comunicación Interna gestiona además todos los mensajes emitidos por los canales formales de información del banco y las filiales desde las casillas BNB Noticias, así como los mensajes y campañas que visibilizan internamente la labor de RSE.

Como estaba previsto en el Plan Estratégico, en el mes de octubre se lanzó el concurso *Big Bank*, promoviendo las ideas innovadoras entre

nuestros colaboradores, que participaron presentando 23 proyectos que respondían a desafíos como la generación de eficiencia, mejora de la experiencia, innovación en servicios y transformación digital.

## Código de ética

(412-3) (2H)

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

### CÓDIGO DE ÉTICA



Como es de tu conocimiento, todo funcionario del BNB tiene la responsabilidad de estar al tanto del contenido del Código de Ética, en el que se detallan los siguientes temas:

- Valores y Principios.
- Normas de Conducta.
- Procedimientos para la puesta en práctica del Código de Ética.
- Comunicación y Difusión del Código de Ética, entre otros.

#### Como se indica en el punto IV del Código de referencia

“Cualquier empleado puede solicitar consejos sobre cualquier gestión o asunto que le competa en relación con el Código, su interpretación o puesta en práctica. A petición del empleado, cualquiera de dichas cuestiones será tratada con carácter confidencial y se protegerá el anonimato del empleado”.

[Haz clic aquí](#)

Para consultar y revisar el Código de Ética.

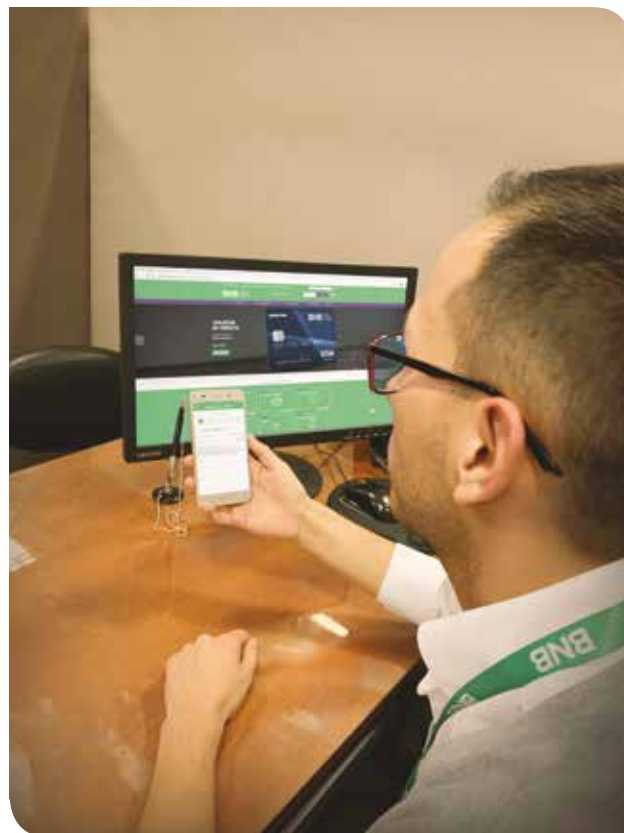
Desde  
1872

**BNB** | Banco  
Nacional  
de Bolivia

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.

## Gestión del desempeño

(202-2) (401-1) (404-3) (3C) (2T)



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

# 65%

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

Fuente: Informe de Resultados *Great Place to Work* 2019.

En 2019 el proceso de evaluación de desempeño y productividad se alineó a las demandas de la actual estructura, consolidando el modelo de remuneración variable asociado al cumplimiento de objetivos.

Asimismo, con la modalidad de valoración de retroalimentación continua se busca promover la comunicación 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 del órgano de gobierno y plantilla, desglosada por género y grupo de edad

Descripción	Personal 2019	Directorio
<b>Grupo etario</b>		
Entre 18 a 30	695	
Entre 31 a 40	976	1
Entre 41 a 50	218	2
Mayor de 50	93	7
<b>Género</b>		
Femenino	1.095	
Masculino	887	10

Fuente: Elaboración propia en base a registros internos.

## Composición de la plantilla por ubicación geográfica

Sucursal	Empleados 2019
Oficina Nacional	423
Santa Cruz	418
La Paz	357
Cochabamba	302
El Alto	114
Sucre	87
Oruro	80
Potosí	67
Tarija	66
Beni	59
Pando	9
<b>Diciembre 2019</b>	<b>1.982</b>

Fuente: Elaboración propia en base a registros internos.

## Tasa de contratación del personal

Tasa de contratación del personal	
Grupo etario	
Entre 18 a 30	27%
Entre 31 a 40	18%
Entre 41 a 50	15%
Mayor de 50	10%
Género	
Femenino	15%
Masculino	16%
Sucursal	
Oruro	23%
La Paz	20%
Sucre	18%
Oficina Nacional	16%
Santa Cruz	15%
Cochabamba	14%
Potosí	13%
Tarija	12%
El Alto	11%
Beni	10%
Pando	0%
<b>Contrataciones 2019</b>	<b>16%</b>

## Tasa de rotación del personal

Tasa de rotación del personal	
Grupo etario	
Entre 18 a 30	27%
Entre 31 a 40	18%
Entre 41 a 50	15%
Mayor de 50	10%
Género	
Femenino	19%
Masculino	22%
Sucursal	
Oficina Nacional	26%
La Paz	24%
Oruro	24%
Potosí	22%
Tarija	20%
El Alto	19%
Sucre	18%
Cochabamba	17%
Santa Cruz	14%
Beni	14%
Pando	0%
<b>Rotación 2019</b>	<b>20%</b>

# Remuneración

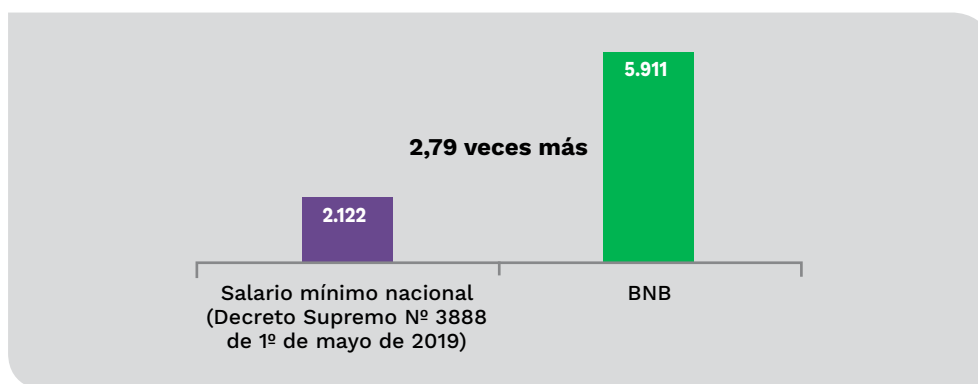
(102-35) (102-36) (102-38) (201-3) (3B)

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

Es así que el banco cuenta con 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, cajero, subgerente de agencia, asistente y analista/supervisor de procesos centrales, oficial de negocios (banca a distancia, personas, mediana empresa, microcrédito y pequeña empresa), subgerente comercial de zona, supervisor de créditos, asistente mesa de dinero, subgerente mesa de dinero, oficial de negocios mesa de dinero, oficial de negocios ventas integrales, gestor de cobranzas y oficial de normalización de cartera.

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



Fuente: Elaboración propia en base a registros internos.

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 2019 alcanza a Bs. 5.911,34, que corresponde a 2.79 veces el salario mínimo nacional establecido por el gobierno del Estado Plurinacional de Bolivia (Decreto Supremo N° 3888 de 1º de Mayo de 2019).

## Bienestar laboral

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

El Banco Nacional de Bolivia S.A. tiene instituida una Política de Higiene, Seguridad Ocupacional, Salud y Bienestar, cuyo norte es vigorizar 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”.

En esta dimensión, 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 laborales, 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 presentan algunos de los beneficios otorgados a los colaboradores del banco:

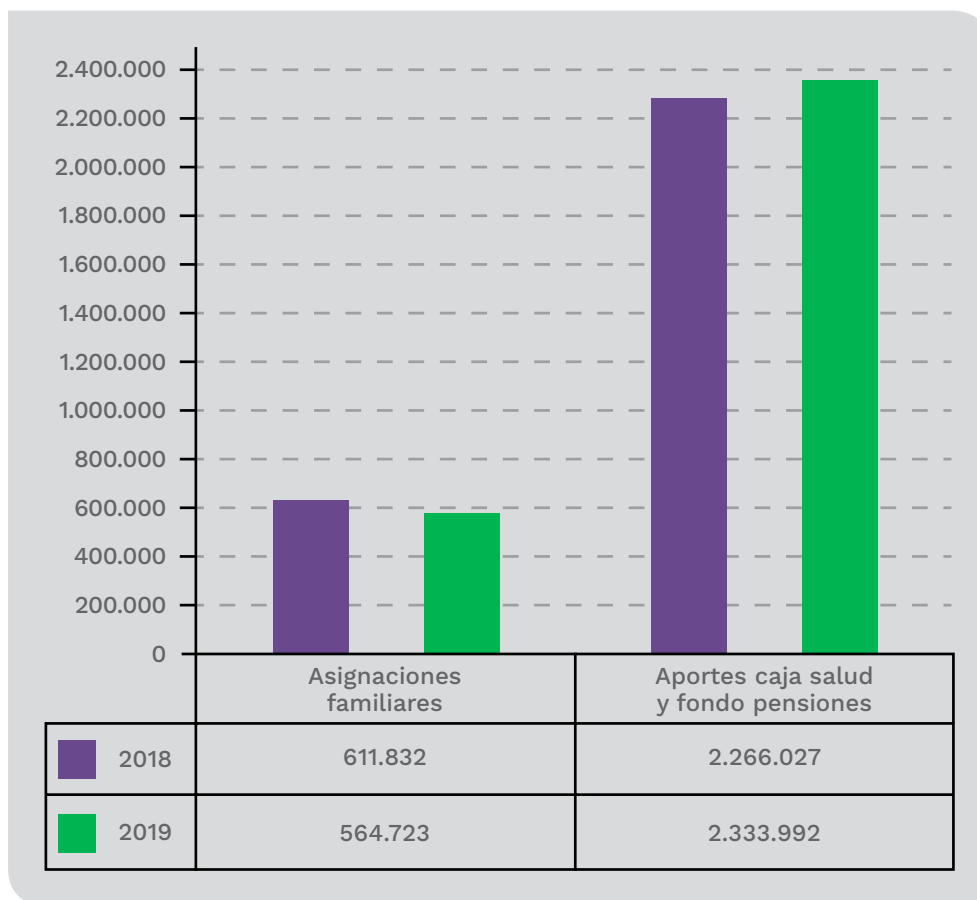
- **Seguro Social de Corto Plazo.** El banco afilia a todos sus colaboradores a la Caja de Salud de la Banca Privada (CSBP) para que reciban prestaciones médicas y farmacéuticas; este beneficio es otorgado desde el primer día de trabajo e incluye la posibilidad de asegurar a los dependientes directos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

pectivos 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 2019 el banco aportó al seguro social de corto plazo un equivalente a USD 2.333.992, como se puede apreciar en el gráfico adjunto:

## Aportes al Seguro Social de Corto Plazo

(expresado en dólares americanos)



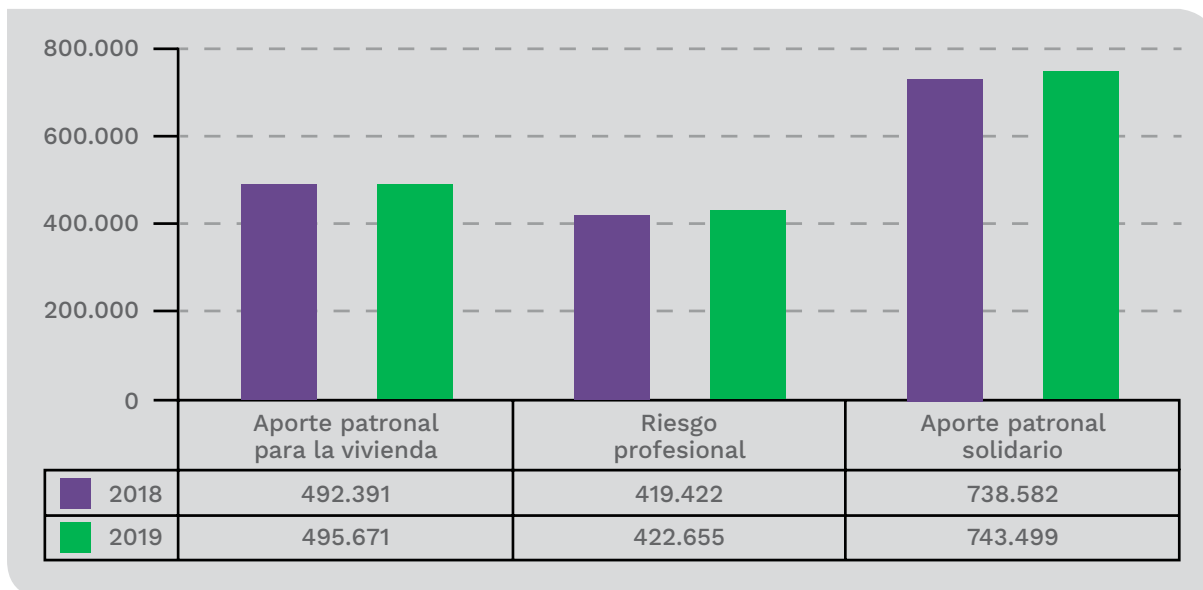
Fuente: Elaboración propia en base a registros internos.

- **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 2019, el banco realizó un aporte de USD 1.661.825 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.

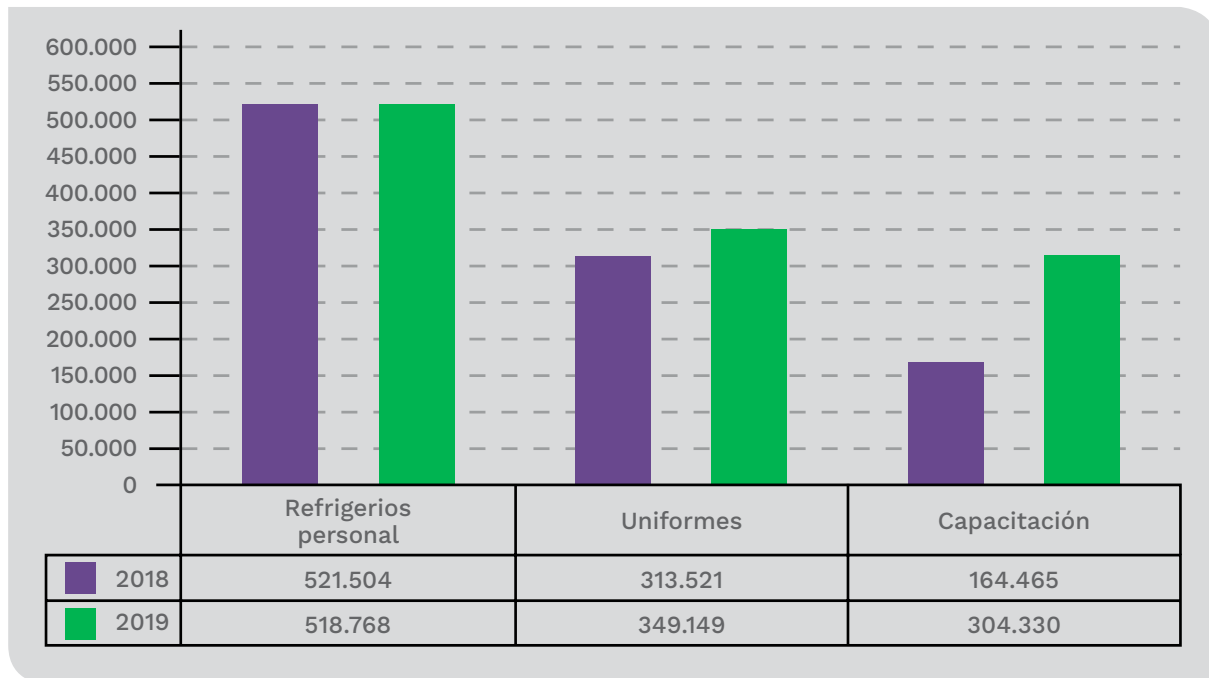


- **Otros beneficios sociales.** El BNB también ofrece a sus colaboradores beneficios adicionales, como los refrigerios otorgados en especies y la provisión de uniformes para el personal del nivel operativo y de servicios; igualmente se debe destacar la constante capacitación brindada al personal en 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 2019 se destinaron USD 1.172.247 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 proveyeron los certificados prenatal y post-natal — ambos por 45 días como máximo— a las mujeres gestantes durante

la gestión analizada. En el año 2019 fueron 85 funcionarias quienes se acogieron a la baja por maternidad, conforme al siguiente detalle:

### Distribución geográfica de bajas por maternidad

Sucursal	Bajas por maternidad
Santa Cruz	23
Cochabamba	22
Oficina Nacional	14
La Paz	9
Tarija	4
Oruro	3
Potosí	3
Sucre	3
El Alto	2
Beni	2
Pando	0
Total	85

Fuente: Elaboración propia en base a registros internos.

El 100% de las funcionarias que disfrutaron de este beneficio se reincorporó al trabajo después de finalizar su baja por maternidad, tal como se observa en el siguiente cuadro:

	Cantidad	Porcentaje
Total	85	100%
No	0	0%
Sí	85	100%

Fuente: Elaboración propia en base a registros internos.

En la gestión 2019 del total de 85 funcionarias que tuvieron baja por maternidad, 79 de ellas se reincorporaron a sus funciones en el BNB y permanecieron en los meses posteriores a dicha baja; a un 7% al-

canzó el porcentaje retirado de colaboradoras luego de tener este beneficio, cuyo detalle se presenta en el siguiente cuadro:

Sucursal	Personal retirado
Oficina Nacional	1
La Paz	
Santa Cruz	2
Cochabamba	3
Sucre	
Oruro	
Potosí	
Tarija	
Beni	
El Alto	
Pando	
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 2019 fue del 93%.

	Cantidad	%
Total	85	100,00%
Retirado	6	7,06%
Permaneció	79	92,94%

Fuente: Elaboración propia en base a registros internos.

## Libertad de asociación

(102-37) (102-41) (407-1)

Conforme a lo dictaminado por la Ley General del Trabajo y al Reglamento Interno del banco, el BNB reconoce y garantiza el derecho de sindicalización de sus trabajadores como recurso de defensa, representación, asistencia, educación y cultura.

Como empleador, el banco sostiene una relación de trabajo dinámica, positiva y constructiva con el sindicato, promoviendo un flujo de comunicación constante con los representantes de los trabajadores, en un marco de respeto y progreso. Ambas instancias negocian anualmente y bajo la modalidad de convenio colectivo, el incremento anual de salarios, entre otros aspectos.

De acuerdo a los datos obtenidos para el 2019, al mes de diciembre el 34% del total de trabajadores son integrantes del sindicato del banco, cuyo detalle está expresado en el siguiente cuadro:

	Cantidad	Porcentaje
Total	1.982	100%
No afiliados al sindicato	1.299	66%
Afiliados al sindicato	683	34%

Fuente: Elaboración propia en base a registros internos.



## Higiene y seguridad ocupacional

(403-1) (403-2)

El Banco Nacional de Bolivia S.A. impulsa entre sus equipos de profesionales un entorno saludable, priorizando la prevención de riesgos laborales y la promoción de la salud, más allá de las obligaciones normativas vigentes.

Cuenta con un Comité Mixto de Higiene y Seguridad Ocupacional, que es el que autoriza las prácticas y avala las instalaciones del banco en relación a estos temas. Entre sus atribuciones está —fundamentalmente— la de vigilar el cumplimiento de las medidas de prevención de riesgos profesionales en la Institución. Sus miembros representan al 100% de los funcionarios del banco a nivel nacional, y operan bajo el marco de la Política de Higiene, Seguridad Ocupacional, Salud y Bienestar.

### Indicadores de salud y seguridad ocupacional

Indicador	Femenino	Masculino	2019
Tasa de accidentes IR	1,55	0,56	1,11
Tasa de días perdidos IDR	4,93	3,83	4,44
Tasa de absentismo AR	0,02	0,01	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 (hábil de trabajo)	IR = Nº total de accidentes/total horas trabajadas*200.000	IDR = Nº total de días perdidos/total de horas trabajadas*200.000	AR = Nº total de días perdidos (por ausencia) durante el período/ Nº total de días trabajados por el colectivo de trabajadores durante el mismo período*200.000
Oficina Nacional	221	3	22	14	1,36	9,95	0,06
La Paz	195	8	24		4,10	12,31	
Santa Cruz	239			3			0,01
Cochabamba	187	1	2		0,53	1,07	
Sucre	36						
Oruro	48	4	5	3	8,33	10,42	0,06
Potosí	33						
Tarija	33						
Beni	34						
El Alto	66	1	1	2	1,52	1,52	0,03
Pando	3						
<b>Totales</b>	<b>1.095</b>	<b>17</b>	<b>54</b>	<b>22</b>	<b>1,55</b>	<b>4,93</b>	<b>0,02</b>

Sucursal	Masculino				Tasa de accidentes	Tasa de días perdidos	Tasa de absentismo
	Total empleados	Nº de accidentes de trabajo	Días de absentismo justificado (naturales)	Días de absentismo injustificado (hábil de trabajo)	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	202	1		2	0,50		0,01
La Paz	162	1	2	2	0,62	1,23	0,01
Santa Cruz	179						
Cochabamba	115	2	29		1,74	25,22	
Sucre	51						
Oruro	32			5			0,16
Potosí	34						
Tarija	33			1			0,03
Beni	25						
El Alto	48	1	3	1	2,08	6,25	0,02
Pando	6						
<b>Totales</b>	<b>887</b>	<b>5</b>	<b>34</b>	<b>11</b>	<b>0,56</b>	<b>3,83</b>	<b>0,01</b>

Sucursal	2019				Tasa de accidentes	Tasa de días perdidos	Tasa de absentismo
	Total empleados	Nº de accidentes de trabajo	Días de absentismo justificado (naturales)	Días de absentismo injustificado (hábil de trabajo)	IR = Nº total de accidentes/total horas trabajadas*200.000	IDR = Nº total de días perdidos/total de horas trabajadas*200.000	AR = Nº total de días perdidos (por ausencia) durante el periodo/ Nº total de días trabajados por el colectivo de trabajadores durante el mismo periodo*200.000
Oficina Nacional	423	4	22	16	0,95	5,20	0,04
La Paz	357	9	26	2	2,52	7,28	0,01
Santa Cruz	418			3			0,01
Cochabamba	302	3	31		0,99	10,26	
Sucre	87						
Oruro	80	4	5	8	5,00	6,25	0,10
Potosí	67						
Tarija	66			1			0,02
Beni	59						
El Alto	114	2	4	3	1,75	3,51	0,03
Pando	9						
<b>Totales</b>	<b>1.982</b>	<b>22</b>	<b>88</b>	<b>33</b>	<b>1,11</b>	<b>4,44</b>	<b>0,02</b>

Fuente: Elaboración propia en base a registros internos.

Los datos expresados en los cuadros anteriores muestran que en el 2019 no sucedieron accidentes que incluyan lesiones graves y/o víctimas mortales, tampoco se reportaron enfermedades profesionales.

Por cada 200.000 horas trabajadas la tasa de accidentes del BNB el año 2019 fue de 1.11, y por cada 200.000 horas trabajadas el 2019 se perdieron 4.44 días. Asimismo, el 2019 la tasa de absentismo fue de 0.02.

