

Informe de **Responsabilidad Social Empresarial**

2020



BNB

Banco
Nacional
de Bolivia

Informe de Responsabilidad Social Empresarial 2020

BNB

Banco
Nacional
de Bolivia

DATOS DE CONTACTO

(102-1) (102-53)

Banco Nacional de Bolivia S.A.

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

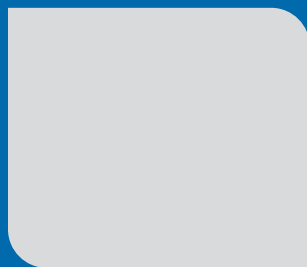
Email: info@bnb.com.bo, bnbrse@bnb.com.bo

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

RESPONSABLES

Patricio Garrett Mendieta

Carmen Zamora Ramírez



Presentación

Contenido

I. Presentación	3
Alcance	7
Carta del Vicepresidente Ejecutivo	9
II. Carta del Presidente del Directorio	11
III. Perfil del Banco Nacional de Bolivia S.A.	17
BNB, un banco sólido y comprometido	19
BNB Corporación S.A.	20
BNB en cifras	21
Misión, visión y valores	22
Gobierno corporativo	23
Estructura organizacional	29
Gestión de riesgo	30
Asociaciones y membresías	33
Reconocimientos, distinciones y menciones	34
IV. BNB Responsabilidad Social Empresarial	37
Descripción de la incorporación de la RSE en la planificación estratégica de la entidad	39
Resultado de la implementación y mantenimiento del sistema de gestión de la RSE en el BNB	39
V. Materialidad	45
Proceso para la determinación de la materialidad	47
Diálogo y creación de valor con los grupos de interés del BNB	49
Modelo de materialidad aplicado	51
Identificación de los aspectos materiales	52
VI. Desempeño social	55
VII. Desempeño ambiental	159
VIII. Desempeño económico	173
IX. Pacto Global de las Naciones Unidas	179
X. Global Reporting Initiative (GRI)	189
Acerca del GRI	191
Declaración del nivel de aplicación de los estándares GRI–IRSE	192
Lista de indicadores de acuerdo a la materialidad del BNB	192
XI. Verificación externa	219
Red de sucursales y agencias	223

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 2020 (IRSE) con el propósito de informar a sus grupos de interés respecto a su desempeño en materia de responsabilidad social empresarial en relación a la gestión organizacional, económica, social y ambiental desarrollada durante el período comprendido entre el 1º de enero y el 31 de diciembre de 2020.

El IRSE 2020 muestra la creación de valor encauzada a los diferentes grupos de interés. La información exhibida en los siguientes capítulos expone el modelo de negocio, los aspectos relacionados al gobierno corporativo, la gestión de riesgos y el papel transformador en la sociedad.

Este Informe ha sido elaborado con los parámetros de los Estándares GRI, en su opción “Esencial”, y revisado su contenido por la empresa AESA Ratings.

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

En la parte final del informe se encuentra una tabla resumen de indicadores del GRI, que reúne la información seleccionada por tema y el asunto relevante.

El portal www.bnb.com.bo contiene 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)

Llegamos al final de un año marcado por desafíos y sucesos que jamás fueron previstos, que sin embargo han resaltado los valores de las personas, sus motivaciones y definitivamente su compromiso y fortaleza.

En el banco vivimos momentos que pusieron a prueba nuestra capacidad y entereza como equipo en lo profesional, personal y familiar. Tuvimos desafíos, incertidumbres y partidas inesperadas. Mirando hacia atrás, veo que como individuos y como colectivo aprendimos a adaptarnos a las circunstancias, a valorar la experiencia, a decidir sin certezas y a permanecer fuertes, buscando el bien mayor.

Agradezco profundamente al equipo del banco porque, además del empeño habitual que siempre le ponen al trabajo, en esta oportunidad de crisis por la pandemia han contribuido grandemente con valentía, resiliencia y más dedicación.

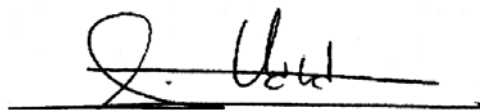
Nuestro compromiso con la comunidad se ha reflejado en las acciones implementadas para apoyar a quienes más necesitaron de sostén, en el marco de una estrategia de Responsabilidad Social Empresarial que se desarrolla de manera transversal al accionar del banco.

Los sólidos valores del banco, en conjunción con la misión, visión y principios, consolidan la eficiencia, innovación y transparencia con la que se actúa, y que se reflejan en el compromiso de optimizar la experiencia del cliente, la confianza de los accionistas, el crecimiento profesional y personal de los funcionarios, la contribución a la construcción de una sociedad justa e inclusiva, y el cuidado del medioambiente.

Por segundo año consecutivo el banco ha encomendado a la empresa AESA Ratings la Calificación de Desempeño de RSE, habiendo recibido una ponderación de Nivel 1, Escala R1+, y puntaje de 9,7/10 respecto a todos los temas evaluados 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 siete años.

La elaboración del presente Informe se basó en 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.

Los invito a leer sus páginas para interiorizarse de lo que ha sido para el BNB la gestión 2020 en materia de RSE.

A handwritten signature in black ink, appearing to read 'A. Valda', is written over a horizontal line.

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)



En mi calidad de Presidente del Directorio del Banco Nacional de Bolivia S.A., es un honor presentar por quinto año consecutivo el Informe de Responsabilidad Social Empresarial (IRSE 2020), en el que se exhiben los hechos más relevantes de la gestión respecto a la Responsabilidad Social Empresarial (RSE) y la función social de los servicios financieros, acontecidos entre el 1º de enero y el 31 de diciembre de 2020.

Los 148 años transcurridos desde la fundación del BNB son un motivo más de optimismo para mi persona, para los accionistas y directores y para el equipo de colaboradores del banco sobre el buen devenir de nuestro país y de la Institución misma.

Los lineamientos de RSE del banco están orientados a la consecución de los Objetivos de Desarrollo Sostenible (ODS) y se enmarcan a la Agenda 2030 de las Naciones Unidas, además es importante subrayar la adhesión del banco al Pacto Global en 2006 y la participación en la creación de la Red Bolivia del Pacto Global en 2016.

Indudablemente en el año 2020 se vivieron acontecimientos que marcaron la historia del mundo y del país. La devastadora pandemia del coronavirus cambió la vida de las personas radicalmente y el sobrevenir de las actividades institucionales planificadas para la gestión.

Como forma de hacer frente decidida y ordenadamente a las imposiciones de un nuevo escenario y reforzar el cuidado de las personas, adoptamos diversas medidas en lo sanitario y en lo referido a las seguridad de los clientes, los colaboradores y otros grupos de interés. Al mismo tiempo, trabajamos para garantizar la prestación de servicios financieros de calidad y sin interrupciones a clientes y usuarios.

Institucionalmente, el cuidado del bienestar de los colaboradores y sus familias ha ocupado un amplio espacio en la agenda de trabajo del banco, constituyéndose en una prioridad. El teletrabajo fue implementado inmediatamente en aras de cuidar la salud y de garantizar las operaciones bancarias sin interrupción, mientras que la bioseguridad y la comunicación interna se enfocaron en la información y prevención del coronavirus.