## Salud integral

### Programa Primero tu salud

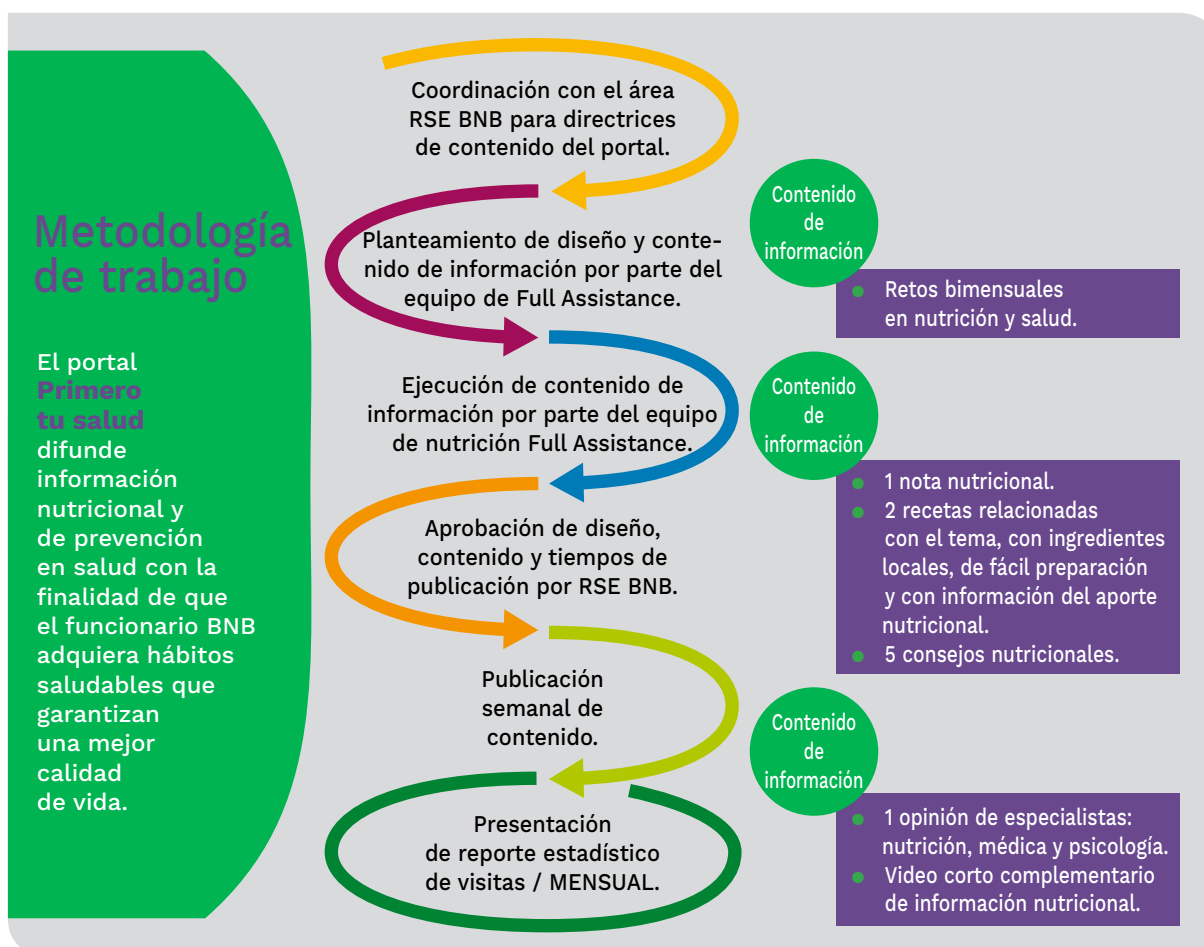
El programa Primero tu salud nace del compromiso que tiene el banco con la salud integral de sus colaboradores. El BNB es promotor de la salud y busca influir en su público interno para la adopción de estilos de vida saludable, a través de la combinación de buenas prácticas de alimentación y de la promoción de actividades físicas.

Para ello cuenta con diferentes acciones que cuya relación se presenta en los párrafos siguientes:

## Portal Primero tu salud

A partir de los hallazgos encontrados en los diagnósticos de salud efectuados bianualmente a más del 80% de los funcionarios del banco, se establece la dinámica y los contenidos que serán socializados en el portal de salud, habilitado en los equipos asignados a los funcionarios.

El portal Primero tu salud es una herramienta de uso interno, implementada por el banco desde el año 2015; cuenta con diversas áreas en las que se incluyen recetas para la alimentación saludable, sugerencias de profesionales, videos educativos, calculadoras del índice de masa corporal, y la nueva incorporación en el 2019 —a la vanguardia con lo que le gusta a la gente— una sección en la que se añadieron retos, a manera de motivar a la gente a desafiarse a sí misma para cuidar su salud.

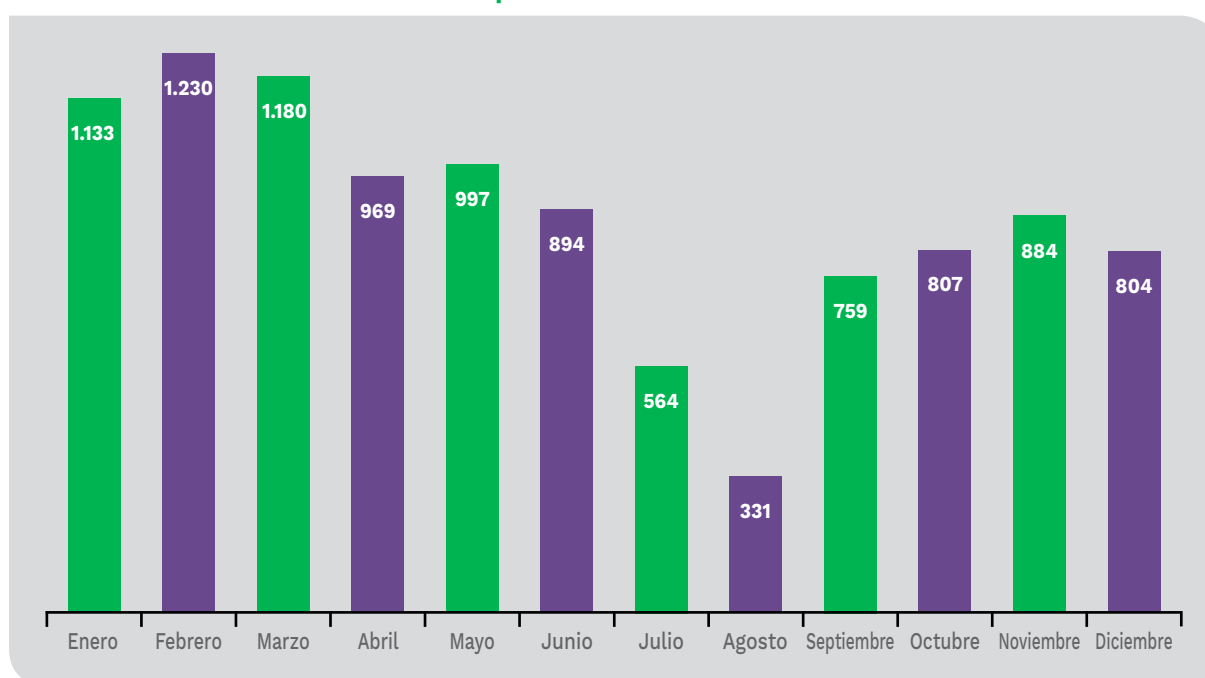


## Resultados de las actividades relativas al portal

Número total de visitas	10.552	Visitas
Total de páginas vistas	51.118	Páginas
Total de tráfico transferido	250,6	GBytes
Promedio de páginas por día	141	Páginas/día
Promedio de solicitudes por día	2.387	Hits/día
Promedio de tráfico por día	687	MBytes/día

Fuente: Informe Full Assistance.

## Número total de visitas al portal de enero a diciembre – 2019



Fuente: Informe Full Assistance.

## Resultados de visitas a la sección retos

Número de vistas a la sección para diciembre 2019	580 vistas.
Total de inscritos Reto-1	78 usuarios.
Total de inscritos Reto-2	115 usuarios.

Es la sección más reciente, implementada en la actualización del portal. El primer reto BNB fue difundido en septiembre con el tema **21 días detox** y el segundo reto en noviembre con el tema **Abdomen plano 21 días**. Los resultados demuestran que desde

el lanzamiento se tuvo una alta visualización por el contenido de esta sección. Esta sección brinda información nutricional y actividad física para que el funcionario BNB obtenga un estilo de vida saludable.

### Secciones más visitadas

Recetas saludables	30,9
Temas saludables	24,6
Opina el especialista	8,1
Salud nutricional	5,4
NutriReto BNB	4,9
Índice de contextura corporal	4,9
Rango del IMC	4,8
Cantidad necesaria de calorías diarias	4,2
Cuenta de usuario	3,0
Cuenta de usuario – contraseña	1,6
Índice de grasa corporal	1,4
Calculadora de salud	1,2
Consulta sobre el reto del mes	1,2
Otros	3,8

La sección más visitada fue la de “Recetas saludables”, seguida por la de “Temas saludables” y la de “Opina el especialista”. Estas secciones brindan información complementaria a la temática que se está tratando y es una manera rápida y eficiente para que el funcionario BNB obtenga información de salud, nutrición y estilo de vida saludable.

## Actividades de promoción de la salud

Con el objetivo de motivar a la gente a adoptar estilos de vida saludable, además de la información contenida en el portal, se estableció al mes de noviembre como el “mes de la salud”. En este entendido, cada una de las sucursales organizaron diferentes actividades divertidas y motivadoras, tal el caso de sucursal Oruro cuyos integrantes contaron con clases de gratuitas de zumba; en la Oficina Nacional los funcionarios fueron sorprendidos con desayuno salu-

dable y mensajes positivos; igualmente en Santa Cruz los funcionarios recibieron meriendas sabrosas en actividades de confraternización e información, así como masajes corporales en instalaciones del banco; en Cochabamba unieron lo saludable con el cuidado del medioambiente, organizaron actividades físicas al aire libre, donde además de caminar, limpiaron áreas verdes y plantaron árboles.

## Evaluación de salud visual

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

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

La campaña se implementó a partir de la firma de convenio con las ópticas seleccionadas y, en cumplimiento de un cronograma, se re-



corrió todas las oficinas del banco a nivel nacional, siendo la participación de los funcionarios totalmente gratuita y voluntaria, no existiendo una obligación de adquirir lentes, en el caso que lo requieran. Como resultado de estas acciones fueron aproximadamente 500 los lentes encargados por los funcionarios.

## Sala de lactancia

A partir de la identificación de las acciones que pueden hacer las empresas por la niñez y por la mujer, el banco implementó salas de lactancia con el objetivo de promover, mantener y prolongar la lactancia materna.

La lactancia materna protege a niñas y niños de posibles enfermedades, ya que a través de la leche materna se transmiten defensas vitales para el desarrollo del bebé, se favorece el desarrollo intelectual, emocional y el crecimiento físico.



Adicionalmente a ello, estudios realizados certifican que la lactancia materna intensifica el vínculo emocional y fortalece a la madre.

En 2019 se implementaron salas de lactancia en Santa Cruz, Cochabamba y Sucre, adicionalmente a la sala en La Paz que se estrenó el 2018.

## Voluntariado corporativo

Con el propósito de trabajar por quienes más lo necesitan y estrechar vínculos entre los colaboradores y las comunidades en las que tiene impacto el banco, se promueve el voluntariado corporativo, con el convencimiento de que al realizar actividades en conjunto y en beneficio de la comunidad se genera crecimiento personal en los colaboradores y en los beneficiarios que participan.

El programa Voluntariado BNB introduce y consolida conceptos y lineamientos del voluntariado en la cultura organizacional, apoyando e incentivando la participación de los funcionarios para la prestación de servicio voluntario.





A partir de la aprobación de la Política de Voluntariado, se estableció el marco de actuación, alcance y gestión del voluntariado BNB, con el objetivo de motivar a los 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.

Actualmente las oficinas de Cochabamba, Santa Cruz, Beni y Pando cuentan con el “Club del Voluntario BNB”, cuyo objetivo es potenciar las acciones promovidas por el banco y las iniciativas propuestas por los colaboradores del banco.

Actividades del voluntariado corporativo:

Programa	Actividad	Alianza	Sucursal
Aprendiendo con el BNB	Educación financiera.	Gestión BNB.	Todas.
Agua – Valoramos la Vida	Dotación de agua segura en cuatro departamentos.	Visión Mundial.	Santa Cruz, Sucre y Cochabamba.
Salud visual “Veo Veo”	Medición oftalmológica y entrega gratuita de lentes.	Fundación A. Kolping. Fundación Boliviana de Oftalmología. Fundación Ojos del Mundo.	Todas.
Ahorra y Regala DAR		Gestión BNB.	Todas.
La Hora del Planeta	Apagado de luces, difusión y concientización.	Fundación Canaru.	Todas.
Limpieza del planeta	Recojo de basura.	World Cleaning Day.	Santa Cruz.
<i>Plogging</i> y plantado de árboles.	Recojo de basura, plantado de árboles y actividad física en familia.	Gestión BNB.	Cochabamba.
Día Mundial de la persona con síndrome Down	Campaña mundial “Iguales pero diferentes”.	Gestión BNB.	Todas.

## 2. Clientes

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

Uno de los grupos de interés más importantes para el banco son los clientes, en este sentido prioriza su compromiso de proveerles la

mejor experiencia en su interacción con la entidad, y para ello se esfuerza en ofrecer servicios y productos que respondan a las necesidades de los distintos tipos de clientes a los que atiende.

En los últimos años la transformación digital ha sido uno de los elementos fundamentales para ofrecer soluciones integrales, así como para mejorar el servicio, disminuyendo los tiempos de atención y ofreciendo una alta variedad de funcionalidades que se adaptan a las diversas necesidades de los clientes. En líneas posteriores se encuentra de manera detallada las novedades en materia de transformación digital.

## Evolución de la cartera de clientes

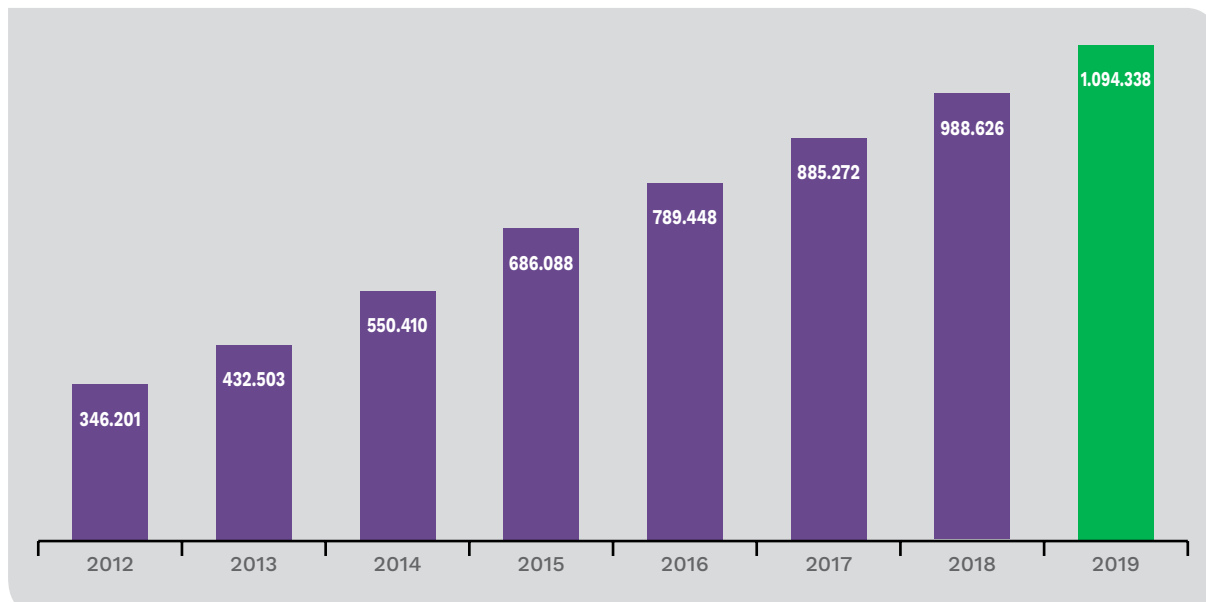
Como resultado de un conjunto de mejoras que incluyen las operativas y de servicios, el desarrollo de la transformación digital y la innovación, y la amplia gama de los productos y servicios del banco, entre otros aspectos, el banco tiene actualmente 1.094.338 clientes activos, entre personas jurídicas y naturales, radicadas en el país y en el exterior, un 5.28% más que en 2018, de los cuales el porcentaje mayor corresponde a la denominada generación “*millennials*” con un 63%.

**1.094.338**



clientes activos,  
entre personas jurídicas y naturales.

### Evolución del crecimiento de clientes



Fuente: Elaboración propia en base a registros internos.



### Distribución de clientes por sucursal al 31 de diciembre de 2019

Oficina/Agencia	Cantidad
Santa Cruz	278.522
Cochabamba	221.658
La Paz	220.611
Sucre	85.341
El Alto	81.958
Oruro	73.716
Tarija	52.578
Potosí	48.758
Beni	26.764
Pando	4.391
Oficina Nacional	41
Total	1.094.338

Fuente: Elaboración propia en base a registros internos.

### Composición de la cartera de créditos

La cartera de créditos del BNB se encuentra distribuida en todos los sectores de la economía boliviana. En el siguiente cuadro se muestra la composición de la cartera a diciembre de 2019, por sucursal y por línea de negocio:

## Cartera al 31 de diciembre de 2019

(expresado en miles de dólares americanos)

En USD	La Paz	Santa Cruz	Cochabamba	Sucre	Oruro	Potosí	Tarja	Beni	El Alto	Pando	Total general
Agricultura y ganadería	286.938	156.396.332	24.171.474	44.243	-	-	908.332	3.659.797	4.734	-	185.471.851
Caza, silvicultura y pesca	-	9.275	5.560	-	-	-	-	-	-	-	14.835
Extracción de petróleo crudo y gas natural	-	301.871	-	-	-	-	-	-	-	-	301.871
Minerales metálicos y no metálicos	858.931	165.970	2.615.027	105.450	-	3.428.982	84.286	94.180	7.442	-	7.360.269
Industria manufacturera	72.999.252	233.516.863	99.547.278	19.619.906	9.108.040	1.446.002	5.676.840	12.414.205	11.386.883	515.338	466.230.608
Producción y distribución de energía eléctrica gas y agua	12.838.921	4.810.496	49.101.160	830.904	-	4.029.477	-	215.854	758.662	-	72.585.474
Construcción	71.558.971	120.056.917	115.213.053	38.804.165	17.154.194	13.157.741	37.641.112	27.536.878	23.801.051	3.163.154	468.087.235
Venta al por mayor y menor	84.962.694	79.534.597	66.810.144	9.201.850	11.587.923	6.117.228	5.446.384	5.486.117	23.719.807	384.637	293.251.382
Hoteles y restaurantes	10.076.358	2.082.431	8.422.322	475.013	221.527	462.246	273.343	898.660	565.933	-	23.477.834
Transporte, almacenamiento y comunicaciones	14.670.523	10.787.266	36.375.069	1.434.905	4.793.740	1.985.287	917.618	42.189	5.476.229	-	76.482.827
Intermediación financiera	37.142.487	9.780.429	9.698.390	1.414.946	768.047	1.413.481	1.063.639	962.132	5.353.293	26.869	67.623.712
Servicios inmobiliarios empresariales y de alquiler	231.255.093	331.070.655	213.715.147	54.076.280	26.749.903	32.687.010	25.476.530	38.243.394	43.728.354	5.236.487	1.002.238.852
Educación	1.845.298	425.952	1.186.454	151.304	780.662	110.341	305.249	70.100	32.644	-	4.908.004
Servicios sociales comunales y personales	19.007.996	22.749.500	24.203.518	6.579.782	4.945.418	7.993.258	3.600.094	3.963.556	6.189.494	186.501	99.419.118
<b>Total</b>	<b>557.503.464</b>	<b>971.688.556</b>	<b>651.064.595</b>	<b>132.738.748</b>	<b>76.109.454</b>	<b>72.831.053</b>	<b>81.393.427</b>	<b>93.587.064</b>	<b>121.024.527</b>	<b>9.512.986</b>	<b>2.767.453.874</b>

## Productos y servicios destacados

(FS6)

La extensa y variada oferta de productos y servicios del Banco Nacional de Bolivia S.A. se encuentra distribuida en diferentes tipos de banca: 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

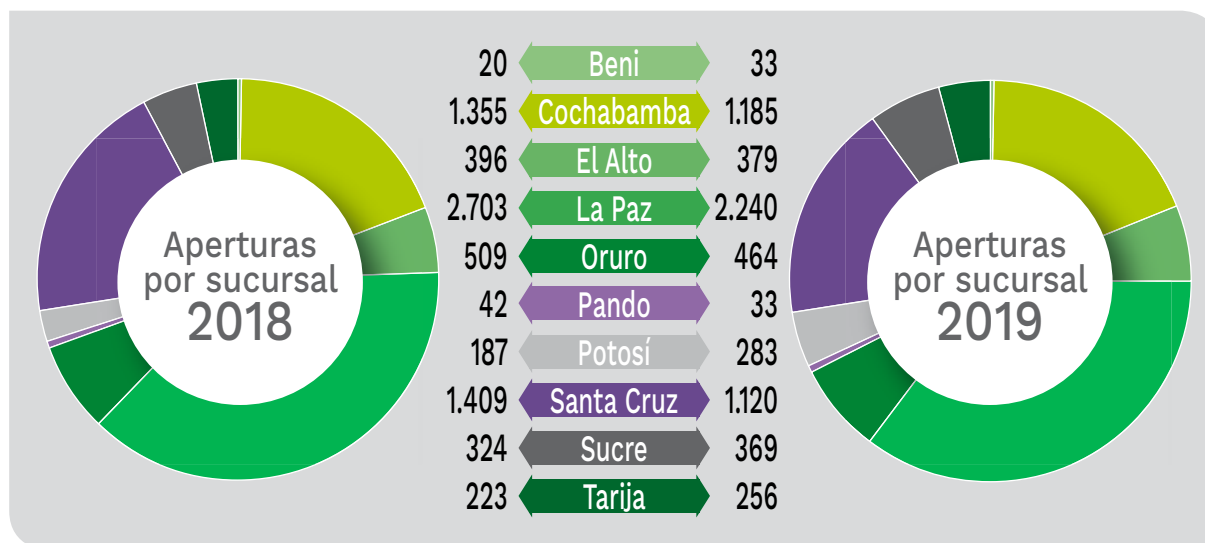
Banca Digital es un innovador producto desarrollado a través de la tecnología digital. Esencialmente es una cuenta de ahorro de captación en bolivianos, dirigida a personas naturales y con una de las tasas de interés más atractivas en el sistema financiero nacional. Su



Tu banca digital

principal característica es que la gestión de la apertura de cuenta se la realiza desde la comodidad de la casa, oficina, o lugar de preferencia, sin tener que apersonarse al banco. Esta caja de ahorro en moneda nacional sólo permite realizar retiros de dinero utilizando únicamente canales electrónicos.

En 2019 se abrieron 6.362 cajas de ahorro a través de Banca Digital, alcanzando a un total de 22.278 cajas de ahorro digitales desde el lanzamiento en 2017.



Fuente: Elaboración propia en base a registros internos.

## Banca Senior BNB

En la gestión 2018 el banco lanzó una nueva línea de negocios denominada Banca Senior BNB, dirigida al segmento de clientes de más de 60 años, y conformada por una serie de beneficios adaptados a las necesidades y estilo de vida de esos clientes, como ser el “Programa de Lealtad – Banca Senior BNB” que beneficia con descuentos a todos los clientes que mantienen una cuenta de ahorros activa en el banco y realizan consumos en comercios afiliados utilizando su tarjeta de débito Banca Senior. Asimismo, los clientes pueden contratar un seguro de salud que cubre sus necesidades básicas de salud, como consultas médicas generales y de especialidades, análisis de laboratorio, radiografías, ecografías, entre otras.

Como beneficios complementarios al seguro de salud, los clientes acceden al producto “Hogar 4 en 1”, cobertura que permite que ac-

cedan a reparaciones menores en plomería, electricidad, vidriería y cerrajería sin costo adicional, cuando éstas sean por un monto menor a Bs 200.

Durante la gestión 2019 se trabajó con diferentes alianzas estratégicas que permitieron posicionar esta línea de negocios en el segmento objetivo. Mediante talleres y activaciones se trabajó, preponderantemente, en la inclusión financiera digital de este segmento del mercado.

**.BANCA SENIOR**

**Soy Senior,**  
porque **vivir** no tiene  
**límite de edad**

**Caja de Ahorro**  
**3,75%**  
anual (condiciones aplican)

- Tarjeta de débito
- Crédito de consumo
- Seguro de salud
- Beneficios

Desde 1872

**BNB** Banca Nacional de Bolivia

Esta entidad es supervisada por ASFI. Contact Center 7878 7272

Durante la gestión 2019 se abrieron 4.571 cuentas en Banca Senior BNB y el total de cuentas desde el inicio al 2019 alcanza a 16.499.

## Banca Activa BNB

En el mes de octubre de 2019 el banco lanzó la línea de negocios denominada Banca Activa BNB, dirigida al segmento del mercado de clientes personas naturales comprendido entre los 36 a 59 años. Con esta iniciativa se completó la labor de segmentación en base a los grupos etarios de los clientes: Banca Joven BNB, Banca Activa BNB y Banca Senior BNB.

Banca Activa BNB ofrece productos y servicios desarrollados exclusivamente para un segmento activo y dinámico en su actividad familiar, profesional y de trabajo, pero también en su relacionamiento bancario, ya que demanda productos y servicios relacionados con préstamos para la adquisición de una vivienda, de una movilidad u otras necesidades propias de un segmento que se halla en la plenitud de su actividad, incluidas también aquellas relacionadas a emprender alguna labor empresarial propia. De esa manera, Banca Activa BNB contempla:

- Línea de crédito activa: Producto que permite a los clientes acceder a múltiples financiamientos bajo una misma garantía y con la posibilidad de acceder al nuevo “Crédito Emprendedor”.
- Crédito Emprendedor: Pensado en los clientes asalariados y profesionales independientes y destinado al financiamiento de nuevas actividades económicas de forma paralela a la actividad actual del cliente. Tiene condiciones bastante favorables y flexibles con la finalidad de apoyar e incentivar emprendimientos de nuestros clientes.
- Seguro Activa: Es un seguro de vida accesible y de fácil afiliación que brinda coberturas complementarias orientadas a necesidades de este segmento, como ser:
  - ▲ Desempleo involuntario (clientes dependientes).
  - ▲ Incapacidad temporal por accidente (clientes independientes).
- Tarjeta de débito: Exclusiva para el segmento, misma que destaca por un diseño innovador y tecnología *contactless*.