El programa interno “Primero tu salud”, encaminado a la promoción de la salud de los colaboradores del banco, cobró mayor relevancia, enfocó sus acciones en la difusión de información concerniente al cuidado de la salud integral, vale decir, de la salud física y emocional de quienes laboran en el banco y de sus familias, ofreciendo, a través del portal de salud, herramientas para el manejo de las emociones, la sana alimentación y el apoyo con “coaches” que realizaron sesiones individuales y grupales para guiar a los colaboradores y sus familias en el manejo de las emociones. Asimismo, con el uso de plataformas digitales se ofrecieron sesiones o webinars para promover actividades físicas, el uso saludable del tiempo libre, y herramientas adecuadas para gestionar las emociones en tiempos de pandemia.

Siendo la educación financiera un conducto esencial para disminuir la brecha de la pobreza y garantizar el uso adecuado de los servicios financieros, el programa “Aprendiendo con el BNB” trabajó arduamente en la readecuación de sus iniciativas planificadas para la gestión, tomando en cuenta que la capacitación presencial en unidades educativas y el recorrido del Bus del BNB tuvieron que ser suspendidos. En este sentido se ofrecieron sesiones de capacitación a través de

plataformas virtuales desde el banco y también en coordinación con ASOBAN; gracias a ello, miles de ciudadanos tuvieron la oportunidad de capacitarse con disertantes de alto nivel de cualificación en temáticas adecuadas a la situación de pandemia, como la utilización de canales digitales, uso de cajeros automáticos y sus funcionalidades, derechos y obligaciones de los usuarios financieros y otros.

En cuanto a los programas sociales, el banco orienta sus principales labores de RSE con foco en la niñez que vive en situación de riesgo. Las acciones más destacadas son el programa “Veó Veó” que beneficia a niños y jóvenes con discapacidad y personas en situación de vulnerabilidad, con la dotación gratuita de lentes con medida, y el programa “Agua Valoramos la Vida” de dotación de agua a comunidades que viven en extrema pobreza. Ambas iniciativas tuvieron que ser reprogramadas en aras de cuidar la salud de los voluntarios que participan en contacto directo con la comunidad.

La Mesa de Niñez de la Red Bolivia del Pacto Global, liderada por el BNB, en atención a la cuarentena establecida y con el teletrabajo de los colaboradores, se ocupó en la promoción de acciones para la protección de la niñez, difundiendo herramientas digitales elaboradas por UNICEF para impulsar el desarrollo infantil desde la seguridad del hogar.

Siguiendo la ruta estratégica de la transformación digital, el banco aceleró acertada y decididamente el proceso que fue impulsado por los mandatos de las autoridades para lidiar contra la pandemia, la cuarentena y las restricciones a la movilidad de las personas, entre otros. Nuevos servicios en canales digitales del banco como la apertura de cuentas online, la venta digital de seguros y otros propiciaron que la cantidad de clientes digitales de Internet y móvil aumente en 61% en el año y la transaccionalidad en 118%. Simultáneamente el ChatBot “Carlitos BNB” respondió más de 16 millones de eventos, las transferencias al exterior a través de los canales digitales se acrecentaron en 170%, las transacciones QR – BNB Móvil reportaron

una subida del 528% respecto a la gestión anterior y se continuó aplicando las técnicas de análisis Big Data y modelos predictivos para el análisis de rentabilidad y ventas con base en la información. En concordancia, el banco robusteció los controles de calidad en la prestación de los servicios mediante la automatización de indicadores y presentación de informes con una visión analítica.

El año 2020 trajo zozobra para todos y preocupación por el acontecer económico de los años posteriores. Ante cada adversidad el banco salió fortalecido y con nuevos ímpetus para emprender los desafíos. Este enigma de la pandemia del coronavirus que nos toca vivir y que lo superaremos individualmente y como corporación, indudablemente sellará el temple del banco.

En esta oportunidad deseo agradecer especialmente a los ejecutivos y colaboradores del banco por su entrega y dedicación al trabajo en tiempos tan hostiles. A los señores directores les hago extensivo un saludo y les manifiesto mi gratitud por su competencia profesional a la hora de dirigir la Institución, pero también señalo que tenemos retos que son enormes y complejos, para los cuales debemos prepararnos.

Atentamente.

A handwritten signature in black ink, appearing to be 'Pablo Bedoya Sáenz', written in a cursive, flowing style.

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



Perfil del Banco Nacional de Bolivia S.A.

BNB, un banco sólido y comprometido

(102-5) (102-45)

Fundado en 1872, el Banco Nacional de Bolivia S.A. es el primer banco operando en el país y en sus 148 años de vida sigue contribuyendo activamente al desarrollo de la nación. 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 a los intereses de sus diferentes grupos de interés.

Se caracteriza por emprender una constante innovación tecnológica que le permite ofrecer una amplia gama de productos y servicios, que mejoran la experiencia del cliente y le facilitan obtener mayores facilidades en el uso de los canales de atención y en el relacionamiento con el banco.

La sólida base de la Institución sustenta una firme estrategia que genera un impacto positivo en los clientes, los colaboradores y la sociedad, con un elemento clave que diferencia al BNB en el mercado: sus valores institucionales que avalan su trayectoria.

Con base en un robusto Gobierno Corporativo, de manera continua se prioriza la solvencia, la prestación de servicios, la eficiencia y la mejora de la productividad como resultado de la simplificación de procesos y la transformación digital.

El banco tiene presencia en los nueve departamentos del país con sucursales y agencias y en 2020 ofreció a clientes y usuarios una red de 595 puntos de atención; además mantiene acuerdos con instituciones financieras en el exterior, siendo 218 los bancos que actuaron como sus entidades corresponsales en el mundo.

La propuesta comercial del BNB está compuesta por productos de préstamos en todas sus variedades, una extensa gama de servicios,

alternativas de inversión y de cuentas, de servicios bancarios internacionales y toda una amplia oferta de soluciones transaccionales y de información digitales.

BNB Corporación S.A.

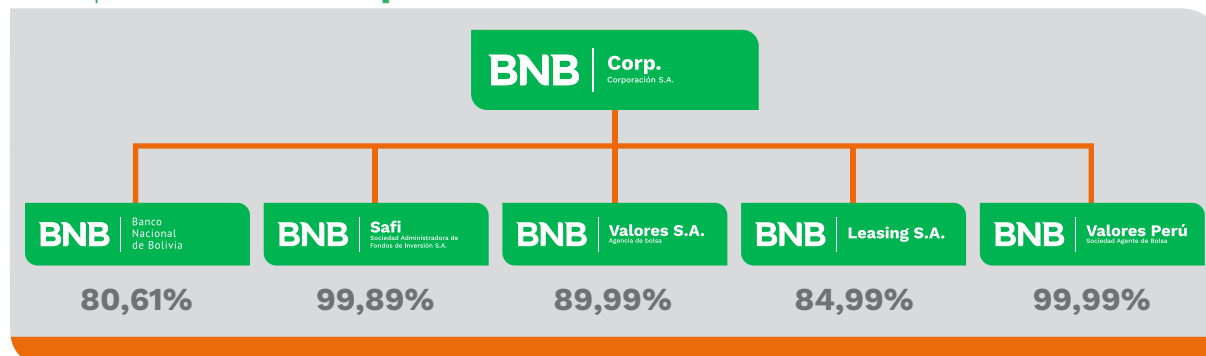
BNB Corporación S.A. es la Sociedad Controladora del Grupo Financiero BNB desde 2017. Las empresas que forman parte del Grupo Financiero BNB son de propiedad mayoritaria de BNB Corp. Las empresas son:

- ▣ 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:



Composición del Grupo Financiero BNB



Fuente: Elaboración propia con base en registros internos.