Además, ofrece asistencia al hogar, asistencia médica telefónica y otras prestaciones.

Los clientes podrán acceder a la caja de ahorros Banca Activa o adherirse a las diferentes cajas de ahorros disponibles y también acceder a la gama completa de créditos ofertados por el banco como: Tarjeta de crédito, crédito de consumo, crédito vehicular, crédito de vivienda social y crédito hipotecario de vivienda.

Durante la gestión correspondiente al año 2019 se abrieron 2.872 cuentas en Banca Activa BNB.

**A los 45 puedes reinventarte.**

**Banca Activa**  
entre 36 y 59 años.

Desde **1872**

Con productos exclusivos como:

- Tarjeta de Débito.
- Crédito Emprendedor.
- Seguro Activa.
- Línea de Crédito Activa.
- Y mucho más.

**BNB** Banco Nacional de Bolivia

Esta entidad es supervisada por ASFI. Contact Center 7878 7272



## Banca Joven BNB

El BNB es el banco de los jóvenes por su liderazgo en el segmento de los clientes de 18 a 35 años de edad, gracias a la denominada “Banca Joven” que es una exitosa línea de negocios que incorpora al circuito financiero a los 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.

Mediante Banca Joven una amplia gama de productos son ofertados a los jóvenes, como créditos de estudio y consumo con tasas de interés preferenciales, préstamos para la compra de una vivienda propia, de vehículos, y cajas de ahorro con tarjetas de débito personalizadas, que les permiten acceder a diferentes beneficios y descuentos en comercios de todo el país.

En 2019 el banco ha ampliado la cantidad de comercios afiliados al “Programa de Lealtad Generación Banca Joven BNB” y mantuvo

la promoción 2x1 con los principales cines de La Paz, Cochabamba y Santa Cruz, entre otras acciones. Asimismo y como novedad, en 2019 el banco desarrolló la funcionalidad *Geofencing*, única en Bolivia, que permite a través de la geolocalización notificar a los clientes sobre los beneficios cercanos al comercio o lugar en el que se encuentran.

Entre las opciones ofertadas a través de Banca Joven están:

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

**Banca Joven**

Soy Banca Joven  
porque no conozco  
fronteras

Desde  
18 72

BNB Banco Nacional de Bolivia

Club Banca Joven BNB | Comercios afiliados | Créditos para estudios

Esta entidad es supervisada por ASFI | Contact Center 7878 7272

nes preferenciales: plazo de la operación hasta 30 años, aporte propio mínimo y una tasa de interés preferencial.

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

En el 2019 la cartera Banca Joven estuvo conformada por 634.556 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	2019
18-25 años Banca Joven	102.274	135.709	155.796	243.189	271.288	315.505	393.881
26-35 años Banca Joven Plus	52.808	95.803	138.997	114.727	141.507	174.414	240.675
Total	155.082	231.512	294.793	357.916	412.795	489.919	634.556

Fuente: Elaboración propia en base a registros internos.

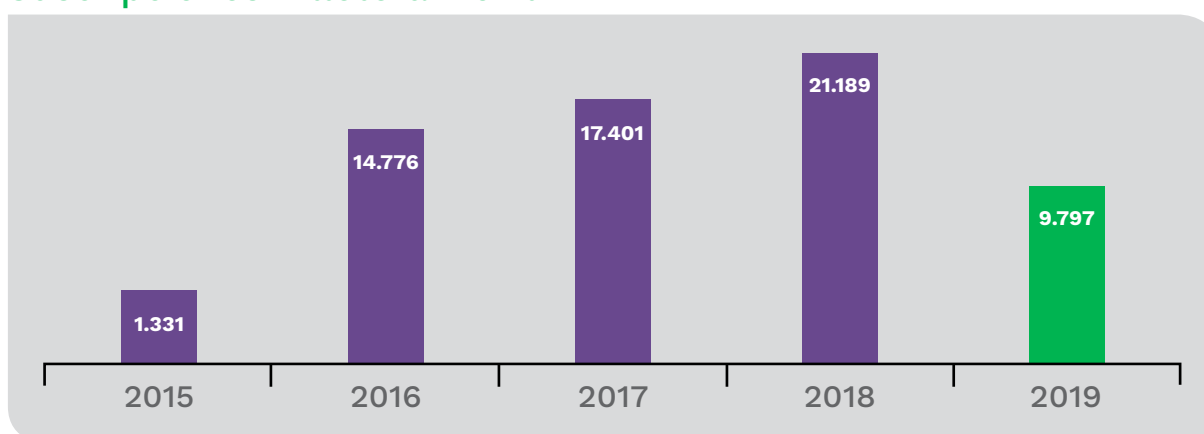
## BNB Billetera Móvil

La Billetera Móvil 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.

Para ofertar de manera óptima este servicio el BNB suscribió un contrato con la empresa de telecomunicaciones Nuevatel (PCS de Bolivia S.A.), que le permite utilizar los servicios de telecomunicaciones de la red Nuevatel para la prestación del servicio de pago móvil.

En este marco, el banco ofrece el servicio denominado Billetera Móvil, el cual permite a los clientes manejar su dinero mediante una billetera electrónica activada en su celular, a través del servidor VIVA.

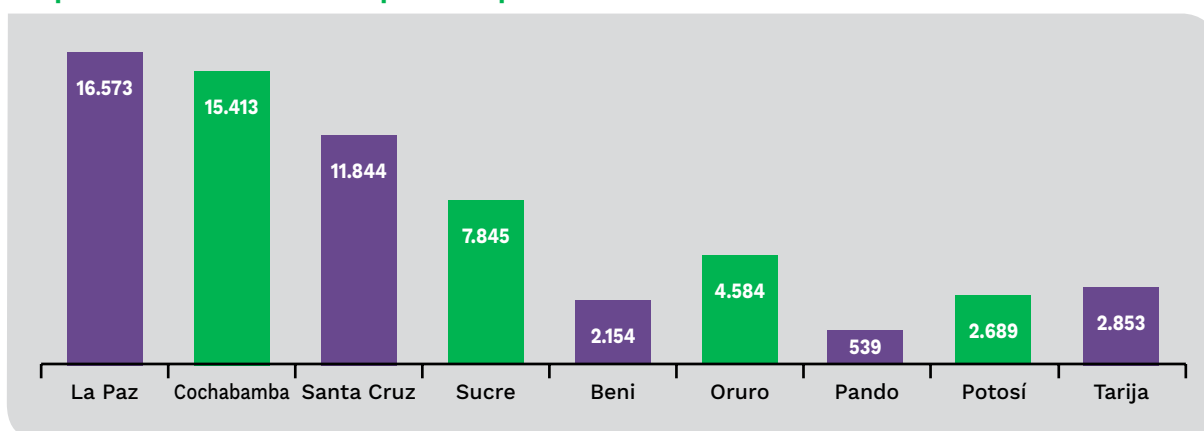
### Suscripciones Billetera Móvil



Fuente: Elaboración propia en base a registros internos.

A continuación se detalla la distribución de billeteras móviles acumuladas por sucursal, a diciembre de la gestión 2019:

### Reporte acumulado por departamento



Fuente: Elaboración propia en base a registros internos.

Al cierre de la gestión 2019 se han suscrito un total de 64.494 billeteras móviles desde 2015 y se cuenta con 121 corresponsales no financieros a nivel nacional.

# 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 sentido 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 por medio de los siguientes productos crediticios:

- **Línea de Crédito:** Es un acuerdo donde el banco se compromete a poner a disposición del cliente un monto de dinero para el financiamiento de capital de operación por medio de diferentes operaciones crediticias.
- **Inmediato:** 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 vehículos 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 2019 fueron los siguientes:

### Stock cartera Microcrédito por sector al 31 de diciembre de 2019

(expresado en miles de dólares)

Cartera Microcrédito	Total
Cartera productiva	54.711
Cartera no productiva	101.467
<b>Total cartera</b>	<b>156.178</b>

Fuente: Elaboración propia en base a registros internos.

## Stock cartera Microcrédito por sector económico al 31 de diciembre de 2019

(expresado en miles de dólares)

Cartera Microcrédito	Total
Hoteles y restaurantes	2.177
Servicios inmobiliarios, empresariales y de alquiler	292
Transporte, almacenamiento y comunicaciones	6.584
Agricultura y ganadería	3.335
Caza, silvicultura y pesca	11
Construcción	15.680
Industria manufacturera	25.102
Minerales metálicos y no metálicos	1.285
Producción y distribución de energía eléctrica, gas y agua	245
Total cartera productiva	54.711
Educación	682
Hoteles y restaurantes	2.321
Intermediación financiera	115
Servicio de hogares privados que contratan servicio doméstico	0
Servicios inmobiliarios, empresariales y de alquiler	18.827
Servicios sociales, comunales y personales	6.802
Transporte, almacenamiento y comunicaciones	15.391
Venta al por mayor y menor	57.329
Total cartera no productiva	101.467
Total cartera	156.178

Fuente: Elaboración propia en base a registros internos.

## Stock cartera Microcrédito por sucursal al 31 de diciembre de 2019

(expresado en miles de dólares)

Sucursal	Cartera Microcrédito	Nº de operaciones
La Paz	32.378	2.509
Santa Cruz	46.036	3.774
Cochabamba	21.882	2.005
Sucre	8.651	668
Oruro	7.344	665
Potosí	8.832	611
Tarija	6.085	542
Beni	6.624	385
El Alto	18.206	1.689
Pando	140	8
Total	156.177	12.856

Fuente: Elaboración propia en base a registros internos.

## Stock cartera Microcrédito por sector y por sucursal al 31 de diciembre de 2019

(expresado en miles de dólares)

Sucursal	Crédito productivo	Crédito no productivo	Total
La Paz	9.093	23.285	32.378
Santa Cruz	16.984	29.052	46.036
Cochabamba	8.811	13.071	21.882
Sucre	4.397	4.254	8.651
Oruro	1.570	5.773	7.343
Potosí	3.691	5.141	8.832
Tarija	2.497	3.587	6.084
Beni	2.730	3.894	6.624
El Alto	4.934	13.271	18.205
Pando	1	139	140
Total	54.708	101.467	156.175

Fuente: Elaboración propia en base a registros internos.

## Evolutivo cartera y número de operaciones Banca Microcrédito al 31 de diciembre de 2019

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
2019	156.177	12.856

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 donde el banco se compromete a poner a disposición del cliente PyME un monto de dinero para que realice diferentes tipos de operaciones crediticias, como el financiamiento de capital de operación, capital de inversión y contingentes.
- **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 2019 fueron los siguientes:

### Stock cartera PyME por sector al 31 de diciembre de 2019

(expresado en miles de dólares)

Cartera PyME	Total
Cartera productiva	396.003
Cartera no productiva	118.585
<b>Total cartera</b>	<b>514.588</b>

Fuente: Elaboración propia en base a registros internos.

### Stock cartera PyME por sector económico al 31 de diciembre de 2019

(expresado en miles de dólares)

Cartera productiva PyME	Total BNB
Agricultura y ganadería	120.024
Caza, silvicultura y pesca	4
Construcción	147.600
Extracción de petróleo crudo y gas natural	0
Industria manufacturera	74.572
Minerales metálicos y no metálicos	5.587
Producción y distribución de energía eléctrica, gas y agua	780
Hoteles y restaurantes	13.662
Servicios inmobiliarios empresariales y de alquiler	1.417
Servicios sociales comunales y personales	0
Transporte, almacenamiento y comunicaciones	31.325
<b>Total cartera productiva</b>	<b>394.971</b>



<b>Cartera no productiva PyME</b>	<b>Total BNB</b>
Actividades atípicas	0
Administración pública, defensa y seguridad social obligatoria	0
Educación	2.456
Hoteles y restaurantes	1.066
Intermediación financiera	4.913
Servicios inmobiliarios empresariales y de alquiler	35.234
Servicios sociales comunales y personales	5.109
Transporte, almacenamiento y comunicaciones	8.313
Venta al por mayor y menor	62.523
<b>Total cartera no productiva</b>	<b>119.614</b>
<b>Total cartera</b>	<b>514.585</b>

Fuente: Elaboración propia en base a registros internos.

### Stock cartera PyME por sucursal al 31 de diciembre de 2019 (expresado en miles de dólares)

<b>Sucursal</b>	<b>Cartera PyME</b>	<b>Nº de Operaciones</b>
La Paz	91.839	670
Santa Cruz	183.858	1.151
Cochabamba	153.082	884
Sucre	9.637	126
Oruro	12.034	151
Potosí	5.751	62
Tarija	17.979	118
Beni	8.182	92
El Alto	31.972	302
Pando	253	5
<b>TOTAL</b>	<b>514.587</b>	<b>3.561</b>

Fuente: Elaboración propia en base a registros internos.

## Stock cartera PyME por tipo de cartera por sucursal al 31 de diciembre de 2019

(expresado en miles de dólares)

Sucursal	Productivo	No productivo	Cartera PyME
La Paz	60.068	31.771	91.839
Santa Cruz	162.363	21.495	183.858
Cochabamba	116.202	36.879	153.082
Sucre	6.447	3.190	9.637
Oruro	9.424	2.610	12.034
Potosí	5.032	719	5.751
Tarija	16.203	1.776	17.979
Beni	7.767	416	8.182
El Alto	12.389	19.583	31.972
Pando	108	146	253
<b>TOTAL</b>	<b>396.003</b>	<b>118.585</b>	<b>514.587</b>

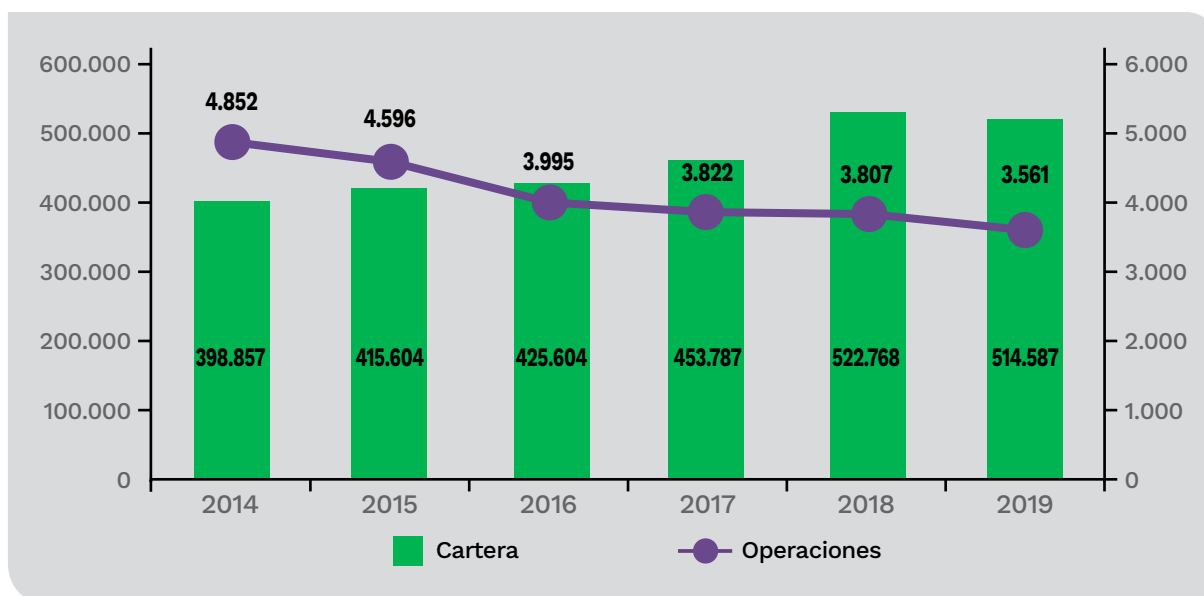
Fuente: Elaboración propia en base a registros internos.

## Evolutivo cartera y número de operaciones banca PyME al 31 de diciembre de 2019

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
2019	514.587	3.561

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.

## BNB Vivienda de interés social - 100% financiamiento

De acuerdo con lo establecido en el Decreto Supremo N° 2137 de 9 de Octubre de 2014, se diseñó un producto destinado al financiamiento de operaciones de vivienda de interés social para la adquisición de su primera vivienda con 0% de aporte propio.

En la gestión 2019 se continuó con el impulso de este producto, promocionándolo a través de todos los canales de atención del banco. Asimismo, en las ferias “Ciudad Digital” organizadas por la ASFI se promocionó activamente el producto con ofertas de tasas de interés preferenciales. Ciertamente el crédito de vivienda de interés social ha merecido una atención preferente del banco y se ha constituido en uno de los productos más demandados por la ciudadanía.



Solicita tu  
**Crédito de Vivienda Social**  
en la Ciudad Digital Financiera de La Paz

y te bajamos la tasa de interés en:

**0.5%**

\*Válido por los primeros 180 días.

Desde  
1872

**BNB** Banco Nacional de Bolivia

## Cartera vivienda de interés social al 31 de diciembre de 2019

(expresado en miles de dólares americanos)

Sucursal	Nº de operaciones	Monto
La Paz	2.057	137.205.234
Santa Cruz	3.916	224.468.595
Cochabamba	2,426	135.783.230
Sucre	1.072	54.930.776
Oruro	364	17.334.915
Potosí	545	29.480.377
Tarija	621	32.242.226
Beni	1.042	45.328.605
El Alto	534	25.246.574
Pando	113	4.614.662
Totales	12.690	706.635.194

Fuente: Elaboración propia en base a registros internos.

## Transformación digital

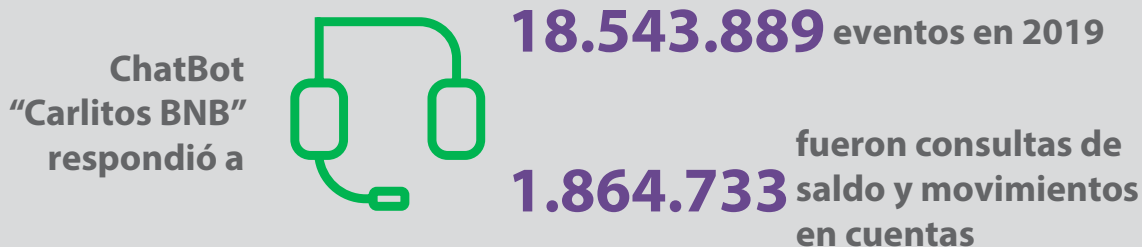
(2E) (1S)

El BNB destinó esfuerzos para continuar con el impulso de las transformaciones digitales, las cuales se resumen en que los productos y servicios del banco, en su conjunto, estén disponibles para los clientes externos e internos en todos los canales, tanto digitales como presenciales. Es así que, pensando en los clientes externos, para mejorar la experiencia del usuario, se han optimizado los canales digitales Banca Móvil, *Home Banking*, Asistentes Virtuales (chat asistido por inteligencia artificial), IVR (sistema automatizado de servicio al cliente). También se modificó la plataforma de *Home Banking* y *Movil Banking* para que los clientes hagan uso de nuevas y mejores funcionalidades de pagos y gestión de información desde sus dispositivos móviles.

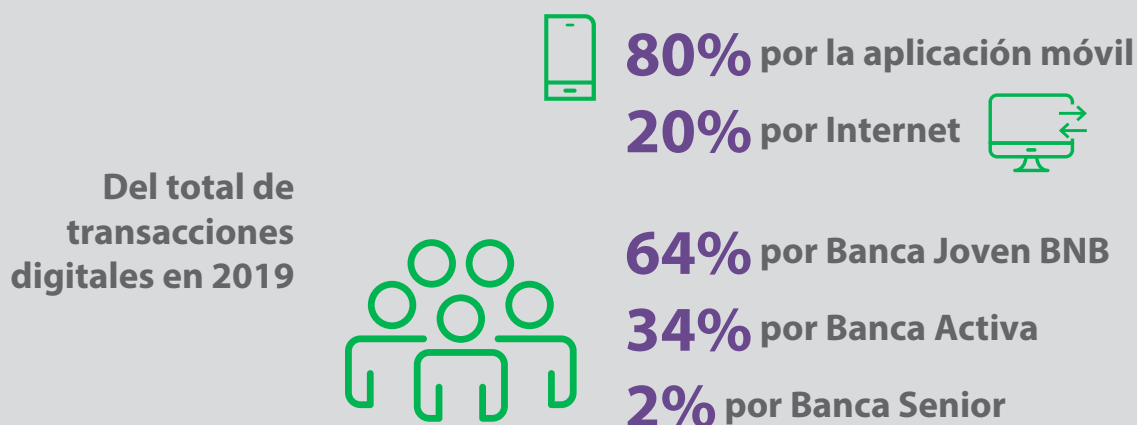
Asimismo, el banco continúa en la explotación de soluciones con el uso de algoritmos de inteligencia artificial, es por ello que el Asisten-

te Virtual (ChatBot) asistido por inteligencia artificial, mejoró la experiencia del usuario, simulando conversaciones humanas para responder a consultas financieras o consultas de productos en general.

El ChatBot “Carlitos BNB” respondió un total de 18.543.889 eventos en la gestión 2019, relacionados principalmente a consulta de productos, ubicación de cajeros automáticos y consultas de información de carácter público. Adicionalmente, el ChatBot respondió un total de 1.864.733 consultas de saldo y movimientos en cuentas, representando el principal canal de consulta de este tipo de información personal.



Asimismo, respecto a la usabilidad de los canales digitales por parte de clientes naturales, se observa una preferencia por el uso de la aplicación móvil para realizar operaciones transaccionales, las mismas que equivalen en promedio a un 80% mensual de las transacciones realizadas en canales digitales, y 20% son realizadas a través del canal de Internet. Banca Joven BNB representa el segmento que realiza mayores transacciones por canales digitales con el 64%, mientras que Banca Activa realiza el 34% y Banca Senior un 2%.



La transformación digital junto a otros esfuerzos y acciones del banco, han permitido obtener un 5.9% de crecimiento acumulado anual en el total de clientes personas naturales activos en la gestión 2019. Además, se consiguió un incremento del 1.109% en la transaccionalidad desde que se implementó la nueva versión de la aplicación móvil, y un incremento del 885% en los montos transados desde que se instaló el Centro de Innovación.

Asimismo, el BNB priorizó su accionar en la cultura denominada “ágil” (o “*agile*”), utilizando metodologías como *Design Thinking* y *Customer Journey*, con el fin de empatizar con las necesidades reales de los clientes, definiendo de manera clara los problemas en base a las carencias de los clientes externos e internos, creando, ideando y testeando prototipos mediante herramientas colaborativas y con el objetivo de obtener un modelo de negocio centrado en el cliente y en los colaboradores del banco.

En la gestión 2019 el BNB se esforzó en mejorar y optimizar su entendimiento en cuanto al cambio de cultura ágil a nivel institucional, creando modificaciones rápidas, buscando ser “clientes céntricos”, combinando canales digitales y físicos para aumentar la participación del mercado sin agencias tradicionales, remplazando los procesos complejos, y ajustando continuamente las ofertas a las exigencias del mercado.

De igual manera, el Banco Nacional de Bolivia S.A. fue el banco pionero en implementar un mecanismo que conecta dos software entre sí con el objetivo de unificar la cadena de valor de los clientes con la entidad. En la gestión 2019 el BNB realizó los primeros esfuerzos para ser un “Banco Abierto” para las empresas y “*fintech*” en general, para que los clientes integren a sus procesos internos las funcionalidades desarrolladas por el del BNB, como por ejemplo el pago con QR. Estas interfaces de programación de aplicaciones (API, por su sigla en inglés) permiten acelerar la transformación digital, lo que ha posibilitado optimizar las acciones del banco.

Entre los reconocimientos más importantes que recibió el banco en la gestión 2019 está el otorgado por Fintech Latinoamérica por la *API Market*. La *BNB API Market* ha permitido que cualquier empresa pueda obtener una conexión con los servicios del banco desde sus propios sistemas, presentando las siguientes funcionalidades: giros

enviados al exterior, boletas de garantía, consulta de extractos, consulta de saldos, transferencias, pago/cobro a través de código QR.

## Canales digitales - Otros servicios

Durante la gestión 2019 se implementaron distintos servicios en los canales digitales:

- **Seguimiento de créditos**, para que el cliente consulte desde la App móvil el estado de su crédito, además de conversar por medio de mensajes con su oficial de negocios.
- **Agenda**, para que el cliente realice citas con su oficial de negocios, estableciendo fecha y hora.
- **Desmaterialización de estado de cuenta de tarjetas de crédito (Paperless)**, que es un servicio que digitaliza el envío del estado de cuenta de las tarjetas de crédito al correo electrónico del cliente.
- **Afiliación rápida**, una funcionalidad para que el cliente cree sus credenciales para ingresar a la App o a la Web, previa validación de su tarjeta de débito para realizar operaciones de consultas, como por ejemplo ver su saldo.
- **Beneficios y promociones**, para enviar a través de la geolocalización de la ubicación del cliente, notificaciones que éste recibe de ofertas de comercios afiliados al plan de beneficios de

**Ahora tu mundo de beneficios está en la App**

Desde 1872  
Esta entidad es supervisada por ASFI

**BNB** Banco Nacional de Bolivia

Banca Joven, Banca Activa y Banca Senior. Estas notificaciones son personalizables y se las envía cuando el cliente se encuentra cerca a los comercios.