BNB en cifras

Principales indicadores

(102-7)

Indicador	31/12/2020
Número de empleados	1.749
Cantidad de:	
Cuentas corrientes	34.505
Cajas de ahorro	1.245.001
Depósitos a plazo fijo	4.800
Créditos empresariales	2.974
Créditos PyME	5.015
Créditos microempresa	12.300
Créditos de vivienda	22.631
Créditos personales	43.037
	Expresado en miles de USD
Patrimonio	269.000
Activos	4.451
Obligaciones con el público	3.440
Utilidades netas	13.6

Fuente: Elaboración propia con base en registros internos.

Misión, visión y valores

Misión BNB



Para nuestros clientes:

“Generar valor”

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



Para nuestros accionistas:

Velando por la solvencia, rentabilidad y valor del banco.



Para nuestra
sociedad-comunidad:

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



Para nuestros
colaboradores:

Ofreciéndoles oportunidades para su desarrollo y crecimiento, convirtiendo al BNB en el mejor lugar para trabajar.

Visión BNB

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

Valores BNB

Integridad:

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

Transparencia:

Actuamos con claridad.

Responsabilidad:

Somos responsables por nuestros actos, con los recursos utilizados, con el

medioambiente y por los resultados emergentes en el desempeño de las funciones desarrolladas.

Respeto a las personas: Respetamos la dignidad, la equidad, la diversidad y los derechos de los seres humanos.

Gobierno corporativo

(102-16) (102-17) (102-18) (102-19) (102-20) (102-22) (102-23) (102-24) (102-25) (102-26) (102-28) (102-29) (102-30) (102-32) (102-44) (25)

El sólido Gobierno Corporativo del Banco Nacional de Bolivia S.A. es la base para alcanzar las metas planteadas y hacer posibles todas las operaciones. En esta dimensión el banco trabaja para mejorar las políticas y procedimientos con el fin de generar valor para los accionistas, clientes, colaboradores y la sociedad, en cumplimiento con los principios básicos de transparencia, rendición de cuentas, equidad y responsabilidad corporativa.

El modelo organizativo que conduce a la Institución enmarca su gestión 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.

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 constituye el factor esencial en el modelo de RSE de la Institución.

La política del 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 del 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 2020-2021 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
Eduardo Bedoya Corujo	Vocal Suplente
Milton Careaga Alurralde	Vocal Suplente
Rolando Kempff Bacigalupo	Síndico Titular
Carlos de la Rocha Cardozo	Síndico Suplente

– Comités de Directorio

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

Los Comités de Directorio son:

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

- ▢ Comité Nacional Comercial.
- ▢ Comité Nacional de Responsabilidad Social Empresarial.

– 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 Ciberseguridad.
- ▢ Comité COPAC de Operaciones, Legal y Sistemas.
- ▢ Comité COPAC de Riesgo y Comercial.
- ▢ Comité de Inversiones FOGACP.
- ▢ Comité de Inversiones FOGAVISP.
- ▢ Comité de Presuntos Hechos Delictivos.
- ▢ Comité Nacional de Créditos.
- ▢ Comité Operativo de Tecnología de la Información (TI).

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, estrategias, procedimientos, relacionamiento, procesos y controles, que le permiten al banco desenvolver el negocio de manera eficiente, transparente y honesta.

Personal Ejecutivo de 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
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
Jaime Jaldín Calvo	Gerente de Normalización de Cartera y Activos Improductivos
Erick Grundner Echeverría	Gerente de Tesorería e Inversiones
Antonio Plata Maldonado	Gerente de Tecnología
Katya Reyes Noya	Data Analytics Officer

Personal ejecutivo por regiones y sucursales

Región Occidente

Roberto Zenteno Mendoza	Gerente Banca Corporativa y Empresas Región Occidente
Orlando Quiroga Iriarte	Gerente de Banca Masiva Región Occidente
Freddy Rubín de Celis Monroy	Gerente de Gestión de Riesgos Región Occidente
Jorge Maldonado Zamora	Gerente de Servicios y Operaciones Región Occidente
Patricia Kaune Sarabia	Gerente de Asuntos Jurídicos Región Occidente
Cristian Solares Muñoz	Gerente de Banca Mediana y Pequeña Empresa
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 Masiva Región Oriente
Delia Zea O'phelan Salvatierra	Gerente de Gestión de Riesgos Región Oriente
Silvia Rodríguez Ibáñez de Sossa	Gerente de Servicios y Operaciones Región Oriente
Ignacio Arce Jofré	Gerente de Asuntos Jurídicos Región Oriente
Claudia Callau de Urenda	Gerente Banca Mediana y Pequeña Empresa
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 Central
Martha Canedo de Pañoni	Gerente de Banca Masiva Región Centro
Luiz Andréz Zelada Oliver	Gerente de Gestión de Riesgos Región Centro
Mirtha Asunción Vilar de Mayan	Gerente de Servicios y Operaciones Región Centro
Alfonso Siles Moscoso	Gerente de Asuntos Jurídicos Región Centro
Gonzalo López García	Gerente de Banca Mediana y Pequeña Empresa
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 riesgos

(102-11) (FS2)

Para garantizar un desempeño adecuado de las actividades del banco resulta fundamental identificar, asumir y gestionar oportuna y apropiadamente los elementos que representan un riesgo.

La gestión de riesgos es fundamental para la sostenibilidad del sistema financiero, para proteger a las instituciones financieras en momentos de crisis y a través de un enfoque estructurado, manejar la incertidumbre a la que se expone el negocio en su labor

Durante la gestión 2020, ante la contingencia sanitaria que enfrenta el país por la pandemia COVID-19, la exposición al riesgo crediticio se incrementó debido a la contracción en la economía, lo que a su vez dificultó el desarrollo de las actividades de los clientes; no obstante el banco continúa gestionando de forma adecuada la exposición al riesgo de crédito mediante evaluaciones constantes a la cartera, actualización permanente de políticas, controles, sistemas y metodologías que permiten a la Institución gestionar de forma adecuada la exposición en cada una de las etapas del crédito, lo que contribuye a una gestión integral y robusta de riesgos.

Con las medidas de diferimiento adoptadas en el 2020, la calidad de la cartera se mantuvo dentro de los umbrales establecidos por la Institución.

El BNB tiene una sólida política de gestión integral de riesgos que está sostenida por una amplia base normativa, estrechamente ligada con los objetivos estratégicos del banco, y que le permite la definición de un perfil particular de cada uno de los riesgos que enfrenta; asimismo, el banco implementa un proceso de aplicación de control integral de riesgos y un sistema de comunicación y divulgación de y 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 2020 la Vicepresidencia Gestión de Riesgos continuó con las labores de contraparte y soporte del área de negocios en relación a la gestión del crédito.

Emplear una apropiada validación 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, basados en políticas, estructuras, modelos, procesos y sistemas de tecnología necesarios de acuerdo a la estrategia y modelo de negocio del banco

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 banco da 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 Ges-

tión del Riesgo Operativo de la Recopilación de Normas del Sistema Financiero (RNSF) y la generación de la información de eventos para envío al regulador a través de la Central de Información de Riesgo Operativo (CIRO).