- **Avance de efectivo tarjetas de crédito**, para la transferencia de fondos de su tarjeta de crédito para retirarlos en efectivo a través de cajeros automáticos o plataforma de cajas.
- **Giros al instante**, para el envío de dinero a través de la App móvil a un destinatario, usando como referencia el número celular de la persona que retira el dinero, sea este número de una telefónica Tigo, Viva o Entel. Una vez hecho el giro al instante, el beneficiario puede realizar el retiro del efectivo en los cajeros automáticos, sin la necesidad de utilizar una tarjeta de débito o crédito.
- **Solicitud de productos en línea**, en los canales Portal Web y App Móvil los clientes acceden a simuladores de crédito.
- **Transferencias al exterior**, para transferir dinero a cuentas propias o de terceros en bancos del exterior desde la aplicación móvil o desde la Web.
- **Nueva interfaz Web transaccional**, permite al cliente visualizar una interfaz Web amigable y sencilla para realizar las operaciones y transacciones que desee.
- **Configuración de tarjeta de débito**, con la que el cliente puede configurar los parámetros de su tarjeta de débito, ya que la aplicación BNB Móvil cuenta con tres opciones para la administración de la tarjeta de débito, las cuales se detallan a continuación.
  - a) Pago adelantado a capital: el cliente puede efectuar la amortización de sus cuotas de crédito (vigente) por adelantado con débito en cuenta, teniendo la opción de reducir el plazo o la cuota de su plan de pago, para lo cual se debe autenticar la transacción a través del uso de la tarjeta de coordenadas o *Token Digital*;
  - b) Autorización de transacciones jurídicas: para realizar autorizaciones de las transacciones que se hayan solicitado por la plataforma BNB Net; y
  - c) Cobra/Paga con QR SIMPLE: el cliente efectúa y/o solicita el pago de un importe a través de un código QR Simple, el cual puede ser escaneado o enviado por la red social que el cliente seleccione, dichos códigos QR son compatibles con cuentas del BNB y cuentas de otros nueve bancos del país.
- **Api Market – Sandbox**, para que los clientes realicen llamadas al *Api Market* en un entorno de pruebas con la finalidad de potenciar y optimizar sus negocios.
- **Push Notification tarjetas de crédito**, para configurar el envío de notificaciones *push* de mensajes financieros de movimientos en



tarjetas de crédito a su dispositivo móvil, permitiendo recibir notificaciones de las transacciones realizadas de forma inmediata.

**El Centro de Innovación – Canales Digitales**, continuó con su labor de proveer de soluciones modernas, ágiles y tecnológicas, como las siguientes: Giros al instante, Agenda tu cita, Adelanto de efectivo, Pago/cobro QR simple, *Voice recognition*, entre otras. En cuanto a la Digitalización – Atención al cliente, se proveyó de las siguientes soluciones: Atención en línea (Ventura Mall), giros al exterior (App y Web) y la *API Market BNB*.

Asimismo en el 2019 se destacaron los siguientes logros:

- Punto Digital – Apertura de Cuentas, registró un 95% de alta de clientes nuevos en Banca Digital frente a un 5% en Banca Tradicional.
- Banca Distancia, en diciembre de 2019 colocó USD 2.5 millones, lo cual representa el 29% de los USD 8.7 millones de cartera



y, paralelamente, se generaron 5.179 *leads* y 229 desembolsos, que se iniciaron por ese canal digital.

- Transferencias al Exterior, la nueva funcionalidad que está presente en los canales digitales permitió realizar un total de 2.724 transferencias al exterior a través del BNB Net y un total de 556 a través del BNB Móvil desde su lanzamiento.
- Transacciones QR – BNB Móvil, en el segundo semestre de la gestión 2019 registró un crecimiento del 82% respecto del semestre anterior, y se alcanzó a un total de 130 comercios afiliados de cobro QR y un total de 27.444 transacciones realizadas mediante este método.



## Operaciones centralizadas

Al cierre de la gestión 2019 se cumplieron cinco años desde que el banco centralizó los procesos de *back office* en la que hoy se denomina Gerencia Operaciones Centralizadas.

Como en anteriores gestiones, en el año 2019 el desempeño del área conllevó tareas de misión crítica, que requirieron de la ejecución de procesos con visión de mejora continua. Algunos de los resultados más importantes se describen a continuación:

En la gestión se procesaron más de 39 mil desembolsos de créditos con un promedio mensual de 3.257 casos por mes. En términos de

valor absoluto, los desembolsos procesados promediaron USD 210 millones mensuales, de los cuales el 59% corresponden a cartera directa (préstamos) y el 41% a cartera contingente (boletas de garantía, cartas de crédito y líneas de crédito).

Un objetivo importante en el desempeño de Operaciones Centralizadas es el Índice de puntualidad a partir del establecimiento de “Acuerdos de Servicio” o SLA (por su sigla en inglés). En la gestión 2019 se trabajó en optimizar los procesos ejecutados habiendo alcanzado un razonable cumplimiento en el plazo establecido por el SLA para cada producto crediticio.

Adicionalmente, se atendieron 182 mil casos relativos a la prestación de servicios y transacciones relacionadas a cuentas de ahorro, cuentas corrientes, depósitos a plazo fijo, certificaciones, transferencias, giros al exterior, emisión de cheques de gerencia, abonos masivos y otros.

En la gestión 2019 se han ejecutado proyectos con el objetivo de digitalizar y automatizar los procesos, y para ello se utilizaron los giros al exterior desde dispositivos electrónicos (BNB Net+ y BNB Móvil) en los que se enfocó la estrategia. Es así que en el mes de julio se lanzó un primer MVP (producto mínimo viable, por su sigla en inglés), habiendo logrado un flujo de tareas simplificado, más canales de atención, reglas automáticas para la confirmación de la transacción, búsqueda en línea de países, bancos y personas en listas confidenciales, y definición de modelos de condiciones preferenciales. Los principales resultados verificables tienen relación con un menor tiempo de proceso (cerca del 50%) e incremento en el volumen diario procesado.

Posteriormente, en el mes de diciembre el módulo de “Registro de condiciones para giros” fue potenciado para soportar un mayor número de modelos específicos de condiciones, atendiendo a las características requeridas por los clientes. Este segundo MVP se constituye en un paso importante para continuar con las estrategias de crecimiento de transacciones a través de los canales digitales disponibles.

Durante la gestión analizada, en base a la experiencia generada en el proceso de transferencias al exterior, se han iniciado los desarrollos para procesos masivos como las transferencias interbancarias

y emisión de boletas de garantía, los que se encuentran en pruebas técnicas y operativas y que se constituirán en logros importantes para la gestión siguiente.

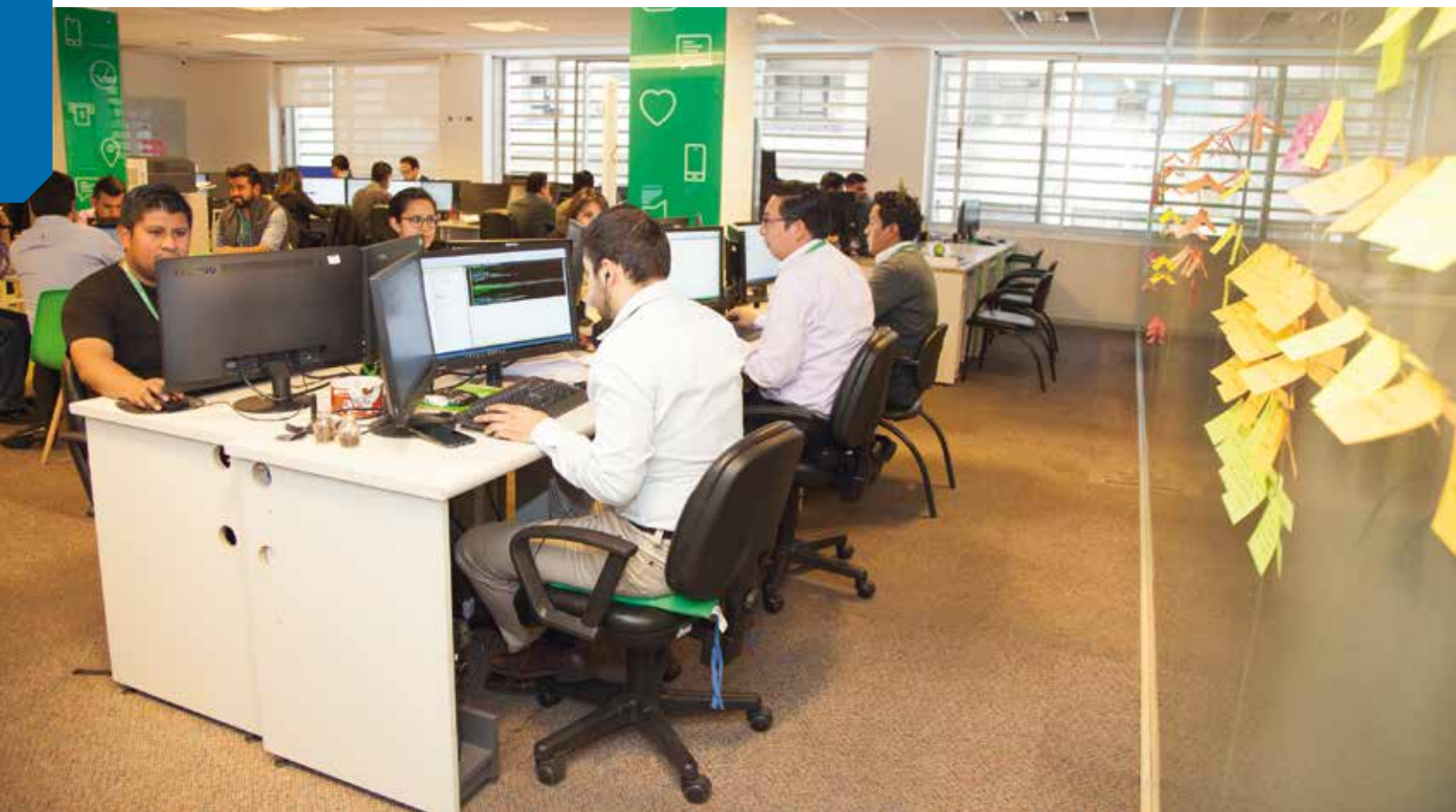
## Contact Center

Parte importante de la propuesta de valor del *Contact Center* se centra en la innovación digital, que ha permitido incrementar la capacidad de dar soluciones rápidas y efectivas a los clientes; en 2019 se han desarrollado canales de autoservicio y canales digitales.

Actualmente el IVR (*Interactive Response Unit*) del BNB permite al cliente realizar transacciones seguras en menor tiempo y sin errores, sin interacción humana de asistencia al cliente, logrando así que el cliente pueda obtener el saldo de su caja de ahorro o bloquear su tarjeta de débito temporal o definitivamente, a través del BOT inteligente.

Durante el año 2019 los operadores del *Contact Center* atendieron 388.333 llamadas, mientras que mediante IVR se dio respuesta a 131.493 llamadas. Asimismo, a través de nuestra línea WhatsApp se generaron 126.510 atenciones personalizadas y con soluciones efectivas.

Uno de los servicios más solicitados y con gran avance tecnológico es la auto-afiliación a la Banca por Internet, dirigida a aquellos clientes que desean ingresar por primera vez al portal del BNB. Para este



fin el operador de *Contact Center* únicamente brinda asesoramiento al cliente para una correcta afiliación y el cliente genera su propio usuario y clave de acceso.

En el 2019 se implementó la línea 7878 7272. A través de ella se logró atender a clientes que radican en el exterior.

## Centro de Asistencia al Cliente

Con la finalidad de brindar asistencia personalizada con soluciones rápidas en la atención de clientes de tarjetas de crédito, se implementó el Centro de Asistencia al Cliente, que es un área especializada que busca mejorar la experiencia del cliente interno y externo, atendiendo consultas y requerimientos bajo un soporte de atención 24/7.

A finales del año se habilitó la creación de casos mediante el BPM (*Business Process Management*) del banco para estandarizar, simplificar y sistematizar todas las solicitudes realizadas a partir de parámetros específicos para cada tipo de requerimiento, mediante la creación de casos por parte de las Plataformas de Servicio, de las Plataformas Comerciales, del *Contact Center*, del Centro de Asistencia al Cliente y de los Operadores de Control de Fraudes Electrónicos.

El proceso de mejora continua y los cambios operativos incluyeron al área de Control de Fraudes, donde los procesos de monitoreo de transacciones y habilitaciones de tarjetas de débito para uso de Internet se atienden y procesan por el BPM, logrando mayor eficiencia y fluidez en las tareas de autorización.

Los cambios descritos buscan consolidar el proceso de excelencia en la atención prestada y el uso eficiente de los recursos.

## Puntos de atención

(102-10)

El Banco Nacional de Bolivia S.A. ha conformado una amplia 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.

Sin embargo, como resultado de su constante avance y desarrollo, el banco también 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, la billetera móvil, y con cada una de las funcionalidades que estos servicios ofrecen.

Asimismo, 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 2019.

## Puntos de atención financiera BNB

Departamento	Sucursales	Agencias fijas	Oficinas externas	Oficina central	Cajeros automáticos	Cajeros automáticos para personas con discapacidad	Puntos de atención corresponsal no financiero	Total general
La Paz	1	13	5	1	91	1	26	138
Santa Cruz	1	16	11		96	1	23	148
Cochabamba	1	11	5		67	1	32	117
Chuquisaca	1	3	1		29	1	22	57
Oruro	1	2	5		19	1	4	32
Potosí	1	3			13	1	5	23
Tarija	1	3			14	1	1	20
Beni	1	2			11		2	16
El Alto	1	6	3		28	1	8	47
Pando	1				2			3
<b>Total</b>	<b>10</b>	<b>59</b>	<b>30</b>	<b>1</b>	<b>370</b>	<b>8</b>	<b>123</b>	<b>601</b>

Fuente: Elaboración propia en base a registros internos.

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

(FS14)

El BNB consciente de la existencia de segmentos poblacionales con distintas dificultades, les brinda a éstos 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.

En este sentido las instalaciones del banco han sido readecuadas con características de accesibilidad y seguridad adoptadas en beneficio de clientes y usuarios. Actualmente 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.
Oruro	Edificio principal.
Potosí	Edificio principal.
Tarija	Edificio principal.
El Alto	Edificio principal.

Fuente: Elaboración propia en base a registros internos.

Por otra parte, el banco con la finalidad de garantizar que este grupo de personas vivan una experiencia positiva en la atención, ha implementado 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) (2S)

El banco reforzó los controles de calidad en la prestación de sus servicios a los clientes en todos sus canales de atención.

Mediante la automatización de indicadores con periodicidad diaria y presentación de informes con una visión analítica, el control de calidad coadyuva en la toma de decisiones y de acciones preventivas y correctivas para mejorar la experiencia del cliente. En ese orden de cosas, la Vicepresidencia Operaciones, a través de la Gerencia de Procesos Centrales, se encarga de gestionar las acciones necesarias para mejorar la calidad de servicio con acceso a reportes diarios de control, obteniendo retroalimentación continua de los indicadores y gestionando áreas de oportunidad detectadas por el área de Planificación y Control.

La herramienta de control, implementada en 2017, se basa en un modelo a través del cual se evalúan los cumplimientos a los distintos KPI aplicados para contar con mediciones de ciclos integrales (“*end to end*”), donde se considera tanto índices internos de funcionamiento como índices de satisfacción de clientes. En el 2019 se aplicó un enfoque importante en acciones que cambien y mejoren aún más la relación de los clientes con el banco, mediante la Metodología COPC (*Customer Operations Performance Center*), un instrumento para medir el rendimiento y calidad de contacto con los clientes. A partir del mes de septiembre de 2017 se implementó “*Workforce*” en la plataforma de cajas y el *Contact Center* bajo esa metodología.

De igual manera y con el objetivo de medir la percepción de los clientes sobre su experiencia integral en el BNB, se emplearon diferentes herramientas y canales de contacto, tales como una plataforma con la cual se realizan envíos de encuestas electrónicas, uso de tabletas y encuestas telefónicas.

En el año 2018 se desarrollaron nuevas maneras de calificación inmediata mediante la inclusión de una encuesta de satisfacción en el Punto Digital, además de la dotación de tabletas en ventanillas de las plataformas de cajas, donde los clientes tienen la opción de calificar la experiencia que tuvieron. Dentro de la medición omnicanal se incluyó al *Contact Center* mediante las encuestas telefónicas.

Durante la gestión 2019 y buscando incrementar las fuentes de información y de contacto con el cliente, se incrementaron las mediciones incluyendo a Punto de Reclamo y la App del banco, y persiguiendo tener un mayor alcance se implementó la encuesta automática en el *Contact Center* mediante una grabación interactiva.

En el siguiente cuadro se muestran los principales resultados promedio obtenidos en la gestión 2019:

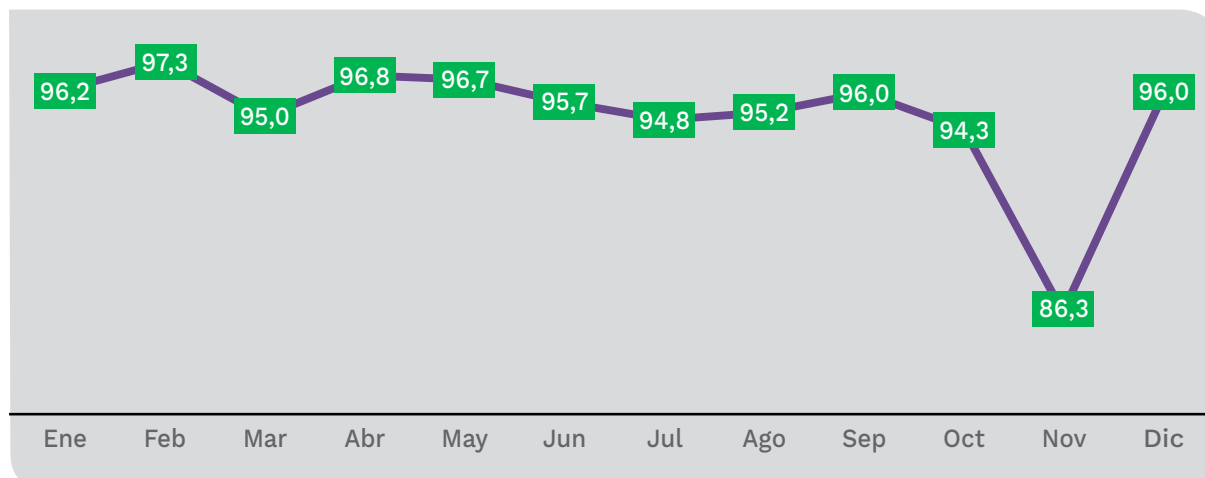
## Modelo Operativo de Calidad

Sucursal	Calidad total 2019	Plataforma Cajas	Plataforma Servicios	ATM	Plataforma Cajas		Plataforma Servicios		ATM	
					Arribos	Índice de eficiencia	Arribos	Índice de eficiencia	Transacciones	INO*
Nacional	95,7	100	98	89	7.038.185	3,2%	1.079.992	5,1%	20.297.817	1,5%
La Paz	96,2	100	98	90,5	1.654.177	2,2%	232.882	3,2%	4.947.853	1,0%
Santa Cruz	93,0	95,5	98	85,5	1.399.323	3,6%	283.744	6,5%	4.875.476	2,4%
Cochabamba	95,0	98	98	89	1.486.253	3,6%	234.877	6,5%	4.255.991	1,4%
Sucre	96,3	100	100	89	510.700	2,8%	74.031	2,9%	1.655.123	1,5%
Oruro	95,7	100	100	87	380.133	3,7%	59.248	4,7%	1.142.109	1,8%
Potosí	95,0	100	100	85	418.144	4,0%	46.182	7,3%	871.586	1,9%
Tarija	94,2	100	98	84,5	321.863	3,1%	42.289	7,1%	670.580	0,5%
Beni	87,5	97,5	96	69	242.878	3,8%	17.632	4,7%	374.853	0,7%
El Alto	94,0	95	98	89	581.761	2,8%	84.904	1,8%	1.437.169	1,3%
Pando	86,3	100	94	65	42.953	3,2%	4.203	3,5%	67.077	0,2%

Fuente: Elaboración propia en base a registros internos.

Nota: \* Indicador de No Operatividad de cajeros automáticos.

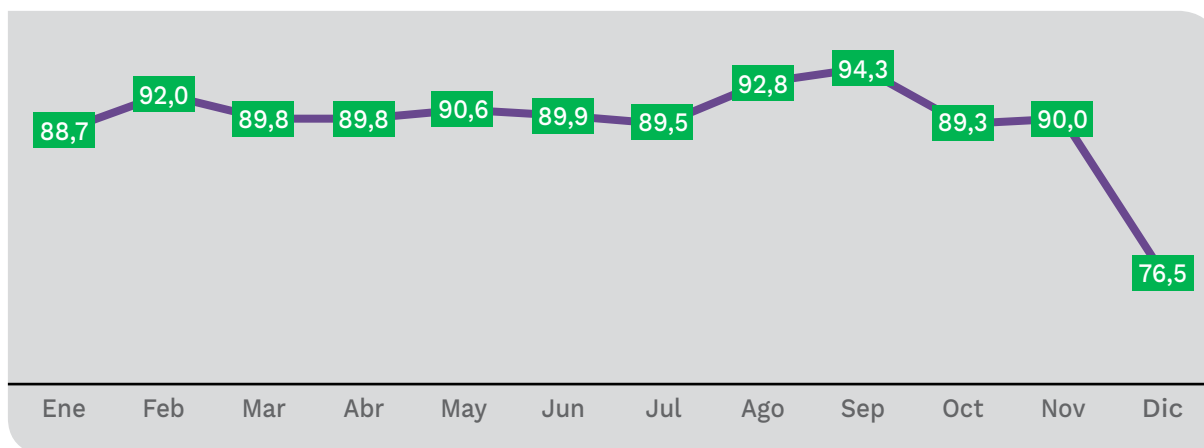
## Calidad operativa 2019 (en porcentajes)



Fuente: Elaboración propia en base a registros internos.

## Modelo Comercial de Calidad 2019

(en porcentajes)

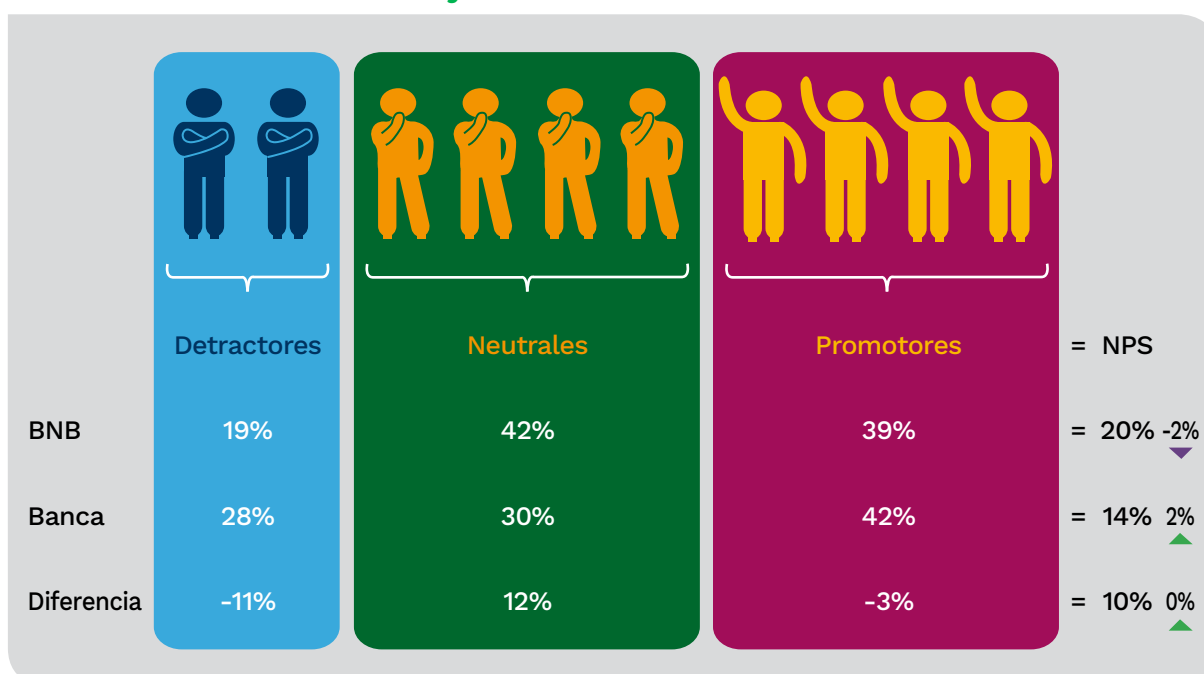


Fuente: Elaboración propia en base a registros internos.

Nota: Satisfacción General - TOP 2 BOX

En cuanto a informes externos, la empresa Captura Consulting presentó el “Estudio de Satisfacción y Lealtad de Clientes” correspondiente a la gestión 2019 en el que, entre otros asuntos, se identificó 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 Captura Consulting, base trabajo de campo.

Nota: NPS (Net Promoter Score).

# Inclusión y educación financiera

(FS14) (FS16) (4E)

El BNB realiza diferentes acciones para promover y ampliar la inclusión financiera de diferentes colectivos de la población, como por ejemplo el uso de la amplia gama de canales de atención con los que cuenta; la inserción al sistema financiero a través de la oferta de productos y servicios simples y accesibles; y finalmente, la educación financiera que provee herramientas para que las personas tengan acceso al sistema financiero.

En esta medida, las iniciativas desarrolladas por el banco en materia de educación financiera, a partir del programa “Aprendiendo con el BNB”, aprobado para la gestión 2019 por la Autoridad de Supervisión del Sistema Financiero (ASFI), comprendieron:

## 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, direccionado a informar de manera masiva a la población, se implementa mediante la divulgación de conceptos básicos de banca y finanzas por distintos canales de comunicación como polípticos impresos, cuñas radiales, videos a través de TV máticos, y contenidos en el portal del BNB.



En el 2019 se presentaron dos nuevos capítulos relativos a la Cyber seguridad y se difundieron nuevamente las siguientes temáticas:

#### **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: Autoridad de Supervisión del Sistema Financiero (ASFI).

Capítulo 30: Obligaciones del usuario financiero I.

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

#### **TEMA 4: PROTECCIÓN Y PREVENCIÓN FINANCIERA**

Capítulo 16: Seguridad en medios electrónicos I.

Capítulo 17: Seguridad en medios electrónicos II.

Capítulo 44: Cyber seguridad I (nuevo).

Capítulo 45: Cyber seguridad II (nuevo).

El programa completo se encuentra disponible en el portal del banco y cuenta con la siguiente información:

#### **TEMA 1: ECONOMÍA FAMILIAR**

Capítulo 1: Salud financiera.

Capítulo 2: El presupuesto familiar.

Capítulo 3: La importancia del ahorro.

Capítulo 4: Gestión del endeudamiento.

#### **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 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 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.

Capítulo 44: Cyber seguridad I.

Capítulo 45: Cyber seguridad II.

Los resultados del subprograma de difusión de la información en 2019 son los siguientes:

- **Portal [www.bnb.com.bo](http://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 BNBRSE.
- **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 y en actividades públicas implementadas, como ferias y otros.
- **Radio.** Se emitieron un total de 8.040 pases en las radios más importantes y con mayor cobertura del país.

## – Subprograma educación

# Aprendiendo con el Bus del BNB

El “Bus del BNB” es la única aula móvil de educación financiera en el país. Desde su lanzamiento en 2016 hasta diciembre de 2019 ha capacitado a más de 42.000 personas a nivel nacional.



El BNB propicia y solventa la circulación de este bus por todo el territorio nacional con el objetivo de aproximar la educación financiera a barrios, comunidades y municipios del país, con herramientas sencillas y amigables.

Las instalaciones del bus están distribuidas en tres salas, la primera atrae la atención del público con videos educativos que transmiten conceptos básicos de finanzas y/o temáticas sobre funcionalidades de la banca digital, y también cuenta con un cajero automático, que en el 2019 fue modernizado para enseñar al público no solamente la funcionalidad de retiro de dinero, sino también el depósito de dinero en efectivo, una de las mayores demandas de los usuarios; la segunda sala está equipada con tabletas electrónicas para enseñar sobre la banca electrónica o banca a distancia, difundiendo aspectos como la billetera móvil, uso del portal, aplicaciones móviles, entre otros; la tercera sala o “cine” está equipada con una amplia pantalla que difunde videos informativos sobre derechos, obligaciones y productos como crédito de vivienda de interés social y crédito productivo.

En el siguiente cuadro se hace una relación estadística de las personas capacitadas en el bus a nivel nacional entre 2016 y 2019:

Sucursal	Número de personas capacitadas
Oruro	14.959
Santa Cruz	6.751
Cochabamba	6.011
Tarija	3.706
La Paz	2.298
Sucre	3.164
Beni	2.344
El Alto	1.560
Potosí	1.295
Pando	450
Total	42.538

Fuente: Elaboración propia en base a registros internos.



## Aprendiendo con el BNB en colegios

Aprendiendo con el BNB en colegios llega a jóvenes estudiantes de colegio y de centros de educación superior, para formarlos en temas inherentes al uso responsable del dinero, sus derechos y obligaciones financieras, el uso de productos y servicios bancarios, banca digital, y otros.

El BNB facilita a 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, presupuesto y el portal “Descubre lo simple de las finanzas”.



En el 2019, gracias al apoyo de voluntarios educadores del BNB, que invirtieron 500 horas laborales en el voluntariado, se realizaron 63 intervenciones en unidades educativas públicas y privadas y/o establecimientos de educación superior e institutos técnicos, logrando capacitar a 8.202 estudiantes, quienes recibieron material educativo de apoyo, consistente en cuadernos que contienen la información difundida en las intervenciones.

El desarrollo de este programa ha sido ascendente en relación a la cantidad de capacitados por año, sin embargo en el 2019 debido a los acontecimientos sociales entre octubre y noviembre, algunas intervenciones del programa en colegios y otros centros educativos tuvieron que ser suspendidas, causando una baja en comparación a la gestión 2018.

En el siguiente cuadro se resume los resultados totales del programa desde el año 2013:

### Alumnos capacitados por año

Sucursal	2013	2014	2015	2016	2017	2018	2019	Total
La Paz	793	2.007	979	1.396	1.614	1.583	1.036	9.408
Santa Cruz	1.092	1.071	1.179	1.426	1.601	1.649	1.716	9.734
Cochabamba	357	1.639	878	1.203	1.154	1.198	1.265	7.694
Sucre	123	486	460	807	831	763	825	4.295
Oruro	412	675	500	902	958	1.197	1.085	5.729
Potosí	606	1.002	818	1.077	905	812	753	5.973
Tarija	478	343	431	757	605	616	130	3.360
Beni	418	192	210	302	375	387	300	2.184
El Alto	461	826	612	710	801	718	750	4.878
Pando	0	281	258	304	325	305	342	1.815
<b>TOTAL</b>	<b>4.740</b>	<b>8.522</b>	<b>6.325</b>	<b>8.884</b>	<b>9.169</b>	<b>9.228</b>	<b>8.202</b>	<b>55.070</b>

Fuente: Elaboración propia en base a registros internos.

## Capacitación Crecer PyME - Microcrédito

BNB Crecer PyME – Microcrédito se implementa través de talleres gratuitos ofrecidos a los clientes a nivel nacional.

En 2019 se desarrolló un ciclo de capacitación con un total de 10 talleres en los nueve departamentos del país. Estos 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 “Neuromarketing”. 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 2019 alcanzó un 89.4%, es decir, se logró una evaluación “sobresaliente”.

Los talleres abarcan contenidos financieros, herramientas para el mejor gerenciamiento del negocio, 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 2019 se capacitó a 499 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 5.980 clientes desde que inició el programa en el 2008.

El siguiente cuadro resume los resultados alcanzados:

### Cientes Crecer PyME – Microcrédito capacitados

Cientes	Del 2008 al 2018	Gestión 2019	Acumulado desde que empezó el programa
Total clientes beneficiados 2008-2017	5.481	499	5.980

Fuente: Elaboración propia en base a registros internos.

## – Subprograma educación

### Descubre

El programa de educación financiera “DESCUBRE lo simple de las finanzas” es el resultado del trabajo colectivo de todos los bancos asociados en ASOBAN. Con este programa se busca promover la educación financiera a través de una plataforma virtual modular, que posibilita el aprendizaje de forma dinámica y participativa. Con el objetivo de masificar el uso de la plataforma, en 2018 y 2019 se implementó un concurso estudiantil en el departamento de La Paz y luego en Cochabamba, el mismo que tuvo una excelente recepción. Durante el 2019 se registraron 8.254 usuarios activos nuevos.

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

(FS1) (FS3) (FS15) (1E) (3E)

El Banco Nacional de Bolivia S.A. ha asumido el compromiso de desarrollar su actividad bancaria promoviendo iniciativas que apuesten por la protección, conservación y recuperación del medioambiente.

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

Con el propósito de evaluar y controlar los posibles riesgos sociales y ambientales a los que se podrían exponer las actividades que financia el banco, se han establecido políticas encargadas de realizar seguimientos periódicos (mínimo dos veces al año) a los clientes del segmento de banca empresarial que podrían incurrir en estos riesgos. Este seguimiento comprende visitas in situ, que permiten verificar el cumplimiento de algún tipo de compromiso ambiental o social que se hubiera establecido en el acta de aprobación y/o estuviera incluido en el documento de contrato (en caso de haberse identificado algún tipo de riesgo ambiental o social generado por la actividad o ésta corresponda a un sector prohibido).

En las revisiones de la cartera de créditos, la Gerencia Auditoría es la encargada de verificar que los financiamientos hayan sido concedidos en cumplimiento de los requerimientos instituidos en la Política de Gestión de Riesgo de Crédito, respetando los niveles de autorización 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 de acuerdo a la normativa interna.

En la etapa de evaluación el oficial de negocios concurrente 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 establecer si se trata de una operación prohibida. Si el financiamiento procede, el funcionario encargado deberá recabar información del proceso productivo y de las prácticas medioambientales adoptadas por el cliente, e incluirla en el informe comercial para conocimiento de los niveles de aprobación.

Sin embargo, el BNB 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

En el marco de los Objetivos de Desarrollo Sostenible (ODS) de las Naciones Unidas, el banco despliega acciones en beneficio de la comunidad, como uno de sus grupos de interés prioritarios para sus programas de RSE, que contribuyen al desarrollo de las personas, comunidades y del país en su conjunto.

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

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

En virtud al espíritu del banco y de los ODS de las Naciones Unidas, el BNB construyó la Estrategia de RSE, que en el 2019 fortaleció cada

uno de los programas implementados con el objetivo de apoyar a la consecución de las metas de la Agenda 2030 del Pacto Global.

De manera transversal, la RSE atiende a los grupos de interés prioritarios del banco, y en el caso específico de la “comunidad” y con enfoque en la niñez, destina recursos económicos, técnicos y humanos que permiten beneficiar a personas que viven en situación de vulnerabilidad.

A continuación se realiza una descripción de los alcances de los programas durante la gestión 2019:

### - Programa de salud visual “Veó Veó”

Este programa nació el año 2018 como complemento necesario a todas las acciones implementadas durante 10 años en beneficio de las personas con discapacidad intelectual del país. “Veó Veó” ha sido muy bien recibido por la población en general debido a que brinda evaluaciones visuales y dotación gratuita de lentes con medida a quienes lo requieren.



El éxito de “Veó Veó” es el resultado de alianzas importantes con instituciones especializadas en salud visual como la Fundación Adolfo Kolping, la Fundación Ojos del Mundo y la Fundación Boliviana de Oftalmología.

A solicitud de diversas organizaciones en la gestión del año 2019 el programa “Veó Veó” amplió su ámbito de acción llegando a poblaciones en situación de vulnerabilidad, como niños y jóvenes que han perdido el cuidado parental, a familias que viven y/o trabajan en la calle, a adultos mayores, además de otros grupos de personas con discapacidad.

Luego de concluida la campaña en el mes de diciembre, los datos fueron alentadores: más de 6.000 evaluaciones realizadas y 2.627 lentes entregados. En los dos años de implementación del programa, el banco entregó de manera gratuita 5.157 lentes de excelente calidad.

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



## Fundación Adolfo Kolping

Sucursal Santa Cruz	Número de personas revisadas	Número de lentes entregados
Niños con síndrome de Down	40	33
Niños con autismo	34	25
Centro de Educación Especial "Don Bosco D"	52	44
Centro de Educación Especial "Manos Amigas"	167	142
Hogar Santa María de los Ángeles	66	40
Hogar de Niños Santa Cruz	142	103
Hogar Teresa de los Andes	101	97
Hogar Sagrado Corazón	80	61
ONG Nuestros Pequeños Hermanos (Nph)	110	85
Sucursal Pando		
Centro de Educación especial Cobija B	158	59
Sucursal Beni		
Centro de Educación Especial Trinidad	98	42
Sucursal La Paz		
Fundación Lurañani Hormigón Armando Fundación Down	589	350
Sucursal Chuquisaca		
Aldeas Infantiles SOS	430	274
Fundación Ojos del Mundo		
Sucursal Oruro		
Centro de Educación especial Ghislaine Dubé Centro de Educación especial Vida y Esperanza		412
Sucursal Tarija		
CEBA Federación Nacional de personas con Discapacidad UMADIS		516
Fundación Boliviana de Oftalmología		
Sucursal Cochabamba		
CEOLI Centro Guadalupano Centro Schwimer Centro Jesús Maestro		344





La ejecución del programa de salud visual “Veó Veó” por segundo año consecutivo ha tenido como 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:

- Evaluación gratuita, gracias a la alianza con las fundaciones y colegios de oftalmólogos.
- Los beneficiarios son los que eligen la montura que más les gusta.
- La entrega de lentes, también se realiza de manera gratuita.

## – Alianza BNB & Visión Mundial

El 2019 se cumplieron los primeros cinco años de la firma del convenio entre el Banco Nacional de Bolivia S.A. y Visión Mundial Bolivia (VMB), de cuya alianza nació el programa “Agua – Valoramos la Vida”, cuyas acciones están encaminadas hacia el desarrollo social y que busca mejorar la calidad de vida de los niños y niñas que viven en extrema pobreza en comunidades rurales y periurbanas, dotándoles de agua potable a través de la construcción de sistemas de agua segura.

En diciembre del año 2019 Visión Mundial hizo un reconocimiento público al Banco Nacional de Bolivia S.A. en el que manifestó: “Al BNB por su apoyo y compromiso en favor de los miles de niños y niñas más vulnerables de todo el país. Gracias al BNB hoy la niñez y sus familias disfrutan de agua limpia y de una calidad de vida más digna. Anhelamos tener el privilegio de continuar trabajando en el futuro por esta noble causa”.

**.RESPONSABILIDAD  
SOCIAL**

Programa

# Agua

Valoramos la vida

Desde  
1872

Esta entidad es supervisada por ASFI. ☎ Contact Center 7878 7272

**BNB** Banco  
Nacional  
de Bolivia

Este reconocimiento fortalece el compromiso del banco con las personas más vulnerables y lo motiva a continuar logrando los resultados alcanzados con las intervenciones en los departamentos de La Paz, Oruro, Potosí, Sucre, Beni, Santa Cruz, Tarija y Cochabamba. Los resultados de las intervenciones son las siguientes:



La operatividad que se realiza para alcanzar los resultados obtenidos parte de la coordinación entre ambas instituciones, correspondiendo al banco aportar con recursos económicos y la convocatoria del voluntariado corporativo de sus colaboradores; la suma de ambas acciones permite llegar a cada una de las comunidades beneficiarias con la construcción de sistemas de agua.

A su vez, VMB es responsable de diseñar, supervisar y administrar la construcción de los sistemas de agua segura, coordinar la intervención del voluntariado corporativo, gestionar la relación con las autoridades municipales correspondientes para asegurar una contraparte y la sostenibilidad del sistema, y administrar y rendir cuentas de los recursos recibidos

El objetivo de “Agua – Valoramos la Vida” es aportar al mejoramiento de la calidad de vida de niños y niñas de las comunidades en las que



se hacen intervenciones, permitiendo que la niñez y sus comunidades mejoren sus condiciones de salud e higiene, se disminuya la tasa de enfermedades relacionadas al consumo de agua sucia, se reduzca la tasa de mortalidad infantil y la deserción escolar.

Agua – Valoramos la Vida es un programa muy meritorio, 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 ello 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.

## Intervenciones y beneficiarios 2019

Departamento	Municipio	PDA/PA*	Comunidad	Nombre del proyecto	Beneficiarios
Santa Cruz	Pailón.	Pailón.	B. Santa Teresita.	Ampliación del sistema de agua potable.	81 familias. 340 habitantes. 120 NNA**.
Chuquisaca	Macharetí.	Macharetí.	Macharetí pueblo, Vinay.	Mejoramiento y construcción de sistema agua potable.	2.850 habitantes. 521 NNA.
Cochabamba	Tiraque.	Koari.	Cotani Bajo A y Cotani Bajo B, Rodeo Bajo.	Sistema de agua potable.	1.203 habitantes. 250 estudiantes de una unidad educativa. 1 centro de salud.
Santa Cruz/ Chuquisaca	Cuevo.	Arakavi.	Arenal y Carayagua.	Mejoramiento sistema de agua potable.	800 habitantes. 150 estudiantes de una unidad educativa. 1 centro de salud.

Fuente: Informe Visión Mundial Bolivia 2019.

Nota: \*PDA – Punto de Desarrollo de Área.

\*\*NNA – Niños, niñas y adolescentes.



## – Desafío Ahorra y Regala – DAR

El programa Desafío Ahorra y Regala (DAR) vincula el cuidado del medioambiente y la acción social a partir de la concientización de los funcionarios en el uso responsable de los servicios de agua, energía eléctrica, consumo de papel y otros, lo que permite que se generen ahorros para el banco, de los cuales el 50% es donado a distintas obras sociales que son elegidas por los propios funcionarios de las sucursales “ahorradoras”. Durante la gestión 2019 se han donado más de 19.000 dólares americanos a asilos de ancianos, hogares de niños, orfanatos, albergues, hospitales y personas, que recibieron una suma importante de dinero —en especie y en efectivo— para cubrir sus necesidades más urgentes.



Los logros alcanzados por el programa DAR han sido provechosos en términos ambientales, económicos y sociales, y hacen que se constituya en un programa modelo que compromete la conciencia y el accionar de los colaboradores, y de la Institución.

En 2019, de manera extraordinaria, varias sucursales ahorradoras han concentrado sus premios para donarlos a colegas de trabajo que atravesaron circunstancias especiales de salud.

## .Responsabilidad Social

Máxima Calificación de Desempeño de RSE

N I V E L

**R1**

**Reconocimiento que califica como “Muy Alto”** nuestro compromiso social con la comunidad boliviana, según la escala de la calificadora AESA Ratings.

Desde  
1872

**BNB**

Banco  
Nacional  
de Bolivia

## Donaciones programa DAR en el 2019

Oficina ahorradora	Entidades beneficiadas
Santa Cruz, Beni, Pando, Oruro, El Alto	Aporte solidario a colega de trabajo de sucursal Cochabamba.
Santa Cruz	Fundación Institución de Beneficencia Privada Nuestros Pequeños Hermanos de Bolivia.
Beni	Centro de Acogida Trinidad. Comedor de Ancianos “La Santa Cruz”. Centro “Nuevos Horizontes” (Riberalta). Alejandra Ortiz Barrón (ADANI).
Cochabamba	Compra de insumos para bomberos voluntarios – Chiquitanía.
Beni, Cochabamba, Potosí, Tarija, El Alto	Apoyo solidario a colega de trabajo de Oficina Nacional.

Fuente: Elaboración propia en base a registros internos.

Otras donaciones efectuadas durante el 2019 fueron:

- Contribución al Instituto Oncológico del Oriente Boliviano: Por octavo año consecutivo el banco realizó una importante contribución económica al Instituto Oncológico del Oriente Boliviano de Santa Cruz, a través de la Legión Cruceña de Combate Contra el Cáncer, para mejorar la infraestructura de este nosocomio.
- Contribución a instituciones para personas con discapacidad: Consecuente con su compromiso con las personas con discapacidad, el BNB apoyó a la Asociación Deportiva de Discapacitados, con la dotación de buzos para su participación en torneo internacional.

## Iniciativas de los colaboradores

Los colaboradores del BNB son personas altamente calificadas, sensibles, proactivas y comprometidas con su comunidad y su entorno. Es así que constantemente proponen y ejecutan acciones creativas para apoyar a personas, instituciones y al medioambiente. Durante el 2019 las actividades más destacadas fueron:



### - Donación de pañales

Los funcionarios de la sucursal Santa Cruz efectuaron una nueva colecta de pañales para el Hogar Teresa de los Andes, que alberga niños y jóvenes con discapacidad intelectual; en esta oportunidad alcanzaron a 1.096 pañales. Esta colecta convocó la participación y el compromiso de colaboradores de todas las agencias de Santa Cruz.

### - Eco Running Cochabamba

Los funcionarios de la sucursal Cochabamba nuevamente organizaron y participaron en una divertida y significativa actividad de cuidado de la salud y del medioambiente, a través de una caminata de 3 kilómetros, en la cual hicieron actividad física y recogieron basura en inmediaciones de la laguna Alalay, adicionalmente a ello, plantaron árboles propios del valle y los cuidaron durante todo el año, para asegurar su crecimiento.



### - Juguetes y mantas

Tradicionalmente la sucursal Cochabamba recolecta dinero desde el mes de septiembre de cada año, para la compra de juguetes para niños y mantas para personas de la tercera edad. En el 2019 gracias al corazón solidario de los colaboradores, lograron comprar 1.800 juguetes y 325 mantas, que fueron distribuidas en 12 organizaciones sociales.

## - Reyes magos y chuntunquis

La solidaridad de los voluntarios BNB de la sucursal Sucre se tradujo en una gran celebración de compañerismo y amor por la niñez que vive en pobreza, de esta manera, con el apoyo de Reyes Magos y bailarinas de chuntunquis, llevaron juguetes, ropa y víveres a un hogar de acogida de la capital.



## - Activos y solidarios

Voluntarios BNB del departamento de La Paz se organizaron para llevar alegría a niños de la “Asociación de padres y amigos de hijos con discapacidad intelectual”, quienes debido a los medicamentos que utilizan deben consumir avena, leche, galletas integrales; asimismo, aprovecharon la ocasión para compartir una amena tarde y distribuir los cotizados chanchitos BNB.

Por otra parte, los voluntarios también se organizaron para apoyar a adultos mayores de la congregación “Renovación Carismática Católica”, a quienes les llevaron 70 panetones, los mismos que fueron donados por funcionarios del banco.

## - Tapitas por un niño feliz

Nuevamente las sucursales La Paz, Santa Cruz, Oficina Nacional y filiales, realizaron una campaña para la recolección de tapitas plásticas con el afán de cubrir los gastos de quimioterapia para niños con cáncer.

## 4. Proveedores

(102-9) (414-1) (1P)

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

Asimismo esta norma garantiza a los proveedores la realización de convocatorias públicas oportunas que permiten una amplia participación de las empresas en la oferta de productos y servicios.

En el 2019 fueron 296 proveedores locales y 16 proveedores del exterior los que se adjudicaron los contratos para cubrir los requerimientos del banco; cabe resaltar que el banco entiende por proveedor local aquella empresa legalmente constituida en el país y cuyas principales operaciones se llevan a cabo en territorio nacional.

El resumen de las principales compras efectuadas durante la gestión 2019 se presentan en el cuadro siguiente:

### Compras de bienes de uso realizadas por el BNB en la gestión 2019

Servicio/Producto	Compra proveedor local (USD)	Compra proveedor extranjero (USD)	Total (USD)
Equipos de computación	419.630,80	14.946,51	434.577,31
Equipos e instalaciones	1.465.577,47		1.465.577,47
Mobiliario y enseres	274.500,67		274.500,67
Programas y aplicaciones informáticas	1.071.634,47	29.483,35	1.101.117,82
Vehículos	129.980,00		129.980,00
Total USD	3.361.323,41	44.429,86	3.405.753,27
Porcentaje	98%	2%	100%

Fuente: Elaboración propia en base a registros internos.

## Pagos a proveedores 2019

Rubro	Proveedor		Total general
	Local	Extranjero	
Bienes	3.748.731,73		3.748.731,73
Insumos	4.112.038,38	283.038,71	4.395.077,09
Servicios	42.984.221,91	829.217,99	43.813.439,90
Total general	50.844.992,02	1.112.256,70	51.957.248,72

## Sistema Electrónico de Adquisiciones

(204-1) (1P)

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 que resulta valiosa al momento de tomar decisiones sobre las compras de bienes y contratación de servicios a realizarse. A efecto de contar con nuevos y más proveedores, permanentemente se realizan invitaciones por medios escritos y digitales para que los interesados se sumen a la base del banco.

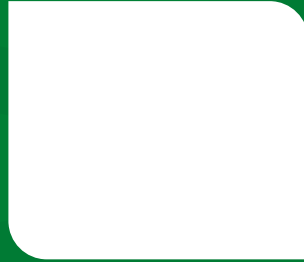
Banca  
joven

Visita nuestra Página  
Web para conocer  
todos los **descuentos**

Desde  
1872

Esta entidad es supervisada por ASFI.

**BNB** Banco  
Nacional  
de Bolivia



# VIII.

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

## **Desempeño ambiental**



## 1. El BNB y su entorno

(301-2) (301-3) (302-5) (306-2) (1A) (2A)

El BNB es una empresa comprometida con su entorno. Se mantiene atenta a su huella ambiental, con una estrategia de acción frente al cambio climático, por ello 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.