Asimismo, la Subgerencia de Seguridad de la Información (SGSI) ejecutó un plan de trabajo basado en las directrices establecidas en el Plan Estratégico del banco, el contexto externo relacionado con las tendencias en seguridad de la información, el cumplimiento normativo del Reglamento para la Gestión de Seguridad de la Información de la ASFI y las tareas de monitoreo de los indicadores de seguridad del banco, con énfasis en los riesgos identificados por la aplicación del teletrabajo y masificación del acceso a VPN (Virtual Private Network).

En línea con las estrategias institucionales orientadas al desarrollo de la banca digital, se participó activamente como contraparte en la evaluación de la seguridad de la información en el desarrollo de las diferentes aplicaciones y productos.



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 el año 2020 el BNB fue merecedor de reconocimientos, distinciones y menciones, entre los que destacan:

- ▣ “Empresa con mejor Responsabilidad Social Empresarial, Innovación Tecnológica, Lanzamiento de Productos y Comunicación Externa” otorgado por el Semanario Bolivian Business, en su Ranking de Marcas 2020, en el mes de diciembre de 2020.
- ▣ “Reconocimiento a la Resiliencia 2020”, otorgado en diciembre de 2020 por la Cámara Nacional de Industrias (CNI), la Unión Europea, InfoRSE y Gente Motivando Gente por el compromiso del banco de atender con iniciativas efectivas y de cuidado a sus colaboradores y grupos de interés, durante la emergencia sanitaria por el coronavirus.
- ▣ “Mejor Entidad Bancaria” de la gestión 2020, reconocimiento otorgado por los Premios Maya en el mes de noviembre, por el trabajo que el BNB viene realizando por el bienestar social, ambiental y económico del país.



- Ranking MERCO posicionó al Banco Nacional de Bolivia S.A. en el puesto N° 1 como “Empresa con Mejor Reputación en el Sistema Financiero”.





Reconocidos una vez más en el

Ranking de Marcas 2020

del Semanario Bolivian Business



Empresa con mejor
RSE



Empresa con mejor
Innovación



Empresa con mejor
Lanzamiento de productos



Empresa con mejor
Comunicación Externa

Desde
1872

Esta entidad es supervisada por ASFI.



- Ranking MERCO posicionó al Banco Nacional de Bolivia S.A. en el puesto Nº 2 como “Mención en Responsabilidad Social Empresarial”.
- Ranking MERCO posicionó al Banco Nacional de Bolivia S.A. en el puesto Nº 3 como “Empresa de Mayor Reputación de Bolivia”.
- Reconocimiento a Pablo Bedoya, en representación del BNB, recibiendo el primer lugar de Bolivia en el Premio País de Fintech Américas categoría “Canales Innovadores”. Primer año en que la Institución participa en esta premiación y tercer año en que el BNB es reconocido como un Banco Innovador a nivel mundial (marzo de 2020).
- Premio a la “Mejor Campaña de Publicidad del Sector Financiero 2019”, otorgado por la revista Forbes en su primera versión de los Premios Forbes ADS, en febrero de 2020. El banco también estuvo nominado en las categorías AD Mind: Al mejor arte gráfico y AD Year: A la mejor publicidad del año.
- Primer lugar del Ranking 2020 de Bancos “CAMEL+”, otorgado por Nueva Economía en febrero de 2020.
- Primer Puesto en los Premios Innovatic-Bolivia 2019, en la categoría E-Bancos con el proyecto Agencia Digital BNB, recibido en el mes de febrero.



Fintech Américas

**Primer
lugar de
Bolivia**

**Fintech
Américas
2020**

Pablo Bedoya Sáenz

Presidente de Directorio

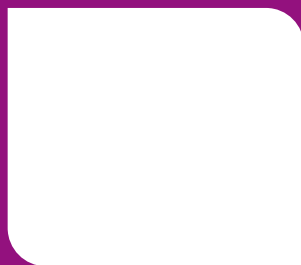
“Premio País” Categoría Canales de Innovación

Desde
1872

Esta entidad es supervisada por ASFI

BNB

Banco
Nacional
de Bolivia



IV.

**Responsabilidad
Social
Empresarial**

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

La incorporación formal y voluntaria de la RSE en el modelo de gestión del BNB se dio el año 2006, cuando la alta dirección asumió la RSE como componente importante en la estrategia de la organización; para ello, formalizó su adhesión al Pacto Global de las Naciones Unidas y sus 10 principios.

El Plan Estratégico del BNB, aprobado anualmente por el Directorio, contiene de manera transversal las materias fundamentales de RSE, constituidas 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 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

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

En ese marco, 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”.

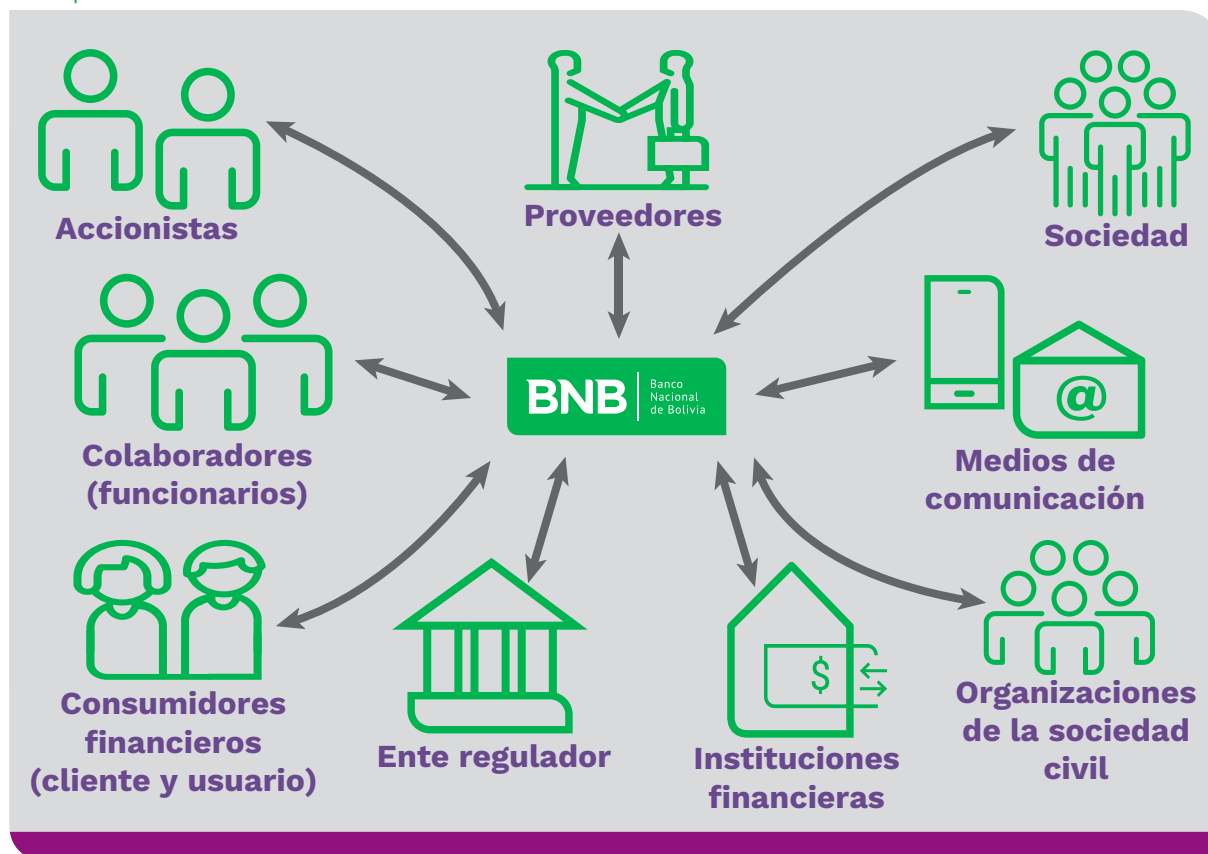
Tomando en cuenta los grupos de interés y las áreas de actuación definidas, el BNB, establece el alcance de su responsabilidad social empresarial y las prioridades de gestión, considerando los siguientes aspectos:

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:

Grupos de **interés**



Fuente: Política de RSE del BNB.

Cada uno de los 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.

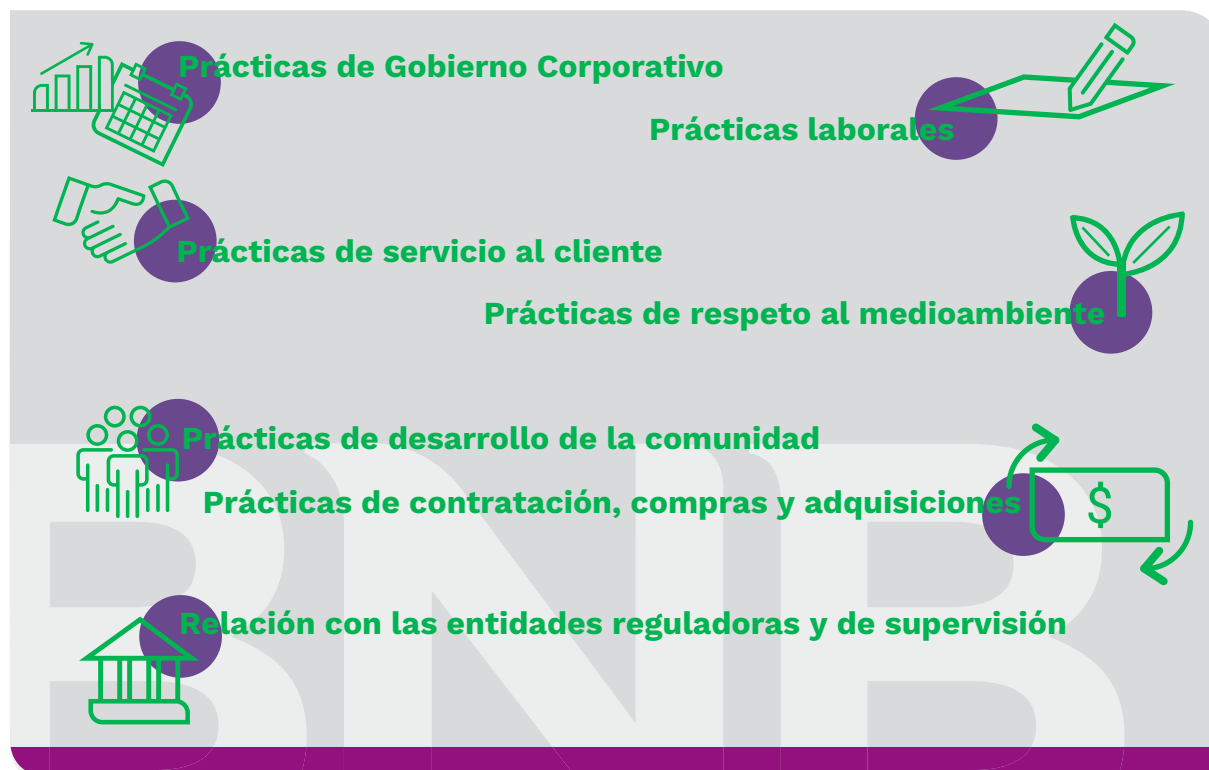
En ese marco, los grupos de interés prioritarios para el BNB son:

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

Áreas de actuación

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

Áreas de **actuación** – BNB



Fuente: Elaboración propia con base en registros internos.

2. Sistema de gestión

El BNB cuenta con un Sistema de Gestión de RSE que establece 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 los lineamientos estratégicos determinados.

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.

Los indicadores de cada área temática permiten 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.



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

Calificación de Desempeño de RSE

Por séptimo 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 2020, efectuado por la empresa AESA Ratings, cuya metodología de calificación se centra en cinco pilares:

Metodología de calificación de AESA Ratings



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

Informe AESA

La Calificación de Desempeño de Responsabilidad Social Empresarial se basa en información con corte al 31 de diciembre de 2020, concentrada en el análisis de los siguientes documentos:

- Estados Financieros auditados a diciembre de 2020.
- Documentos de Gestión de Desempeño de Responsabilidad Social Empresarial (GRSE).
- Informe de Calificación de Riesgo de AESA Ratings a diciembre de 2020.
- Entrevistas en profundidad a personal ejecutivo, mandos medios y personal operativo.



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



V_o

Materialidad

Materialidad

(102-29) (102-44) (102-46) (102-47) (103-1)

Proceso para la determinación de la materialidad

Los aspectos de mayor relevancia para los principales grupos de interés del BNB se identificaron a través de un estudio de materialidad para el ciclo 2017-2019. Este ejercicio permitió identificar los temas relacionados al accionar del banco que producen mayor impacto en los grupos de interés.

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"> Desempeño económico. Rentabilidad y solvencia. Adecuada gestión de riesgos. Buen Gobierno Corporativo. Comportamiento ético y transparente. Innovación. 	Velar por la solvencia, rentabilidad y el valor del banco.
Colaboradores (funcionarios)	<ul style="list-style-type: none"> Respeto a los derechos laborales fundamentales. Seguridad, salud y bienestar. Igualdad de oportunidades. Desarrollo profesional y humano. Promoción del voluntariado. 	Generar oportunidades para su desarrollo y crecimiento, en un ambiente adecuado de trabajo, así como promover su bienestar.
Consumidor financiero (cliente y usuario)	<ul style="list-style-type: none"> Prácticas justas (protección del consumidor). Diversidad de productos y servicios de calidad. Atención cordial y eficiente. Accesibilidad (cobertura geográfica, diversidad de canales de atención). Educación financiera. 	<p>Satisfacer sus necesidades con productos de calidad, facilidad de acceso, innovación, servicio oportuno, asistencia permanente y orientación profesional.</p> <p>Impartir educación financiera a la población y a segmentos y sectores particulares de la sociedad.</p>
Proveedores	<ul style="list-style-type: none"> Cumplimiento contractual. Pago puntual. Relaciones comerciales de largo plazo. Transparencia en las contrataciones. 	<p>Cumplimiento contractual.</p> <p>Proceso de compras transparente.</p>



Fuente: Elaboración propia con base en registros internos.