En ese marco, 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. Principales iniciativas ambientales

(302-4) (303-3)

El BNB implementa diferentes tareas para el cuidado del medioambiente, las principales son las siguientes:

- Promoción del uso responsable de energía eléctrica en las instalaciones del banco.
- Promoción del uso racional del agua, con la que se busca el consumo responsable del agua por medio de acciones de concientización y mediante la instalación de grifos ahorradores.
- Promoción y gestión del uso eficiente y ecológico de cartuchos de tóner para impresoras.
- Adquisición de papel que cuenta con certificación de elaboración con material ecológico.
- Uso de sistemas de videoconferencia, que posibilitan la comunicación en tiempo real y evitan desplazamientos y viajes aéreos.
- Reciclaje de papel.
- Reciclaje de residuos eléctricos y electrónicos.
- Reciclaje de material de promoción como lonas, vallas.
- Publicación anual del inventario de la emisión de GEI, a través de la medición de la Huella de Carbono con metodología y protocolos internacionales.
- Acciones de concientización dirigidas a los colaboradores.
- Apoyo a instituciones que promueven acciones ambientales.

- Donación de papel para reciclar a Fundación Hormigón Armado de La Paz; se acopiaron 802 kilos de papel, destinados al reciclaje responsable, a través del SEDEM (Servicio de desarrollo de las Empresas Públicas Productivas).
- Reciclaje de 6.811 kilos de Residuos de Artefactos Eléctricos y Electrónicos (RAEE).

## Huella de Carbono - 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 de carbono del banco:

### Huella de Carbono del BNB 2019 en Ton CO<sub>2</sub>e

	Ton. CO <sub>2</sub> e	Porcentaje
<b>Emisiones directas (Alcance 1)</b>	<b>266,2</b>	<b>7,99%</b>
<b>Combustion estacionaria</b>	<b>43,3</b>	<b>1,30%</b>
Diésel	38,5	1,16%
Gasolina	0,0	0,00%
Gas natural	0,0	0,00%
GLP	0,0	0,00%
Emisiones fugitivas	4,8	0,14%
<b>Combustion móviles</b>	<b>222,9</b>	<b>6,69%</b>
Diésel	0,0	0,00%
Gasolina	222,9	6,69%
GNV	0,0	0,00%
<b>Emisiones directas (Alcance 2)</b>	<b>2.471,1</b>	<b>74,20%</b>
Energía eléctrica	2.471,1	74,20%
<b>Emisiones indirectas opcionales (Alcance 3)</b>	<b>593,1</b>	<b>17,81%</b>
Viajes del personal en transporte aéreo	199,7	6,00%
Uso de papel	156,2	4,69%
Residuos al botadero municipal	237,2	7,12%
<b>Total</b>	<b>3.330,4</b>	<b>100%</b>

Fuente: Herramienta de Huella de Carbono 2019.



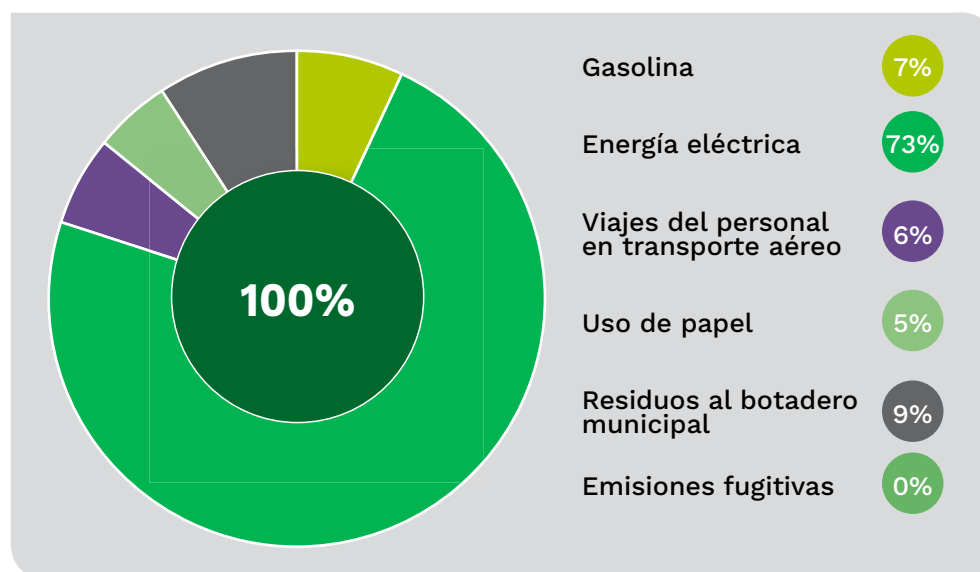
Las acciones de mitigación de la Huella de Carbono realizadas durante la gestión correspondiente al 2019 se concentraron en reciclaje de papel, y reciclaje de equipos eléctricos y electrónicos, de acuerdo al siguiente detalle:

### Mitigación de huella (%)

Equivalencias	Ton. CO <sub>2</sub> e	Porcentaje
<b>Huella de Carbono 2019 (Alcance 1, 2 y 3)</b>	3.330	100%
<b>Mitigación (Alcance 1, 2 y 3)</b>	<b>77</b>	<b>2%</b>
<b>Huella de Carbono 2019 por mitigar</b>	3.253	98%

Fuente: Herramienta de Huella de Carbono 2019.

### Huella de Carbono por emisiones



Fuente: Herramienta de Huella de Carbono 2019.

- Índices de intensidad de las emisiones. Los índices de intensidad de emisión de Gases de Efecto Invernadero (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. CO <sub>2</sub> e
<b>Ton. CO<sub>2</sub>e por persona (Alcance 1 y 2)</b>	1,381
<b>Ton. CO<sub>2</sub>e por persona (Alcance 3)</b>	0,299
<b>Ton. CO<sub>2</sub>e por día trabajado (Alcance 1 y 2)</b>	9,124

Fuente: Herramienta Huella de Carbono 2019.

## Consumo de papel

(301-1)

### Consumo de papel por volumen y peso - 2019

Sucursal	Papel		
	Nº de resmas	Kg de papel	Ton. CO <sub>2</sub> e
Oficina Nacional	2.421	7.747,20	15,05
La Paz	4.773	15.273,60	29,66
Santa Cruz	6.807	21.782,40	42,30
Cochabamba	4.211	13.475,20	26,17
Sucre	1.418	4.537,60	8,81
Oruro	1.141	3.651,20	7,09
Potosí	704	2.253,00	4,37
Tarija	1.213	3.881,60	7,54
Beni	602	1.926,40	3,74
El Alto	1.703	5.449,60	10,58
Pando	135	432,00	0,84
<b>Total</b>	<b>25.128</b>	<b>80.409,80</b>	<b>156,15</b>

Fuente: Herramienta Huella de Carbono 2019.

En la norma de uso y racionalización del papel aplicada por el BNB, se especifica 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 instalaciones - 2019

Sucursal	Diésel		Gas natural		Gasolina		GLP		Total
	Litro	GJ	m3	GJ	Litro	GJ	Kg	GJ	GJ
Oficina Nacional	450,00	19,49	-	-	6.045,29	270,83	-	-	290,31
La Paz	2.417,00	104,66	-	-	8.033,00	359,88	-	-	464,53
Santa Cruz	1.900,00	82,27	-	-	38.378,41	1.719,35	-	-	1.801,62
Cochabamba	1.190,40	51,54	-	-	5.226,80	234,16	3,00	-	285,71
Sucre	-	-	-	-	2.410,56	107,99	-	-	107,99
Oruro	7.250,54	313,95	-	-	5.599,55	250,86	-	-	564,81
Potosí	300,00	12,99	-	-	205,88	9,22	-	-	22,21
Tarija	494,92	21,43	-	-	2.448,39	109,69	-	-	131,12
Beni	180,00	7,79	-	-	2.462,57	110,32	-	-	118,12
El Alto	120,00	5,20	-	-	3.369,06	150,93	-	-	156,13
Pando	83,16	3,60	-	-	986,89	44,21	-	-	47,81
<b>Total</b>	<b>14.386,02</b>	<b>622,92</b>	<b>-</b>	<b>-</b>	<b>75.166,40</b>	<b>3.367,44</b>	<b>3,00</b>	<b>-</b>	<b>3.990,36</b>

Fuente: Herramienta Huella de Carbono 2019.



## Consumo indirecto de energía desglosado por instalaciones- 2019

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

Sucursal	Energía eléctrica	
	Kwh	Gj
Of Nacional	282.277	1.016,20
La Paz	1.458.770	5.251,57
Santa Cruz	1.281.717	4.614,18
Cochabamba	1.039.300	3.741,48
Sucre	432.522	1.557,08
Oruro	248.560	894,82
Potosí	270.328	973,18
Tarija	213.673	769,22
Beni	342.470	1.232,89
El Alto	348.248	1.253,69
Pando	79.165	284,99
<b>Total</b>	<b>5.997.030</b>	<b>21.589,30</b>

Fuente: Herramienta Huella de Carbono 2019.

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

Sucursal	Emisiones directas	Emisiones	Total
Oficina Nacional	19,14	116,31	135,45
La Paz	30,35	601,09	631,44
Santa Cruz	120,28	528,13	648,41
Cochabamba	19,08	428,24	447,33
Sucre	7,55	178,22	185,77
Oruro	36,02	102,42	138,44
Potosí	1,43	111,39	112,82
Tarija	11,17	88,04	99,22
Beni	8,07	141,11	149,18
El Alto	10,36	143,50	153,86
Pando	3,15	32,62	35,77
<b>Total</b>	<b>266,60</b>	<b>2.471,07</b>	<b>2.737,69</b>

Fuente: Herramienta Huella de Carbono 2019.

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

Sucursal	Otras emisiones indirectas
Oficina Nacional	82,87
La Paz	90,19
Santa Cruz	109,53
Cochabamba	82,03
Sucre	37,98
Oruro	33,62
Potosí	31,03
Tarija	33,95
Beni	29,32
El Alto	42,50
Pando	20,07
Total	593,09

Fuente: Herramienta Huella de Carbono 2019.



# Consumo de agua

(303-1)

## Consumo de agua – 2019

Sucursal	Metros cúbicos	Consumo promedio por funcionario
Oficina Nacional	5.419,08	43,97 metros cúbicos promedio por funcionario al año.
La Paz	11.354,08	
Santa Cruz	24.244,40	
Cochabamba	13.808,68	
Sucre	8.048,00	
Oruro	2.942,17	
Potosí	6.514,29	
Tarija	8.520,91	
Beni	2.824,00	
El Alto	1.794,48	
Pando	1.688,67	
Total	87.158,76	

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 describen a continuación.

### La Hora del Planeta

La Hora del Planeta es mucho más que apagar la luz, es el mayor movimiento ambiental de la historia. Busca impulsar a todas las personas a sumar sus voces y demostrar que la naturaleza importa.

Nació en 2007, cuando 2.2 millones de personas en Sydney, Australia, apagaron sus luces en un llamado a la acción frente al cambio climático. Hoy es la más grande celebración por la naturaleza, sumando a más de 180 países en el mundo.

El sábado 30 de marzo 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.

Por noveno 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.

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

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.





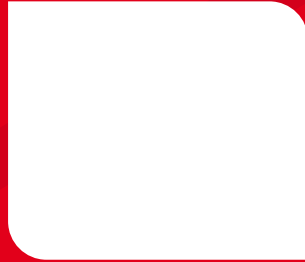
# Grandes sueños pequeñas cuotas

Desde  
1872

**BNB** | Banco  
Nacional  
de Bolivia

Esta entidad es supervisada por ASFI.





# VIII.

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

## **Desempeño económico**



## Desempeño económico

Los indicadores económicos más importantes del Banco Nacional de Bolivia S.A., correspondientes a la gestión 2019, son presentados continuación.

### 1. Impacto económico de la actividad

Indicador (expresado en millones de dólares americanos y en %)	2019
Total activos	4.091
Total depósitos del público	3.173
Patrimonio neto	276
Utilidades netas	36.9
ROE (retorno sobre el patrimonio)	15,43%
ROA (retorno sobre activos)	0.94%,

Fuente: Elaboración propia en base a registros internos.

### 2. Calificaciones de riesgo

#### AESA RATINGS Calificadora de Riesgos asociada a Fitch Ratings

	Septiembre 2019
Corto plazo moneda nacional	F1+
Corto plazo moneda extranjera	F1+
Largo plazo moneda nacional	AAA
Largo plazo moneda extranjera	AAA
Emisor	AAA
Perspectiva	Estable
Acciones ordinarias	Nivel 2

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

	Septiembre 2019
Depósitos de corto plazo moneda nacional	EQL-1.bo
Depósitos de corto plazo moneda extranjera	EQL-1.bo
Depósitos de mediano y largo plazo moneda nacional	AAA.bo
Depósitos de mediano y largo plazo moneda extranjera	AA-.bo
Acciones	2ª Clase.bo

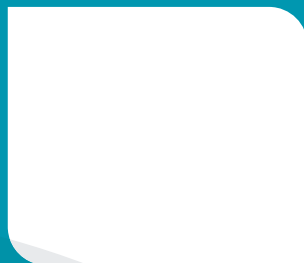
### 3. Generación y distribución de valor

(201-1)

#### VALOR ECONÓMICO DIRECTO - GENERADO Y DISTRIBUIDO

Valor Económico Generado y Distribuido (VEG+D)	2017	2018	2019
Valor económico directo creado (VEC)	<b>300.904.595</b>	<b>316.296.140</b>	<b>332.546.373</b>
<b>a) Ingresos</b>	<b>300.904.595</b>	<b>316.296.140</b>	<b>332.546.373</b>
(Vtas Netas + ingr. por inver. finan. + vtas de activos)			
Ingresos financieros	182.637.072	200.020.092	220.225.731
Abonos por diferencia de cambio y mantenimiento de valor	1.015.067	-63.381	64.638
Recuperaciones de activos financieros	44.608.099	35.198.207	29.363.774
Otros ingresos operativos	72.644.357	81.141.222	82.892.230
Ingresos de gestiones anteriores	-	-	-
<b>Valor económico distribuido (VED)</b>	<b>275.502.939</b>	<b>258.090.155</b>	<b>305.412.657</b>
<b>b) Costes operativos</b>	<b>175.814.383</b>	<b>186.033.696</b>	<b>195.962.872</b>
(Pagos a proveedores, royalties y pagos de facilitación)			
Cargos por obligaciones con el público	43.574.072	59.767.739	60.396.833
Cargos por otras cuentas por pagar y comisiones financieras	722	1.924	1.044
Cargos obligaciones con empresas con participación estatal	166	1.255.318	8.126.728
Cargos por diferencia de cambio y mantenimiento de valor	1.100.474	-211.206	-77.757
Cargos por incobrabilidad y desvalorización de activos financieros	64.067.110	47.391.165	40.968.944
Otros gastos operativos	44.030.678	55.061.185	63.616.495
Servicios contratados	8.586.634	8.636.364	8.970.352
Seguros	1.062.864	1.045.694	1.057.402
Comunicaciones y traslados	2.535.072	2.565.936	2.321.046
Mantenimiento y reparaciones	1.691.525	1.686.832	1.589.763
Gastos notariales y judiciales	770.600	706.088	1.075.270
Alquileres	2.761.234	2.854.076	3.255.810
Energía eléctrica, agua y calefacción	1.305.030	1.318.887	1.316.211
Papelería, útiles y materiales de servicio	1.612.499	1.462.983	1.339.919
Suscripciones y afiliaciones	48.973	47.149	54.336
Propaganda y publicidad	2.240.372	1.933.078	1.598.477
Gastos de representación	38.301	43.672	47.126
Aportes otras entidades – Nominativo por entidad	37.348	49.102	35.996
Gastos en comunicación y publicaciones en prensa	51.972	78.862	38.529
Diversos (menos gastos de responsabilidad social empresarial)	298.737	338.847	230.348
<b>c) Salarios y beneficios sociales</b>	<b>43.188.356</b>	<b>43.011.798</b>	<b>42.225.566</b>
(Pagos tot. a los empleados y contribuciones sociales)			
Gastos de personal	43.188.356	43.011.798	42.225.566
<b>d) Pagos a proveedores de fondos</b>	<b>22.243.200</b>	<b>9.557.866</b>	<b>27.631.501</b>
(Dividendos a accionistas e intereses por préstamos)			
Dividendos a accionistas	14.530.419	15.225.893	19.730.180
Cargos por obligaciones con bancos y entidades de financiamiento	1.653.454	4.338.371	3.292.400
Cargos por valores en circulación	2.839.965	2.255.529	2.091.331
Cargos por obligaciones subordinadas	3.219.362	2.963.966	2.517.590
<b>e) Pagos a gobierno</b>	<b>33.920.224</b>	<b>19.189.247</b>	<b>39.592.718</b>
(Tasas e impuestos brutos)			
Impuestos	705.887	537.620	539.367
Aportes Autoridad de Supervisión del Sistema Financiero	3.850.606	4.545.928	99.483
Multas Autoridad de Supervisión del Sistema Financiero	38.501	537.888	99.483
Aportes al Fondo de Reestructuración Financieras (FRF) - Art. 127 LBEF	14.106.427	15.474.169	14.484.195
Impuesto sobre las utilidades de las empresas	15.218.803	18.651.627	24.370.191
<b>f) Inversiones en la comunidad</b>			
(Aportaciones, inversiones en comunidad y donaciones)	<b>336.776</b>	<b>336.538</b>	<b>282.246</b>
Donaciones	282.644	297.548	254.143
Gastos responsabilidad social empresarial m/n	54.132	38.990	28.103
<b>Valor Económico Retenido (VER = VEC - VED)</b>	<b>25.401.656</b>	<b>22.422.106</b>	<b>27.133.716</b>

Fuente: Elaboración propia en base a registros internos.



**IX.**

**Pacto Global de  
las Naciones  
Unidas**



## Pacto Global de las Naciones Unidas

(102-12)

Desde el año 2007 el Banco Nacional de Bolivia S.A. es signatario del Pacto Global de las Naciones Unidas, desde el 2016 es miembro fundador de la Red Bolivia del Pacto Global y actualmente forma parte de la mesa directiva de esta red.

A partir de 2018 el BNB tiene un activo rol a través del liderazgo de una mesa de trabajo instalada para ejecutar acciones en beneficio de la niñez, salud y educación, que actualmente se encuentra conformada por 18 entidades. Esta mesa ha asumido el compromiso de promover los derechos de la niñez para aportar al cumplimiento de los ODS.

En el 2019 la mesa resolvió apoyar la realización del primer estudio en Bolivia sobre prácticas empresariales y niñez, liderado por UNICEF, mismo que concluyó en el mes de noviembre, arrojando importantes resultados en tres ámbitos temáticos: i. lugar de trabajo, ii. mercado, iii. comunidad y medioambiente.

### ¿Qué están haciendo las empresas por la niñez en Bolivia?



Fuente: Primer informe sobre prácticas empresariales y niñez. Unicef 2019.

A partir de los resultados del estudio, del interés de los miembros de la mesa manifestado durante las diversas sesiones de trabajo y bajo la premisa de “empezar por casa”, las entidades miembro de la mesa definieron focalizar el trabajo en la aplicación y promoción de prácticas amigables con la familia en el lugar de trabajo, para impulsar el desarrollo integral de la primera infancia.

“Garantizar el bienestar de la infancia es una condición esencial para cumplir con los Objetivos de Desarrollo Sostenible (ODS), donde se requiere de la participación y compromiso del sector privado como un actor clave para su consecución”.



En esta dimensión, las acciones y actividades de la mesa de trabajo “Empresas por la niñez” promueven los ODS que a continuación se detallan, incluyendo cada una de sus metas.





## Mesa de trabajo Empresas por la niñez



Para promover el desarrollo sostenible en distintas áreas, el Pacto Global de las Naciones Unidas promueve implementar 10 principios universalmente aceptados:

**1 RESPECTAR**  
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 como promotor ante las empresas y organizaciones bolivianas para la consecución de los Objetivos de Desarrollo Sostenible (ODS), considera que éstos son un norte orientador para que las acciones de RSE confluyan en un lenguaje común global; en esta dimensión el accionar del BNB se encamina al cumplimiento de los indicadores contenidos en 14 de los 17 ODS, cuya descripción se inserta en otras secciones del presente informe.

En el siguiente cuadro se relaciona las acciones que el BNB implementa para alcanzar los Objetivos de Desarrollo Sostenible que le competen.

Nº de objetivo	Cómo lo cumple el BNB	Metas
 <p><b>1</b> 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. Productos simples y accesibles.</p> <p>1.4. Acceso a los servicios financieros (microcrédito, billetera móvil, crédito productivo, vivienda de interés social).</p> <p>1.5. Programa Agua – Valoramos la Vida.</p> <p>1.6. Programa Agua – Valoramos la Vida.</p>
 <p><b>2</b> HAMBRE CERO</p>	<p>El banco ofrece servicios financieros orientados a agricultura.</p>	<p>2.3. Servicios financieros para la agricultura.</p>
 <p><b>3</b> 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><b>4</b> 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. Programa Aprendiendo con el BNB.</p> <p>4.5. Programa Juntos no hay barreras.</p> <p>4.10. Programa Juntos no hay barreras.</p>
 <p><b>5</b> 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><b>6</b> AGUA LIMPIA Y SANEAMIENTO</p> 	<p>El BNB promueve el acceso al agua a poblaciones en situación de vulnerabilidad, y desarrolla una cultura de cuidado del medioambiente entre sus colaboradores.</p>	<p>6.1. Programa Agua – Valoramos la Vida. 6.4. Programa DAR. 6.7. Programa Agua – Valoramos la Vida. 6.8. Programa Agua – Valoramos la Vida.</p>
<p><b>8</b> TRABAJO DECENTE Y CRECIMIENTO ECONÓMICO</p> 	<p>El BNB ofrece y mantiene excelentes condiciones laborales, y ofrece herramientas de crecimiento profesional y personal a sus colaboradores, así como propicia un amplio acceso a sus servicios que alientan el crecimiento económico.</p>	<p>8.3. Oferta de servicios financieros simples y accesibles. 8.5. Trabajo decente para hombres y mujeres, igualdad de remuneración. 8.8. Derechos laborales garantizados a todos los funcionarios del banco. 8.10. Oferta de servicios financieros simples y accesibles en microcrédito, PyME, crédito productivo, vivienda, otros. 8.11. Oferta de servicios de comercio exterior.</p>
<p><b>9</b> INDUSTRIA, INNOVACIÓN, INFRAESTRUCTURA</p> 	<p>El BNB brinda infraestructura y servicios accesibles, con innovación permanente.</p>	<p>9.1. Infraestructura libre de barreras arquitectónicas. 9.3. Acceso a servicios financieros a pequeñas y medianas empresas. 9.5. Centro de Innovación BNB. 9.8. Banca digital.</p>
<p><b>10</b> REDUCCIÓN DE LAS DESIGUALDADES</p> 	<p>El BNB ofrece productos y servicios financieros de calidad para mejorar la accesibilidad de la población e invierte en programas que promueven la inclusión social.</p>	<p>10.2. Inclusión financiera: Banca Joven, Billetera Móvil, PyME, MyPE, crédito productivo. Programa Agua – Valoramos la Vida. Programa Juntos no hay barreras. Programa de Salud Visual Veo Veo. 10.3. Garantiza la igualdad de oportunidades. 10.4. Normas de protección social, política salarial. 10.5. El BNB cumple con la normativa del ente regulador. 10.6. El BNB es miembro de ASOBAN, y Felaban.</p>

<p><b>11</b> CIUDADES Y COMUNIDADES SOSTENIBLES</p> 	<p>El BNB apoya el acceso a una vivienda digna y promueve iniciativas para el cuidado del medioambiente.</p>	<p>11. Vivienda de interés social.</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><b>12</b> 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><b>13</b> 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><b>16</b> 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><b>17</b> 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

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



X<sub>o</sub>

**Global  
Reporting  
Initiative (GRI)**





## Acerca del GRI

(102-54) (102-55)

Global Reporting Initiative (GRI-[www.globalreporting.org](http://www.globalreporting.org)) es una estrategia mundial impulsada por el Programa de las Naciones Unidas para el Medio Ambiente (PNUMA). Bajo este marco GRI creó el primer estándar mundial de lineamientos para la elaboración de memorias de sostenibilidad o informes de RSE, con el fin de que las empresas cuenten con un instrumento de alcance y aplicación mundial para hacerlo.

GRI colabora 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. En esta medida los Estándares de Informes de Sostenibilidad GRI son los que permiten desarrollar 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 medioambiente 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/memoria 2019 del BNB está basado 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 distintos grupos de interés

## Declaración del nivel de aplicación de los estándares GRI-IRSE

El Banco Nacional de Bolivia S.A. declara que el presente Informe de Responsabilidad Social Empresarial (IRSE) ha sido elaborado en

conformidad con 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 Autoridad de Supervisión del Sistema Financiero.