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

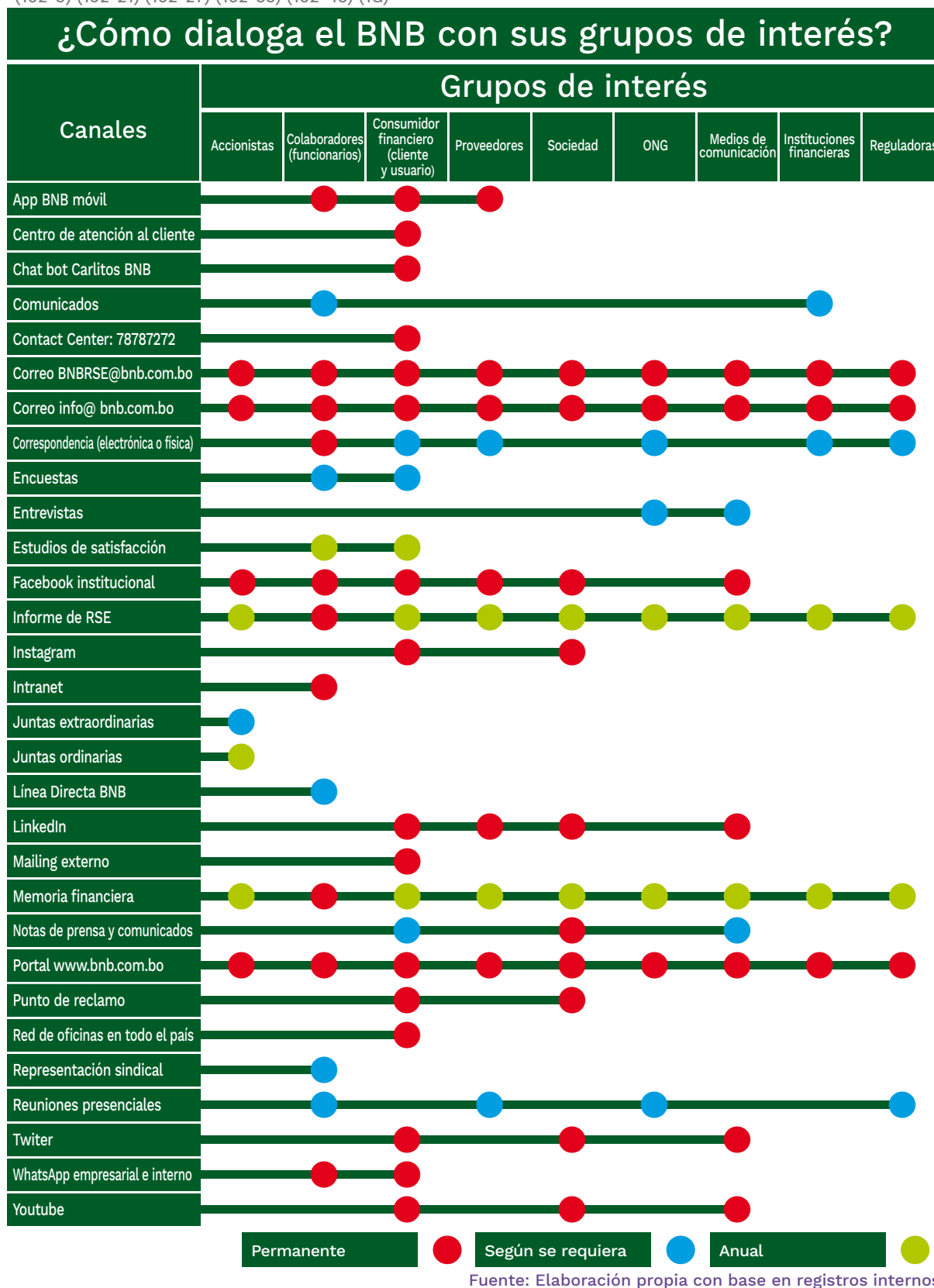
(102-42) (102-43) (102-44)

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)



Modelo de materialidad aplicado

(102-46)

El modelo de materialidad comprende el accionar en diferentes etapas, detalladas a continuación:

- 1. Identificación.** Se evalúan los aspectos relevantes identificados con anterioridad, luego se realiza un análisis de los contenidos de las memorias e informes de RSE de las gestiones prece- dentes, y finalmente se efectúa un análisis de los canales de comunicación con los grupos de interés, así como de las ex- pectativas recogidas a través de estos canales.
- 2. Priorización.** Los diversos asuntos son ponderados y prioriza- dos de acuerdo a su relevancia para ser incorporados en el IRSE 2020, a través de la selección de los aspectos más importan- tes reflejados en la matriz. Este proceso dio como resultado la consolidación de la matriz de materialidad.
- 3. Validación.** Se validan los asuntos de relevancia identificados e incorporados al IRSE 2020.



4. Reporte. Se elabora un primer borrador del IRSE 2020 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 procede a la construcción de la versión final del mismo.
5. Revisión. La revisión externa se efectúa a través de la consultora AESA Ratings, a la que se le encomienda:
 - ▢ Certificar la veracidad de la información publicada en el IRSE 2020.
 - ▢ Verificar el cumplimiento de los procesos y principios establecidos en los Estándares GRI.

Identificación de los aspectos materiales

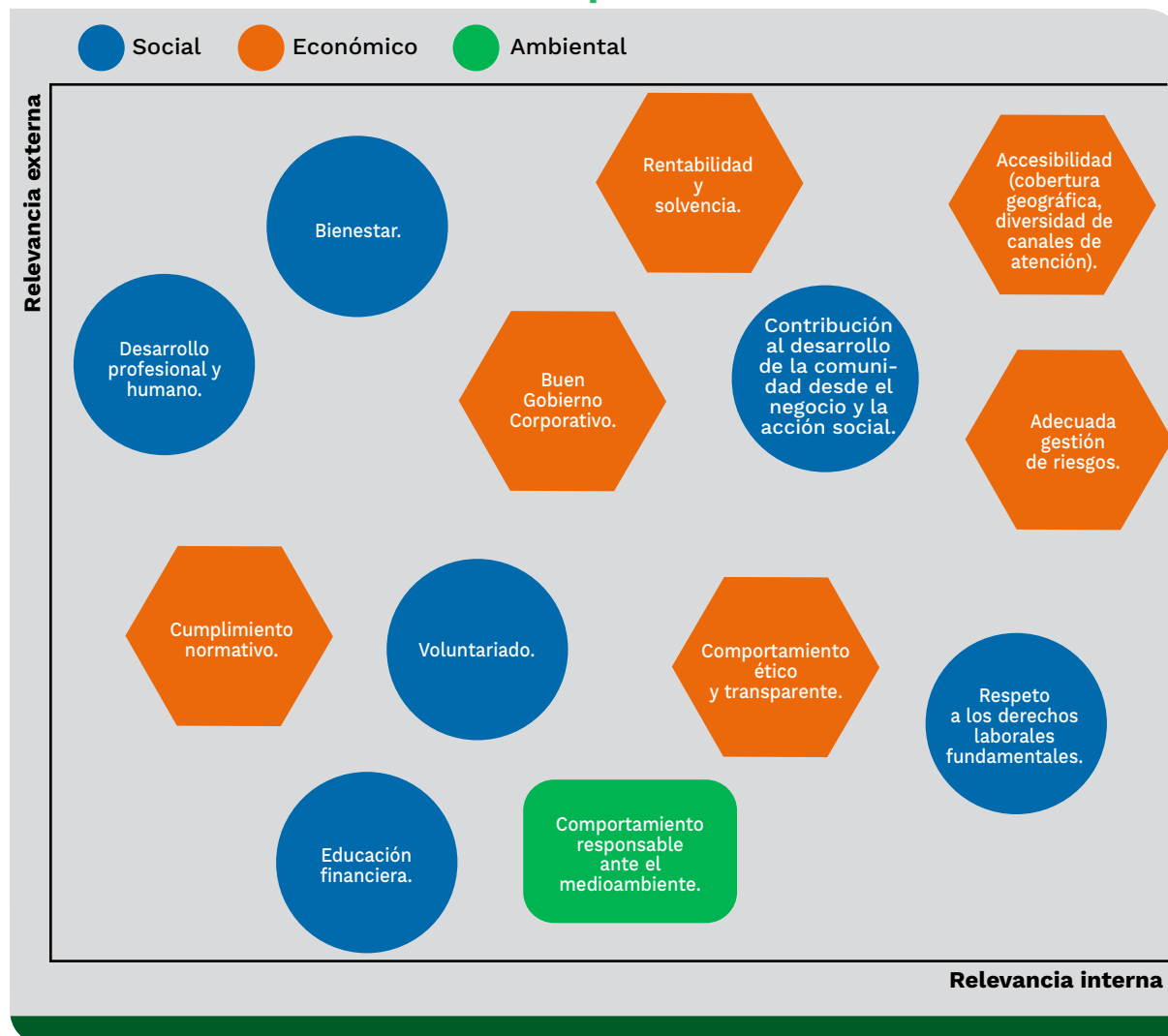
(102-32) (102-33)