## 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	Descripción del estándar GRI	Reglamento RSE ASFI 428/2016	ODS	ASFI	Comentario	Página
<b>Estándares universales</b>							
1	102-1	La organización informante debe presentar la siguiente información: a. Nombre de la organización.	b) Transparencia	-	-		27
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.	b) Transparencia	-	-		99
3	102-3	La organización informante debe presentar la siguiente información: a. Ubicación de la sede de la organización.	b) Transparencia	-	-		217
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.	b) Transparencia	-	-		217
5	102-5	La organización informante debe presentar la siguiente información: a. Naturaleza de la propiedad y forma jurídica.	b) Transparencia	-	-		2154
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.	b) Transparencia	-	2E		95

Nº	Indicador GRI	Descripción del estándar GRI	Reglamento RSE ASFI 428/2016	ODS	ASFI	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.	b) Transparencia	-	-		23
8	102-8	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.	b) Transparencia	ODS Nº 5 (Igualdad de género) ODS Nº 10 (Reducción de desigualdades)	1T		61
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.	b) Transparencia	-	1P		153
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.	b) Transparencia	-	-	El BNB durante la gestión 2019 ha realizado las siguientes aperturas y cierres de agencias:  Apertura de agencia: Agencia Patio Design.  Traslado de agencias: Agencia Ventura Mall. Agencia Norte.  Cierre de agencia: Agencia MyPE La Ramada.	13 123

Nº	Indicador GRI	Descripción del estándar GRI	Reglamento RSE ASFI 428/2016	ODS	ASFI	Comentario	Página
11	102-11	La organización informante debe presentar la siguiente información: a. Si la organización aplica el principio o enfoque de precaución y cómo lo hace.	b) Transparencia	-	FS2		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.	b) Transparencia	-	-	El banco está adherido a varias iniciativas internacionales.	43 173
13	102-13	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.	b) Transparencia	ODS Nº 16 (Paz, justicia e instituciones sólidas)	-		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.	a) Rendición de cuentas a la sociedad	-	-	El Directorio del banco participa en la toma de decisiones a partir del Comité de RSE.	13
15	102-15	La organización informante debe presentar la siguiente información: a. Una descripción de los principales impactos, riesgos y oportunidades.	a) Rendición de cuentas a la sociedad	-	-	El banco realiza diagnósticos para establecer los lineamientos de RSE que le permiten: - 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	La organización informante debe presentar la siguiente información: a. Descripción de los valores, principios, estándares y normas de conducta de la organización.	b) Transparencia	ODS Nº 16 (Paz, justicia e instituciones sólidas)	-	El banco cuenta con un Código de Ética que rige la actuación de sus miembros.	25
17	102-17	La organización informante debe presentar la siguiente información: a. Descripción de los mecanismos internos y externos para: i. Solicitar asesoramiento sobre la conducta ética y jurídica y sobre la integridad de la organización. ii. Informar preocupaciones relacionadas con conductas no éticas o ilegales y con la integridad de la organización.	c) Comportamiento ético	ODS Nº 16 (Paz, justicia e instituciones sólidas)	-		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.	b) Transparencia	-	-		25

Nº	Indicador GRI	Descripción del estándar GRI	Reglamento RSE ASFI 428/2016	ODS	ASFI	Comentario	Página
19	102-19	La organización informante debe presentar la siguiente información: a. El proceso de delegación de autoridad para temas económicos, ambientales y sociales del máximo órgano de gobierno a los altos ejecutivos y otros empleados.	c) Comportamiento ético	ODS Nº 5 (Igualdad de género)	-		25
20	102-20	La organización informante debe presentar la siguiente información: a. Si la organización ha designado uno o varios cargos de nivel ejecutivo con responsabilidad en temas económicos, ambientales y sociales. b. Si quienes ocupan los cargos informan de forma directa al máximo órgano de gobierno.	c) Comportamiento ético	ODS Nº 5 (Igualdad de género)	-	El banco cuenta con Comités Gerenciales, compuestos por niveles gerenciales y ejecutivos, son órganos que han sido conformados para principalmente gestionar, coordinar y aplicar los lineamientos operativos definidos por el Directorio.	25
21	102-21	La organización informante debe presentar la siguiente información: a. Los procesos de consulta entre los grupos de interés y el máximo órgano de gobierno sobre temas económicos, ambientales y sociales. b. Si la consulta se delega, debe indicarse a quién se delega y cómo se facilitan los comentarios resultantes al máximo órgano de gobierno.	c) Comportamiento ético	ODS Nº 16 (Paz, justicia e instituciones sólidas)	-		54
22	102-22	La organización informante debe presentar la siguiente información: a. Composición del máximo órgano de gobierno y sus comités de acuerdo con las siguientes variables: i. Nivel ejecutivo o no ejecutivo. ii. Independencia. iii. Antigüedad en el órgano de gobierno. iv. Número de cargos significativos y compromisos de cada persona y naturaleza de los compromisos. v. Sexo. vi. Afiliación a grupos sociales infrarrepresentados. vii. Competencias relacionadas con temas económicos, ambientales y sociales. viii. Representación de los grupos de interés.	c) Comportamiento ético	ODS Nº 5 (Igualdad de género)	-	La composición del máximo órgano de gobierno está descrita en el Código de Gobierno Corporativo y los Estatutos del banco desglosado por sexo, grupo de edad, pertenencia a minorías y otros indicadores de diversidad.	25 64
23	102-23	La organización informante debe presentar la siguiente información: a. Si el presidente del máximo órgano de gobierno también es un ejecutivo de la organización. b. Si el presidente también es un ejecutivo, debe indicarse su función en la gestión de la organización y los motivos para esta disposición.	c) Comportamiento ético	ODS Nº 16 (Paz, justicia e instituciones sólidas)	-	El Presidente del Directorio del banco, no cumple funciones ejecutivas en la institución.	25
24	102-24	La organización informante debe presentar la siguiente información: a. Los procesos de designación y selección del máximo órgano de gobierno y sus comités. b. Los criterios empleados para designar y seleccionar a los miembros del máximo órgano de gobierno e incluir si y cómo: i. Participan los grupos de interés (incluidos los accionistas). ii. Se tiene en cuenta la diversidad. iii. Se tiene en cuenta la independencia. iv. Se tienen en cuenta los conocimientos y la experiencia en temas económicos, ambientales y sociales.	b) Transparencia	ODS Nº 5 (Igualdad de género) ODS Nº 16 (Paz, justicia e instituciones sólidas)	-	La nominación y selección del máximo órgano de gobierno está descrita en el Código de Gobierno Corporativo y los Estatutos del banco, contempla criterios de diversidad, independencia, especialización, representación de algún grupo de interés.	25

Nº	Indicador GRI	Descripción del estándar GRI	Reglamento RSE ASFI 428/2016	ODS	ASFI	Comentario	Página
25	102-25	La organización informante debe presentar la siguiente información: a. Los procedimientos que sigue el máximo órgano de gobierno para asegurarse de evitar y gestionar los conflictos de intereses. b. Si los conflictos de intereses se revelan a los grupos de interés, incluidos, como mínimo: i. La afiliación a distintas juntas. ii. La participación accionaria cruzada con proveedores y otros grupos de interés. iii. La existencia de un accionista controlador. iv. Las publicaciones de la parte relacionada.	c) Comportamiento ético	ODS Nº 16 (Paz, justicia e instituciones sólidas)	-	El Gobierno Corporativo del banco cuenta con códigos y reglamentos para el manejo de conflictos.	25
26	102-26	La organización informante debe presentar la siguiente información: a. Las funciones que desempeñan los altos ejecutivos y el máximo órgano de gobierno en el desarrollo, la aprobación y la actualización del objetivo de la organización, las declaraciones de valores o misiones, las estrategias, las políticas y los objetivos relacionados con temas económicos, ambientales y sociales.	b) Transparencia	ODS Nº 16 (Paz, justicia e instituciones sólidas)	-	El banco cuenta con procedimientos aprobados por las instancias correspondientes, para establecer los aspectos estratégicos relacionados a la RSE (definición de visión, misión, valores, estrategias, políticas, etc.).	25
27	102-27	La organización informante debe presentar la siguiente información: a. Las medidas adoptadas para desarrollar y potenciar el conocimiento colectivo del máximo órgano de gobierno en temas económicos, ambientales y sociales.	b) Transparencia	-	-		54
28	102-28	La organización informante debe presentar la siguiente información: a. Los procesos para evaluar el desempeño del máximo órgano de gobierno con respecto a la gestión de temas económicos, ambientales y sociales. b. Si dicha evaluación es independiente o no y su frecuencia. c. Si dicha evaluación es una autoevaluación. d. Las medidas tomadas en respuesta a la evaluación del desempeño del máximo órgano de gobierno con respecto a la gestión de temas económicos, ambientales y sociales, lo que incluye, como mínimo, los cambios en la composición del mismo y en las prácticas de la organización.	c) Comportamiento ético	-	-		25
29	102-29	La organización informante debe presentar la siguiente información: a. La función del máximo órgano de gobierno en la identificación y gestión de temas económicos, ambientales y sociales y sus impactos, riesgos y oportunidades (incluida su función en la aplicación de los procesos de debida diligencia). b. Si la consulta al grupo de interés se usa para ayudar al máximo órgano de gobierno en la identificación y gestión de temas económicos, ambientales y sociales y sus impactos, riesgos y oportunidades.	b) Transparencia	ODS Nº 16 (Paz, justicia e instituciones sólidas)	-		25 51

Nº	Indicador GRI	Descripción del estándar GRI	Reglamento RSE ASFI 428/2016	ODS	ASFI	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.	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.	b) Transparencia	-	-		51
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.	a) Rendición de cuentas a la sociedad	-	-	El Comité Nacional de RSE es la instancia que evalúa el Informe de RSE, el Directorio del banco es quien aprueba el contenido del mismo.	25
33	102-33	La organización informante debe presentar la siguiente información: a. El proceso para comunicar preocupaciones críticas al máximo órgano de gobierno.	b) Transparencia	-	-		54 56
34	102-34	La organización informante debe presentar la siguiente información: a. La naturaleza y el número total de preocupaciones críticas notificadas al máximo órgano de gobierno. b. Los mecanismos utilizados para abordar y solventar preocupaciones críticas.	b) Transparencia	ODS Nº 16 (Paz, justicia e instituciones sólidas)	-		43
35	102-35	La organización informante debe presentar la siguiente información: a. Las políticas de remuneración para el máximo órgano de gobierno y los altos ejecutivos en lo que atañe a los siguientes 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.	e) Cumplimiento de leyes y normas	ODS Nº 8 (Trabajo decente y crecimiento económico)	(3B)		78

Nº	Indicador GRI	Descripción del estándar GRI	Reglamento RSE ASFI 428/2016	ODS	ASFI	Comentario	Página
36	102-36	La organización informante debe presentar la siguiente información: a. El proceso para determinar la remuneración. b. Si, en la determinación de la remuneración, participan consultores especializados y si son independientes a la dirección. c. Cualquier otra relación que los consultores especializados tengan con la organización.	e) Cumplimiento de leyes y normas	ODS Nº 8 (Trabajo decente y crecimiento económico)	-		78
37	102-37	La organización informante debe presentar la siguiente información: a. Cómo se solicita la opinión de los grupos de interés y cómo se tiene en cuenta en lo que atañe a la remuneración. b. Si procede, los resultados de los votos sobre las propuestas y políticas de remuneración.	b) Transparencia	ODS Nº 8 (Trabajo decente y crecimiento económico)	-		85
38	102-38	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.	c) Comportamiento ético	ODS Nº 8 (Trabajo decente y crecimiento económico)	-	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 2019 es de: 15,52.	78
39	102-39	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.	c) Comportamiento ético	ODS Nº 8 (Trabajo decente y crecimiento económico)	2B	El funcionario mejor pagado del banco no ha tenido incremento salarial en 2019.	Índice
40	102-40	La organización informante debe presentar la siguiente información: a. Lista de los grupos de interés con los que está implicada la organización.	d) Respeto a las partes interesadas	ODS Nº 16 (Paz, justicia e instituciones sólidas)	-	El banco ha identificado a grupos de interés prioritarios.	43
41	102-41	La organización informante debe presentar la siguiente información: a. Porcentaje del total de empleados cubiertos en los acuerdos de negociación colectiva.	b) Transparencia	ODS Nº 8 (Trabajo decente y crecimiento económico)	-		85
42	102-42	La organización informante debe presentar la siguiente información: a. La base para identificar y seleccionar a los grupos de interés participantes.	d) Respeto a las partes interesadas	-	-	Los lineamientos estratégicos de RSE del banco establecen la identificación y priorización de los grupos de interés.	43
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.	d) Respeto a las partes interesadas	-	-		54



Nº	Indicador GRI	Descripción del estándar GRI	Reglamento RSE ASFI 428/2016	ODS	ASFI	Comentario	Página
44	102-44	La organización informante debe presentar la siguiente información: a. Los temas y preocupaciones que han sido señalados a través de la participación de los grupos de interés e incluir: i. Cómo ha respondido la organización a estos temas y preocupaciones, incluso mediante la elaboración de informes. ii. Los grupos de interés que han señalado cada uno de los temas y las preocupaciones clave.	d) Respeto a las partes interesadas	ODS Nº 10 (Reducción de desigualdades)	-	El banco cuenta con canales para atender inquietudes de sus principales grupos de interés.	25 51
45	102-45	La organización informante debe presentar la siguiente información: a. Lista de las entidades que forman parte de los estados financieros consolidados o documentos equivalentes de la organización. b. Si alguna de las entidades que forman parte de los estados financieros consolidados o documentos equivalentes de la organización no aparece en el informe.	d) Respeto a las partes interesadas	ODS Nº 16 (Paz, justicia e instituciones sólidas)	-		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.	d) Respeto a las partes interesadas	-	-		51 55
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.	d) Respeto a las partes interesadas	-	-		51
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.	d) Respeto a las partes interesadas	-	-	En el Informe 2019 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.	d) Respeto a las partes interesadas	-	-	No se han reportado cambios en cuanto a los Estándares GRI. No se han suscitado cambios en la normativa ASFI vigente para la elaboración de informes de RSE.	13

Nº	Indicador GRI	Descripción del estándar GRI	Reglamento RSE ASFI 428/2016	ODS	ASFI	Comentario	Página
50	102-50	La organización informante debe presentar la siguiente información: a. Período objeto del informe para la información proporcionada.	a) Rendición de cuentas a la sociedad	-	-	Del 01 de enero de 2019 al 31 de diciembre de 2019.	7
51	102-51	La organización informante debe presentar la siguiente información: a. Si procede, la fecha del informe más reciente.	a) Rendición de cuentas a la sociedad	-	-	Informe de RSE 2018, que se encuentra disponible en el portal Web del banco.	7
52	102-52	La organización informante debe presentar la siguiente información: a. El ciclo de elaboración de informes.	a) Rendición de cuentas a la sociedad	-	-	El ciclo de elaboración de los informes del BNB es anual, 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.	a) Rendición de cuentas a la sociedad	-	-	El contacto para preguntas sobre el Informe es: 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	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”.	a) Rendición de cuentas a la sociedad	-	-		9 183
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.	a) Rendición de cuentas a la sociedad	-	-		183 184

Nº	Indicador GRI	Descripción del estándar GRI	Reglamento RSE ASFI 428/2016	ODS	ASFI	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.	b) Transparencia	-	-	El Informe de RSE de la gestión 2019 ha sido verificado por la empresa AESA Ratings S.R.L.	7 213
57	103-1	Indicar la cobertura dentro de la organización de cada aspecto material.	d) Respeto a las partes interesadas	-	-		51
58	103-2	<b>El enfoque de gestión y sus componentes - Requerimientos para la presentación de información</b> 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.	e) Cumplimiento de leyes y normas	ODS Nº 10 (Reducción de desigualdades)	-	El banco establece indicadores y metas relacionados a temas materiales contenidos en el cumplimiento de la Función Social y los reporta en el Balance Social de la gestión correspondiente.	Índice
<b>Estándares económicos</b>							
59	201-1	La organización informante debe presentar la siguiente información: a. El valor económico generado y distribuido (VEGD) de forma acumulada, incluidos los componentes básicos para las operaciones globales de la organización que figuran a continuación. Si los datos se presentan sobre la base de efectivo (caja), se debe informar de la justificación de esta decisión, además de los siguientes componentes básicos: i. Valor económico directo generado: ingresos. ii. Valor económico distribuido: costes operacionales, salarios y beneficios de los empleados, pagos a proveedores de capital, pagos al gobierno (por país) e inversiones en la comunidad. iii. Valor económico retenido: "el valor económico directo generado" menos "el valor económico distribuido". b. Cuando sea significativo, se informa del VEGD por separado a nivel nacional, regional o de mercado y de los criterios utilizados para definir la significación.	a) Rendición de cuentas a la sociedad	ODS Nº 8 (Trabajo decente y crecimiento económico)	-		170

Nº	Indicador GRI	Descripción del estándar GRI	Reglamento RSE ASFI 428/2016	ODS	ASFI	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>	d) Respeto a las partes interesadas	-	-	El Banco Nacional de Bolivia S.A. no ha evaluado los riesgos y oportunidades derivados del cambio climático.	Índice
61	201-3	<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>	a) Rendición de cuentas a la sociedad	ODS Nº 8 (Trabajo decente y crecimiento económico)	-	El banco cumple la legislación vigente en cuanto a los regímenes laborales, patronales y previsionales de los funcionarios dependientes (tiempo completo y tiempo parcial) y subcontratados.	78 79
62	201-4	<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 periodo 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>	c) Comportamiento ético	ODS Nº 8 (Trabajo decente y crecimiento económico)	-	El Banco Nacional de Bolivia S.A. no recibe asistencias por parte del gobierno.	Índice

Nº	Indicador GRI	Descripción del estándar GRI	Reglamento RSE ASFI 428/2016	ODS	ASFI	Comentario	Página
63	202-1	<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>	e) Cumplimiento de leyes y normas	ODS Nº 1 (Fin de pobreza)	3B		79
64	202-2	<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>	b) Transparencia	ODS Nº 8 (Trabajo decente y crecimiento económico)	-		70 75
65	203-2	<p><b>Impactos económicos indirectos significativos</b></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>	b) Transparencia	ODS Nº 1 (Fin de pobreza) ODS Nº 17 (Alianzas para lograr los objetivos)	-	El Banco Nacional de Bolivia S.A. no ha evaluado los impactos económicos debido a la naturaleza de sus actividades referidas a la intermediación financiera.	Índice
66	204-1	<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>	b) Transparencia	ODS Nº 8 (Trabajo decente y crecimiento económico) ODS Nº 17 (Alianzas para lograr los objetivos)	1P		154

Nº	Indicador GRI	Descripción del estándar GRI	Reglamento RSE ASFI 428/2016	ODS	ASFI	Comentario	Página
67	205-1	<p><b>Operaciones evaluadas para riesgos relacionados con la corrupción</b></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>	b) Transparencia	ODS Nº 16 (Paz, justicia e instituciones sólidas)	-	El Banco Nacional de Bolivia S.A cuenta con una Gerencia de Cumplimiento que establece los mecanismos orientados a la lucha contra la corrupción (lavado de dinero, legitimación de ganancias ilícitas) que cumple con la normativa vigente al respecto.	Índice
<b>Estándares ambientales</b>							
68	301-1	<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>	b) Transparencia	ODS Nº 8 (Trabajo decente y crecimiento económico)	-	El banco tiene como principal actividad los servicios financieros, motivo por el cual no utiliza significativamente materiales reciclados para producir y envasar los principales productos y servicios de la organización.	160
69	301-2	<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>	b) Transparencia	ODS Nº 8 (Trabajo decente y crecimiento económico)	-	El banco cuenta con políticas y reglamentos para reciclaje y concientización en el uso responsable de papel.	157
70	301-3	<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>	b) Transparencia	ODS Nº 8 (Trabajo decente y crecimiento económico)	2A	El banco no emplea productos y materiales de envasado recuperados para cada categoría de producto, debido a la naturaleza de sus actividades referidas a la intermediación financiera.	157
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>	b) Transparencia	-	-		161 162

Nº	Indicador GRI	Descripción del estándar GRI	Reglamento RSE ASFI 428/2016	ODS	ASFI	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.	b) Transparencia	-	-		162
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.	b) Transparencia	-	-		160 162
74	302-4	La organización informante debe presentar la siguiente información: a. La reducción de consumo energético lograda como resultado directo de las iniciativas de conservación y eficiencia, en julios o múltiplos. b. Los tipos de energía incluidos en dicha reducción (combustible, electricidad, calefacción, refrigeración, vapor o todos). c. La base del cálculo de la reducción del consumo energético, como el año base o la línea base, incluida la justificación de la selección. d. Los estándares, las metodologías, las suposiciones o las herramientas de cálculo utilizados.	b) Transparencia	ODS Nº 8 (Trabajo decente y crecimiento económico)	-		157
75	302-5	La organización informante debe presentar la siguiente información: a. Las reducciones de los requerimientos energéticos de los productos y servicios vendidos logradas durante el período objeto del informe, en julios o múltiplos. b. La base del cálculo de la reducción del consumo energético, como el año base o la línea base, incluida la justificación de la selección. c. Los estándares, las metodologías, las suposiciones o las herramientas de cálculo utilizados.	b) Transparencia	ODS Nº 8 (Trabajo decente y crecimiento económico)	-	El banco cuenta con un programa de reducción energética en base a la innovación y transformación digital de sus servicios.	157
76	303-1	La organización informante debe presentar la siguiente información: a. El volumen total de agua extraída, desglosado por las siguientes fuentes: i. Aguas superficiales, incluida el agua de humedales, ríos, lagos y océanos. ii. Aguas subterráneas. iii. Agua de lluvia recogida y almacenada directamente por la organización. iv. Aguas residuales de otra organización. v. Suministros municipales de agua u otros servicios hídricos públicos o privados. b. Los estándares, las metodologías y las suposiciones utilizados.	b) Transparencia	ODS Nº 6 (Agua limpia y saneamiento)	-		164

Nº	Indicador GRI	Descripción del estándar GRI	Reglamento RSE ASFI 428/2016	ODS	ASFI	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>	b) Transparencia	-	-	El banco no utiliza fuentes de agua significativas que puedan ser afectadas por la extracción de agua.	Índice
78	303-3	<p><b>Agua reciclada y reutilizada</b></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>	b) Transparencia	ODS Nº 8 (Trabajo decente y crecimiento económico)	1A		157
79	305-1	<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 CO<sub>2</sub> equivalente.</p> <p>b. Los gases incluidos en el cálculo: CO<sub>2</sub>, CH<sub>4</sub>, N<sub>2</sub>O, HFC, PFC, SF<sub>6</sub>, NF<sub>3</sub> o todos.</p> <p>c. Las emisiones biogénicas de CO<sub>2</sub> en toneladas métricas de CO<sub>2</sub> 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>	b) Transparencia	ODS Nº 3 (Salud y bienestar)	-		158



N°	Indicador GRI	Descripción del estándar GRI	Reglamento RSE ASFI 428/2016	ODS	ASFI	Comentario	Página
80	305-2	<p>La organización informante debe presentar la siguiente información:</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>El valor bruto —en función de la ubicación— de emisiones indirectas de GEI al generar energía (alcance 2) en toneladas métricas de CO<sub>2</sub> equivalente.</li> <li>Si procede, el valor bruto —en función del mercado— de emisiones indirectas de GEI al generar energía (alcance 2) en toneladas métricas de CO<sub>2</sub> equivalente.</li> <li>Si están disponibles, los gases incluidos en el cálculo: CO<sub>2</sub>, CH<sub>4</sub>, N<sub>2</sub>O, HFC, PFC, SF<sub>6</sub>, NF<sub>3</sub> o todos.</li> <li>El año base para el cálculo, si procede, e incluir: <ol style="list-style-type: none"> <li>La justificación de la selección.</li> <li>Las emisiones en el año base.</li> <li>El contexto de cualquier cambio significativo en las emisiones que haya dado lugar a nuevos cálculos de las emisiones en el año base.</li> </ol> </li> <li>La fuente de los factores de emisión y las tasas del potencial de calentamiento global (PCG) utilizadas o una referencia a la fuente del PCG.</li> <li>El enfoque de consolidación para las emisiones: participación accionarial, control financiero o control operacional.</li> <li>Los estándares, las metodologías, las suposiciones o las herramientas de cálculo utilizados.</li> </ol>	b) Transparencia	ODS N° 3 (Salud y bienestar)	-		158
81	305-3	<p>La organización informante debe presentar la siguiente información:</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>El valor bruto de otras emisiones indirectas de GEI (alcance 3) en toneladas métricas de CO<sub>2</sub> equivalente.</li> <li>Si están disponibles, los gases incluidos en el cálculo: CO<sub>2</sub>, CH<sub>4</sub>, N<sub>2</sub>O, HFC, PFC, SF<sub>6</sub>, NF<sub>3</sub> o todos.</li> <li>Las emisiones biogénicas de CO<sub>2</sub> en toneladas métricas de CO<sub>2</sub> equivalente.</li> <li>Las categorías y actividades relativas a otras emisiones indirectas de GEI (alcance 3) incluidas en el cálculo.</li> <li>El año base para el cálculo, si procede, e incluir: <ol style="list-style-type: none"> <li>La justificación de la selección.</li> <li>Las emisiones en el año base.</li> <li>El contexto de cualquier cambio significativo en las emisiones que haya dado lugar a nuevos cálculos de las emisiones en el año base.</li> </ol> </li> <li>La fuente de los factores de emisión y las tasas del potencial de calentamiento global (PCG) utilizadas o una referencia a la fuente del PCG.</li> <li>Los estándares, las metodologías, las suposiciones o las herramientas de cálculo utilizados.</li> </ol>	b) Transparencia	ODS N° 3 (Salud y bienestar)	-		158