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.
- ▢ 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 con base en registros internos.



.RSE

N I V E L

R1+

**Máxima Calificación
de Desempeño de RSE**

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

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

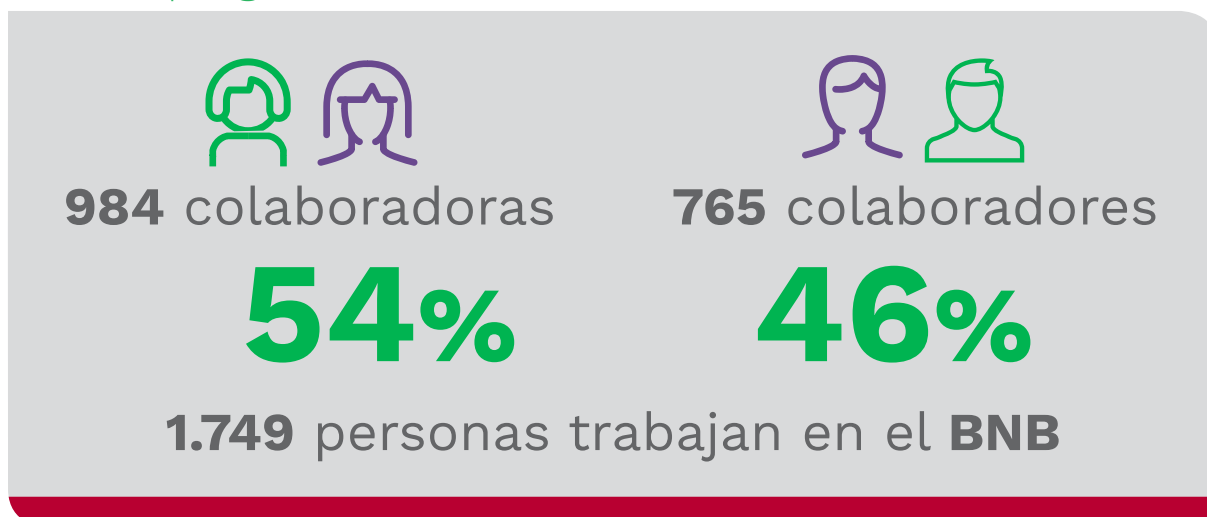
(102-8) (1T)

La misión de la Gerencia de Desarrollo Humano es ser un socio estratégico del negocio, asesorando en temas relacionados a la gestión de personas y buscando transformar sus necesidades en proyectos que impulsen el logro de los resultados del banco.

En el 2020 las acciones estratégicas enfocadas en la dotación, capacitación, bienestar y comunicación interna que habitualmente son encomendadas al área, se cumplieron con normalidad y de acuerdo a lo definido en el plan estratégico. Sin embargo su desarrollo estuvo fuertemente marcado por la coyuntura COVID-19 y la gestión de los aspectos de bioseguridad, salud y bienestar de los colaboradores, que fue la prioridad el 2020 y un importante pilar de la continuidad del negocio.

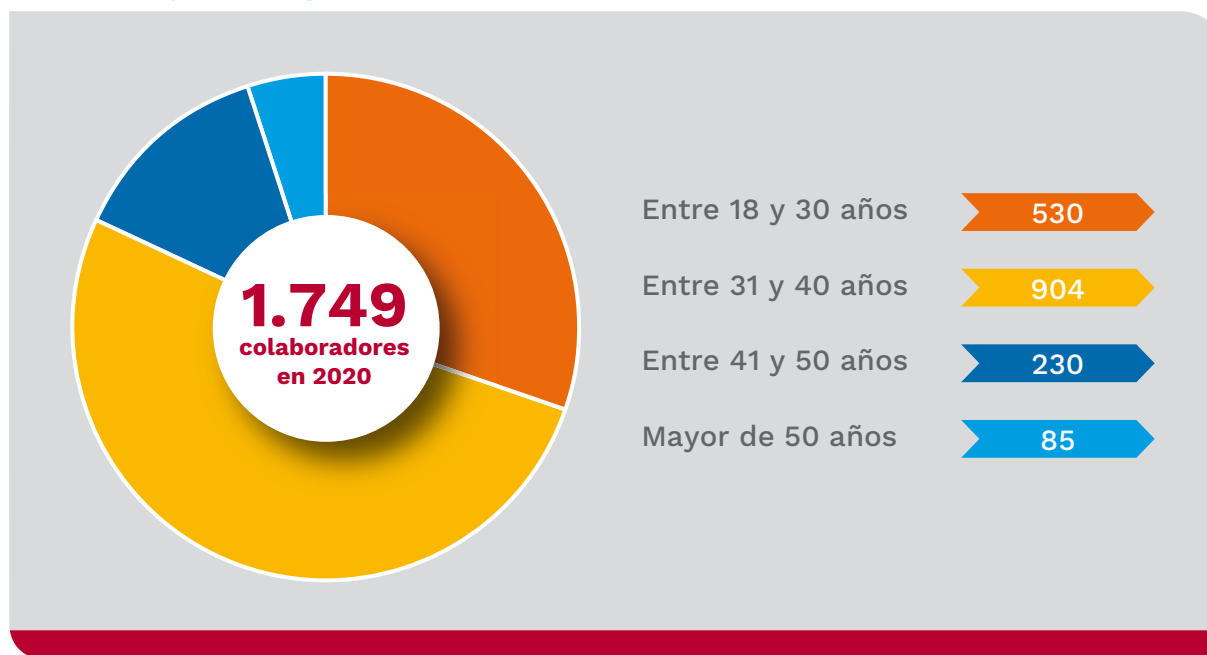
La gestión concluyó con 1.749 colaboradores, distribuidos en el país, con diversidad en cuanto a edad, género, formación y tiempo de permanencia en el banco, características que enriquecen la experiencia laboral y permiten abordar los temas desde distintos puntos de vista.

Personal por género



Fuente: Elaboración propia con base en registros internos.

Personal por **rango de edad**



Fuente: Informe registros internos.

Personal por **tiempo de servicio**



Fuente: Informe registros internos.