Nº	Indicador GRI	Descripción del estándar GRI	Reglamento RSE ASFI 428/2016	ODS	ASFI	Comentario	Página
82	305-4	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 <sub>2</sub> , CH <sub>4</sub> , N <sub>2</sub> O, HFC, PFC, SF <sub>6</sub> , NF <sub>3</sub> o todos.	b) Transparencia	ODS Nº 3 (Salud y bienestar)	-		158
83	305-5	La organización informante debe presentar la siguiente información: a. La reducción de las emisiones de GEI como consecuencia directa de las iniciativas de reducción en toneladas métricas de CO <sub>2</sub> equivalente. b. Los gases incluidos en el cálculo: CO <sub>2</sub> , CH <sub>4</sub> , N <sub>2</sub> O, HFC, PFC, SF <sub>6</sub> , NF <sub>3</sub> o todos. c. El año base o la línea base, incluida la justificación de la selección. d. Los alcances en los que se produjeron reducciones: directas (alcance 1), indirectas al generar energía (alcance 2) u otras indirectas (alcance 3). e. Los estándares, las metodologías, las suposiciones o las herramientas de cálculo utilizados.	b) Transparencia	ODS Nº 3 (Salud y bienestar)	-		158
84	305-6	La organización informante debe presentar la siguiente información: a. La producción, las importaciones y las exportaciones de SAO en toneladas métricas de CFC-11 (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.	b) Transparencia	ODS Nº 3 (Salud y bienestar)	-	El banco, debido a que su principal actividad es la intermediación financiera, no realiza producción, importación, exportación de SAO en TN.	Índice
85	305-7	La organización informante debe presentar la siguiente información: a. Las emisiones significativas al aire, en kilogramos o múltiplos, para cada uno de los siguientes: i. 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.	b) Transparencia	ODS Nº 3 (Salud y bienestar)	-	El banco, debido a que su principal actividad es la intermediación financiera, no realiza emisiones significativas de contaminantes.	Índice

Nº	Indicador GRI	Descripción del estándar GRI	Reglamento RSE ASFI 428/2016	ODS	ASFI	Comentario	Página
86	306-2	<p><b>Residuos por tipo y método de eliminación</b></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"> <li>Reutilización.</li> <li>Reciclaje.</li> <li>Compostaje.</li> <li>Recuperación, incluida la recuperación energética.</li> <li>Incineración (quema de masa).</li> <li>Inyección en pozos profundos.</li> <li>Vertedero.</li> <li>Almacenamiento en el sitio.</li> <li>Otros (que debe especificar la organización).</li> </ol>	b) Transparencia	ODS Nº 3 (Salud y bienestar)	-	El banco tiene convenio con la empresa RERECICLA a nivel nacional.	157
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"> <li>El valor monetario total de las multas significativas.</li> <li>El número total de sanciones no monetarias.</li> <li>Los casos sometidos a mecanismos de resolución de litigios.</li> </ol> <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>	e) Cumplimiento de leyes y normas	-	-	El banco no ha sido objeto de multas por concepto de incumplimiento en leyes y regulaciones medioambientales.	Índice
<b>Estándares sociales</b>							
88	401-1	<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>	d) Respeto a las partes interesadas	ODS Nº 5 (Igualdad de género) ODS Nº 10 (Reducción de desigualdades)	(2T)	<p>El banco ha realizado nuevas contrataciones durante el 2019, de acuerdo al siguiente detalle:</p> <p>GÉNERO Femenino 15%. Masculino 16%. SUCURSAL Oficina Nacional 16%. La Paz 20%. Santa Cruz 15%. Cochabamba 14%. Sucre 18%. Oruro 23%. Potosí 13%. Tarija 12%. Beni 10%. El Alto 11%. Pando 0%. TOTAL NUEVAS CONTRATACIONES 2019: 16%. Rotación del personal durante el 2019: SUCURSAL Oficina Nacional 26%. La Paz 24%. Santa Cruz 14%. Cochabamba 17%. Sucre 18%. Oruro 24%. Potosí 22%. Tarija 20%. Beni 14%. El Alto 19%. Pando 0%. TOTAL ROTACIÓN DE PERSONAL 2019: 20%.</p>	64 75

Nº	Indicador GRI	Descripción del estándar GRI	Reglamento RSE ASFI 428/2016	ODS	ASFI	Comentario	Página
89	401-2	La organización informante debe presentar la siguiente información: a. Los beneficios estándar para los empleados a jornada completa de la organización, pero que no se dan a los empleados a tiempo parcial o temporales, en función de las instalaciones con operaciones significativas. Estos incluyen, como mínimo: i. Seguro de vida. ii. Asistencia sanitaria. iii. Cobertura por incapacidad e invalidez. iv. Permiso parental. v. Provisiones por jubilación. vi. Participación accionaria. vii. Otros. b. La definición utilizada para “instalaciones con operaciones significativas”.	d) Respeto a las partes interesadas	ODS Nº 5 (Igualdad de género)	-		79
90	401-3	La organización informante debe presentar la siguiente información: a. El número total de empleados que han tenido derecho a permiso parental, por sexo. b. El número total de empleados que se han acogido al permiso parental, por sexo. c. El número total de empleados que han regresado al trabajo en el período objeto del informe después de terminar el permiso parental, por sexo. d. El número total de empleados que han regresado al trabajo después de terminar el permiso parental y que seguían siendo empleados 12 meses después de regresar al trabajo, por sexo. e. Las tasas de regreso al trabajo y de retención de empleados que se acogieron al permiso parental, por sexo.	d) Respeto a las partes interesadas	ODS Nº 5 (Igualdad de género)	-		82
91	403-1	La organización informante debe presentar la siguiente información: a. El nivel al que los comités formales trabajador-empresa de salud y seguridad funcionan dentro de la organización. b. El porcentaje de trabajadores cuyo trabajo o lugar de trabajo sea objeto de control por parte de la organización y que estén representados por comités formales trabajador-empresa de salud y seguridad.	e) Cumplimiento de leyes y normas	ODS Nº 3 (Salud y bienestar)	-		86
92	403-2	La organización informante debe presentar la siguiente información: a. Los tipos de accidentes, la tasa de frecuencia de accidentes (TFA), la tasa de incidencia de enfermedades profesionales (TIEP), la tasa de días perdidos (TDP), la tasa de absentismo laboral (TAL) y las muertes por accidente laboral o enfermedad profesional para todos los empleados, desglosados por: i. Región. ii. Sexo. b. Los tipos de accidentes, la tasa de frecuencia de accidentes (TFA) y las muertes por accidente laboral o enfermedad profesional para todos los trabajadores (excluidos los empleados) cuyo trabajo o lugar de trabajo sea objeto de control por parte de la organización, desglosados por: i. Región. ii. Sexo. c. El sistema de reglas aplicado al registro y la presentación de información de estadísticas de accidentes.	e) Cumplimiento de leyes y normas	ODS Nº 3 (Salud y bienestar)	-		86 87

Nº	Indicador GRI	Descripción del estándar GRI	Reglamento RSE ASFI 428/2016	ODS	ASFI	Comentario	Página
93	403-3	La organización informante debe presentar la siguiente información: a. Si hay algún trabajador cuyo trabajo o lugar de trabajo sea controlado por la organización y esté implicado en actividades laborales con alta incidencia o alto riesgo de determinadas enfermedades.	e) Cumplimiento de leyes y normas	ODS Nº 3 (Salud y bienestar)	-	El banco no ofrece trabajos o lugares de trabajos controlados por la organización que impliquen actividades laborales con alta incidencia o alto riesgo de determinadas enfermedades.	Índice
94	403-4	La organización informante debe presentar la siguiente información: a. Si los acuerdos formales (locales o globales) con sindicatos abarcan la salud y la seguridad. b. En tal caso, hasta qué punto, expresado a modo de porcentaje, se abordan ciertos temas de salud y seguridad en dichos acuerdos.	e) Cumplimiento de leyes y normas	ODS Nº 8 (Trabajo decente y crecimiento económico)	-		79
95	404-1	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 periodo objeto del informe, por: i. Sexo. ii. Categoría laboral.	d) Respeto a las partes interesadas	ODS Nº 4 (Educación de calidad)	1C		66
96	404-2	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.	d) Respeto a las partes interesadas	ODS Nº 4 (Educación de calidad)	2C	El banco cuenta con programas para mejorar las aptitudes integrales de los funcionarios.	66
97	404-3	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.	e) Cumplimiento de leyes y normas	ODS Nº 5 (Igualdad de género) ODS Nº 10 (Reducción de desigualdades)	3C		75
98	405-1	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).	b) Transparencia	ODS Nº 5 (Igualdad de género)	1D		64

Nº	Indicador GRI	Descripción del estándar GRI	Reglamento RSE ASFI 428/2016	ODS	ASFI	Comentario	Página
99	405-2	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".	e) Cumplimiento de leyes y normas	ODS Nº 5 (Igualdad de género) ODS Nº 10 (Reducción de desigualdades)	2D		64
100	406-1	<b>Casos de discriminación y acciones correctivas emprendidas</b>  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.	e) Cumplimiento de leyes y normas	ODS Nº 5 (Igualdad de género) ODS Nº 16 (Paz, justicia e instituciones sólidas)	-	El banco cuenta con una política de gestión de personal, mediante la cual selecciona y contrata personal, 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.	Índice
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.	e) Cumplimiento de leyes y normas	-	-		85
102	412-2	La organización informante debe presentar la siguiente información: a. El número total de horas —durante el período objeto del informe— dedicadas a la formación en políticas o procedimientos sobre derechos humanos y aspectos de los derechos humanos relevantes para las operaciones. b. El porcentaje de empleados que —durante el período objeto del informe— reciben formación en políticas o procedimientos sobre derechos humanos y aspectos de los derechos humanos relevantes para las operaciones.	f) Respeto a los derechos humanos	ODS Nº 4 (Educación de calidad)	-		66

Nº	Indicador GRI	Descripción del estándar GRI	Reglamento RSE ASFI 428/2016	ODS	ASFI	Comentario	Página
103	412-3	La organización informante debe presentar la siguiente información: a. El número total y el porcentaje de acuerdos y contratos de inversión significativos con cláusulas sobre derechos humanos o sometidos a evaluación de derechos humanos. b. La definición de "acuerdos de inversión significativos".	f) Respeto a los derechos humanos	ODS Nº 10 (Reducción de desigualdades)	2H		74
104	413-1	La organización informante debe presentar la siguiente información: a. El porcentaje de operaciones con programas de participación de las comunidades locales, evaluación de impactos y/o programas de desarrollo, incluidos: i. Evaluaciones del impacto social, incluidas las evaluaciones de impacto del género en función de los procesos participativos. ii. Evaluaciones del impacto ambiental y vigilancia en curso. iii. Contenido público sobre los resultados de las evaluaciones del impacto ambiental y social. iv. Programas de desarrollo comunitario locales basados en las necesidades de las comunidades locales. v. Planes de participación de los grupos de interés en función del mapeo de los grupos de interés. vi. Comités y procesos de consulta con las comunidades locales, que incluyan a grupos vulnerables. vii. Consejos de trabajo, comités de salud y seguridad en el trabajo y otros organismos de representación de los trabajadores para tratar los impactos. viii. Procesos formales de queja y/o reclamación en las comunidades locales.	d) Respeto a las partes interesadas	ODS Nº 1 (Fin de pobreza) ODS Nº 17 (Alianzas para lograr los objetivos)	1H 3H		139
105	413-2	La organización informante debe presentar la siguiente información: a. Las operaciones con impactos negativos significativos —reales o potenciales— en las comunidades locales, e incluir: i. La ubicación de las operaciones. ii. Las operaciones con impactos negativos significativos reales o potenciales.	d) Respeto a las partes interesadas	-	1H		139
106	414-1	La organización informante debe presentar la siguiente información: a. El porcentaje de nuevos proveedores evaluados y seleccionados de acuerdo con los criterios sociales.	f) Respeto a los derechos humanos	ODS Nº 8 (Trabajo decente y crecimiento económico)	1P		153

Nº	Indicador GRI	Descripción del estándar GRI	Reglamento RSE ASFI 428/2016	ODS	ASFI	Comentario	Página
107	414-2	<p>La organización informante debe presentar la siguiente información:</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>El número de proveedores evaluados en relación con los impactos sociales.</li> <li>El número de proveedores identificados como proveedores con impactos sociales negativos significativos potenciales y reales.</li> <li>Los impactos sociales negativos significativos —potenciales y reales— identificados en la cadena de suministro.</li> <li>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.</li> <li>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.</li> </ol>	f) Respeto a los derechos humanos	-	-	El banco no realizó la evaluación de impactos sociales, de proveedores en la cadena de suministros.	Índice
108	417-1	<p>La organización informante debe presentar la siguiente información:</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>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"> <li>El origen de los componentes del producto o servicio.</li> <li>El contenido, especialmente en relación con las sustancias que podrían generar un impacto ambiental o social.</li> <li>El uso seguro del producto o servicio.</li> <li>La eliminación del producto y los impactos ambientales y sociales.</li> <li>Otros (explicar).</li> </ol> </li> <li>El porcentaje de categorías significativas de productos o servicios cubiertas y evaluadas en relación con el cumplimiento de dichos procedimientos.</li> </ol>	b) Transparencia	-	-	El banco no realiza el etiquetado de productos y/o servicios, debido a que sus actividades son de intermediación financiera.	Índice
109	417-2	<p>La organización informante debe presentar la siguiente información:</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>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"> <li>Casos de incumplimiento de las normativas que den lugar a multas o sanciones.</li> <li>Casos de incumplimiento de las normativas que den lugar a advertencias.</li> <li>Casos de incumplimiento de códigos voluntarios.</li> </ol> </li> <li>Si la organización no ha identificado incumplimientos de las normativas o códigos voluntarios, basta con señalar este hecho en una declaración breve.</li> </ol>	e) Cumplimiento de las leyes y normas	-	-	El banco no ha presentado incumplimientos en las normativas o códigos voluntarios relativos, que den lugar a multas o advertencias por el etiquetado de productos.	Índice



Nº	Indicador GRI	Descripción del estándar GRI	Reglamento RSE ASFI 428/2016	ODS	ASFI	Comentario	Página
110	418-1	<p><b>Reclamaciones fundamentadas relativas a violaciones de la privacidad del cliente y pérdida de datos del cliente</b></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>	e) Cumplimiento de las leyes y normas	-	-	El banco cuenta con mecanismos para proteger el secreto bancario y cumple la normativa vigente al respecto.	Índice
111	419-1	<p>La organización informante debe presentar la siguiente información:</p> <p>a. Las multas y las sanciones no monetarias significativas por el incumplimiento de 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>	e) Cumplimiento de leyes y normas	-	1N	<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. El banco ha sido amonestado mediante las siguientes Resoluciones de la ASFI relacionadas a sus operaciones dentro del sistema financiero boliviano:</p> <p>RESOLUCIÓN ASFI Nº 111/2019 08/02/2019  RESOLUCIÓN ASFI Nº 593/2019 10/07/2019  RESOLUCIÓN ASFI Nº 669/2019 30/07/2019  RESOLUCIÓN ASFI Nº 670/2019 30/07/2019  RESOLUCIÓN ASFI Nº 829/2019 23/09/2019  RESOLUCION ASFI Nº 905/2019 22/10/2019  RESOLUCION ASFI Nº 977/2019 12/11/2019  RESOLUCION ASFI Nº 978/2019 12/11/2019  RESOLUCION ASFI Nº 979/2019 12/11/2019</p>	Índice
<b>Suplemento específico del sector de servicios financieros</b>							
112	FS1	Políticas con aspectos medioambientales y sociales específicos aplicadas a las líneas de negocio.	Específico sector financiero	-	1E		138
113	FS2	Procedimientos para la evaluación y el control de riesgos sociales y medioambientales en las líneas de negocio.	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.	Específico sector financiero	-	-		138

Nº	Indicador GRI	Descripción del estándar GRI	Reglamento RSE ASFI 428/2016	ODS	ASFI	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.	Específico sector financiero	-	-		66
116	FS5	Interacciones con clientes/sociedades participadas/socios empresariales en relación a los riesgos y oportunidades medioambientales y sociales.	Específico sector financiero	-	-		95
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.	Específico sector financiero	-	-		95 99 106
118	FS7	Valor monetario de los productos y servicios diseñados para proporcionar un beneficio social específico para cada línea de negocio desglosado según su propósito.	Específico sector financiero	-	2E		95
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.	Específico sector financiero	-	-	El banco no cuenta con los mecanismos de información para generar el detalle requerido por el indicador.	Índice
120	FS9	Cobertura y frecuencia de auditorías para evaluar la implementación de las políticas medioambientales y sociales y los procedimientos de evaluación de riesgos.	Específico sector financiero	-	-	La Gerencia de Auditoría Interna revisa las donaciones realizadas durante la gestión, en el marco de la normativa vigente.	Índice
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.	Específico sector financiero	-	-		139
122	FS11	Porcentaje de activos sujetos a controles medioambientales o sociales tanto positivos como negativos.	Específico sector financiero	-	-	El banco no cuantifica los controles medioambientales o sociales.	Índice
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.	Específico sector financiero	-	-		139
124	FS13	Puntos de acceso por tipo en áreas de escasa densidad de población o desfavorecidas económicamente.	Específico sector financiero	-	-	El BNB durante la gestión 2019 ha realizado las siguientes aperturas y cierres de agencias:  Apertura de agencia: Agencia Patio Design.  Traslado de agencias: Agencia Ventura Mall. Agencia Norte.  Cierre de agencia: Agencia MyPE La Ramada.	Índice

Nº	Indicador GRI	Descripción del estándar GRI	Reglamento RSE ASFI 428/2016	ODS	ASFI	Comentario	Página
125	FS14	Iniciativas para mejorar el acceso a servicios financieros a personas desfavorecidas.	Específico sector financiero	-	-		124 130
126	FS15	Descripción de políticas para el correcto diseño y oferta de servicios y productos financieros.	Específico sector financiero	-	3E		138
127	FS16	Iniciativas para mejorar la alfabetización y educación financiera según el tipo de beneficiario.	Específico sector financiero	ODS Nº 4 (Educación de calidad)	4E		130
<b>Requerimientos específicos ASFI</b>							
128	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).	d) Respeto a las partes interesadas	ODS Nº 17 (Alianzas para lograr los objetivos)	1H		139
129	1S	Mecanismos y procedimientos de retención y fidelización de clientes.	d) Respeto a las partes interesadas	-	1S		127

# FRAGANCIA EXCLUSIVA

QUE SOLO USARÁS UNA VEZ AL AÑO



**Antes de pensar  
en qué puedes  
gastar, piensa  
en ahorrar.**

Desde  
**1872**

Cajas de ahorro hasta

**3,75%**

de interés anual

\*Condiciones aplican

**BNB**

Banco  
Nacional  
de Bolivia



XI.

**Verificación  
externa**



## Carta de verificación externa

(102-56)



La Paz, 17 de Junio de 2020  
AESA/BOL – 0937/20

**Señores**  
**Directores y Accionistas**  
**Banco Nacional de Bolivia S.A.**  
**Presente.-**

De nuestra consideración:

Tras haber evaluado El Informe Anual de RSE 2019 de Banco Nacional de Bolivia S.A. y el contenido de este, el Comité de Calificación de AESA Ratings emitió la siguiente opinión:

**Opinión:** Banco Nacional de Bolivia S.A. cuenta con un Informe Anual de RSE con corte al 31/12/2019, el mismo cumple en forma y contenido con indicadores ASFI, indicadores GRI y Objetivos de Desarrollo Sostenible, recopilando todos estos aspectos en el índice del informe, sin ninguna observación.

Es cuanto tenemos a bien certificar.

Cecilia Pérez O.  
Asesor Técnico





## 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](mailto: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	Avenida Rafael Pabón, Distrito 44, Manzana Megacenter La Paz S.A. Nº 2546, Predio 1, Local C-14, Zona Irpavi.
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", Zona San Jorge.

Oficina externa/Autobanco Achumani	Av. García Lanza N° 1484, esq. Calle 13, Zona Achumani.
Oficina Externa/BNB Express La Suiza	Av. "B", Las Lomas, entre calles 9 y 10 s/n, en el centro comercial La Suiza, Zona Huantaqui.
Oficina externa/Caja Externa CBN	Av. Montes N° 400, interior edificio CBN, Zona Norte.
Oficina externa/Caja Externa Terrasur	Calle Belisario Salinas N° 525, Zona Sopocachi.
Oficina Externa/Caja Externa UNIVALLE	Av. Argentina N° 2083 - Interior Universidad Privada del Valle - Univalle, Zona Miraflores.

## Sucursal Santa Cruz

Oficina Principal	Calle René Moreno N° 258, Zona Central.
Agencia 7 Calles	Calle Isabel la Católica N° 149, entre calles Suárez de Figueroa y Camiri, Zona Casco Viejo.
Agencia Aroma	Calle Aroma N° 712, entre calle Celso Castedo y Av. Uruguay (Primer Anillo), Zona Barrio Los Pozos.
Agencia Busch	Av. Busch, esq. Av. Noel Kempff Mercado (Tercer Anillo Int.), Zona Oeste.
Agencia La Ramada	Av. Grigotá N° 333, Zona Mercado La Ramada.
Agencia Montero	Calle Warnes, esq. Sucre, ciudad de Montero.
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 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 Patio Design	Avenida Busch esquina Tercer Anillo Interno Uv-33, Mz-45, interior Centro Comercial Lifestyle Center Patio Design, planta baja, Zona Noroeste.
Agencia Norte	Av. Cristo Redentor, casi Cuarto Anillo, Lado Este (Antigua Av. Banzer - Carretera al Norte), 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, locales 15 y 16 del nivel 2, 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 Nº 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 Nº 715, entre Av. Busch y Av. San Martín (Tercer Anillo Int.), Zona Oeste.
Oficina externa/BNB Express Valle Sánchez	Av. Principal de ingreso a Valle Sánchez, UV-1 manzano 2, Zona Sur, Warnes.

### Sucursal Cochabamba

Oficina Principal	Calle Nataniel Aguirre Nº 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 Nº 1123, entre Av. Campero y pasaje Walter Rocha, Zona Hipódromo.
Agencia Constitución	Plazuela Constitución, esquina 16 de Julio, Zona Noreste.
Agencia Heroínas	Av. Heroínas S/N, esq. Falsuri, acera norte, Zona Oeste.
Agencia La Cancha	Calle Esteban Arze Nº 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 Nº 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° 480, esq. calle M. Torrico, planta baja del edificio Altos Casah, 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, localidad Tiquipaya.
Oficina externa/Caja Externa UNIVALLE América	Av. América N° 165 entre Av. Libertador Bolívar y calle Tupak Amaru, Zona Cala Cala.
Oficina externa/BNB Express Vinto Chico	Carretera Quillacollo - Confital Km. 20½. Localidad Vinto Chico.

### Sucursal Sucre

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

### Sucursal Oruro

Oficina Principal	Calle La Plata N° 6160, entre calles Sucre y Bolívar, Zona Central.
Agencia Mercado Bolívar	Calle Sargento Tejerina N° 1560, entre calles Bolívar y Adolfo Mier, Zona Este.
Agencia MyPE Sur	Avenida España N° 1990, entre Av. Dehene y José María Achá (acera sur), Zona Sur.
Oficina externa/BNB Express 6 de Octubre	Calle 6 de Octubre N° 1454, entre calles Adolfo Mier y Junín, Zona Central.
Oficina externa/BNB Express 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, localidad de Huanuni.
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, Zona San Roque.
Agencia Uyuni	Av. Potosí s/n, entre Av. Arce y calle Sucre, Zona Inmaculada Concepción.

### Sucursal Tarija

Oficina Principal	Calle Sucre Nº 735, entre calles Ingavi y Bolívar, Zona Central.
Agencia Bermejo	Av. Barrientos Ortuño Nº 672, esq. calle Cochabamba, ciudad de Bermejo.
Agencia MyPE Mercado Campesino	Av. Panamericana Oeste Nº 1564, entre calles Luis Campero y Timoteo Raña, Zona Mercado Campesino.
Agencia Sur	Av. La Paz Nº 446, entre calles Belgrano y Delfín Pino, Zona Villa Fátima.

### Sucursal Beni

Oficina Principal	Plaza Mariscal José Ballivián, acera norte Nº 46, Zona Central.
Agencia Pompeya	Calle 1º 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 Nº 338, entre calles Hermano Morales y José Caballero, Zona de Ciudad Satélite.
Agencia 16 de Julio	Av. Alfonso Ugarte Nº 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, El Alto.

### **Sucursal Pando**

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



**BNB** | Banco  
Nacional  
de Bolivia