Gestión del talento

La Gerencia de Desarrollo Humano tiene la misión de dotar al Banco Nacional de Bolivia S.A. de personal calificado

para que a través de la formación, motivación y un excelente ambiente de trabajo, contribuya al banco con su talento y profesionalismo.

La gestión está enfocada en dar continuidad a iniciativas que integran todas las actividades relacionadas a este aspecto bajo las premisas de productividad, eficiencia y transformación digital, a través de prácticas estandarizadas en todas las regiones. Las principales funciones encomendadas a la Gerencia de Desarrollo Humano incluyen:

- ▢ Seleccionar personal con principios y valores alineados al BNB y con conocimientos y destrezas técnicas que destaquen en el mercado.
- ▢ Coordinar con las áreas del banco las medidas de bioseguridad y la dotación oportuna de personal a fin de contribuir al mantenimiento de la salud y a la continuidad de las operaciones.
- ▢ 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.
- ▢ 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)

Proporcionar al banco el mejor elemento humano es un objetivo estratégico fundamental para la Gerencia de Desarrollo Humano. Susentados en la política de gestión de personal del banco se seleccio-

na y contrata bajo criterios que promueven la diversidad y la igualdad de oportunidades laborales, garantizando la no discriminación por razón de sexo, orientación sexual, raza, religión, origen, estado civil o cualquier otra condición social.

La situación de la pandemia y el consecuente confinamiento modificó la dinámica de los procesos de selección y dotación, concentrando la atención en la evaluación de perfiles internos; en ese sentido se emprendió un proceso de actualización y valoración de los perfiles de cargo, enfocados especialmente en Operaciones y Banca Masiva y se activaron dinámicas de re skilling, promoviendo a que los colaboradores ocupasen nuevos cargos y responsabilidades, acordes a la dinámica de la nueva normalidad y a las necesidades de la red de atención.

De esta manera se creó una bolsa de trabajo y bajo este concepto se concretaron movimientos verticales y horizontales dentro de la organización.

Selección de personal



Fuente: Elaboración propia con base en registros internos.

Durante la gestión se mantuvo una cercana relación con universidades a través de convenios y charlas de empleabilidad, esta vez bajo modalidad remota.

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.



En 2020 se reformuló el modelo de evaluación de desempeño, adecuado a la coyuntura actual, y se alineó el proceso a un entorno 100% digital y actualizado a la nueva estructura, alcanzando a un total de 1.673 funcionarios de los cuales 1.591 concretaron acuerdos de mejora, como resultado de un trabajo de retroalimentación personalizada (94%). Para dar continuidad a la gestión y potenciar el desempeño de los funcionarios, en el mes de junio de 2021 se monitorearán los avances respecto a los acuerdos arribados.

El modelo se complementa con la metodología del mapeo de talento con la que este año se evaluó a los colaboradores en áreas comerciales y operacionales y permitió valorar de una manera ágil los comportamientos percibidos como fundamentales para un desempeño óptimo del personal, fomentando el diálogo entre los colaboradores y sus inmediatos superiores, estableciendo acuerdos de mejora para el desarrollo individual tanto a nivel personal como en el trabajo.

Evaluación del personal

+500

colaboradores
evaluados con
el Mapeo de
Talento



98%

de participación
en el nuevo
modelo de
evaluación del
desempeño

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

Indicador	Personal 2020	Directorio 2020
Grupo etario		
Entre 18 a 30 años	530	
Entre 31 a 40 años	904	1
Entre 41 a 50 años	230	1
Mayor de 50 años	85	8
Género		
Femenino	984	
Masculino	765	10

Fuente: Elaboración propia con base en registros internos.

Composición de la plantilla
por **ubicación geográfica**

Sucursal	Personal 2020
Oficina Nacional	446
Santa Cruz	331
La Paz	294
Cochabamba	253
El Alto	94
Sucre	77
Oruro	67
Potosí	63
Tarija	61
Beni	54
Pando	9
Diciembre 2020	1.749

Fuente: Elaboración propia con base en registros internos.

Tasa de **contratación** del personal
por **grupo etario** en la gestión 2020

Grupo Etario	%
Entre 18 a 30	17%
Entre 31 a 40	3%
Entre 41 a 50	2%
Mayor de 50	0%
Género	
Femenino	7%
Masculino	6%
Sucursal	
Potosí	14%
Pando	11%
Oficina Nacional	10%
La Paz	10%
Sucre	9%
Beni	6%
El Alto	6%
Tarija	5%
Cochabamba	4%
Santa Cruz	3%
Oruro	0%
Promedio contrataciones en 2020	7%

Fuente: Elaboración propia con base en registros internos.

**.TRABAJA
CON NOSOTROS**



**Analista de
Gestión de Datos**
La Paz

Desde
1872

BNB Banco
Nacional
de Bolivia

Esta entidad es supervisada por ASFI.

Tasa de **rotación del personal** en la gestión 2020

Grupo etario	%
Entre 18 a 30	26%
Entre 31 a 40	18%
Entre 41 a 50	14%
Mayor de 50	25%
Género	
Femenino	19%
Masculino	22%
Sucursal	
Santa Cruz	27%
Sucre	22%
La Paz	21%
Cochabamba	21%
Potosí	19%
El Alto	18%
Oficina Nacional	16%
Oruro	15%
Tarija	15%
Beni	15%
Pando	11%
Promedio rotación en 2020	20%

Fuente: Elaboración propia con base en registros internos.

Formación y desarrollo

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

Durante la gestión 2020 la capacitación y el entrenamiento se realizó considerando las características y la coyuntura de la pandemia, cen-

tralizando casi en su totalidad la gestión y ejecución de los eventos de formación para adecuarlos a modalidades remotas y a distancia.

Se dio cumplimiento al 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, enfocándolos al desarrollo transversal de habilidades de los colaboradores en puestos que posibiliten mayor impacto para el negocio y generen impacto estratégico.

En 2020 se trabajó en fortalecer conocimientos y habilidades de los colaboradores para afrontar las exigencias derivadas de los cambios por disposiciones y normativas externas, así como oportunidades y mejoras que permitieron adaptarse de manera eficiente al entorno, facilitando la adecuación del personal a nuevas funciones fruto del re skilling. En este sentido se actualizó el programa de inducción para cargos masivos y no masivos y se implementaron programas de inducción y hojas de ruta como parte de la experiencia formativa.

Mediante el equipo de Supervisores de Capacitación se capacitó y dio soporte a los colaboradores en cargos masivos para apoyar el conocimiento, se reforzó la comunicación mediante cápsulas con actualizaciones normativas, cambios en procedimientos y procesos, además de tips y consejos de apoyo al trabajo y mejora en la efectividad de los resultados.

Otro logro importante se materializó a través del Programa de Atención a Distancia que se implementó para personal de Contact Center, con el cual se alcanzaron 80 horas intensivas de formación, logrando que los nuevos miembros de este equipo contaran con los conocimientos y habilidades necesarios para atender la creciente demanda de llamadas producto de la coyuntura de la cuarentena.

La capacitación a distancia fue fundamental y permitió romper barreras geográficas; en este entendido se realizó una actualización a la plataforma Moodle, con nuevas funcionalidades que permitirán evolucionar y mejorar la experiencia y efectividad de la capacitación a los colaboradores.

En conclusión en el año, se realizaron a nivel nacional:

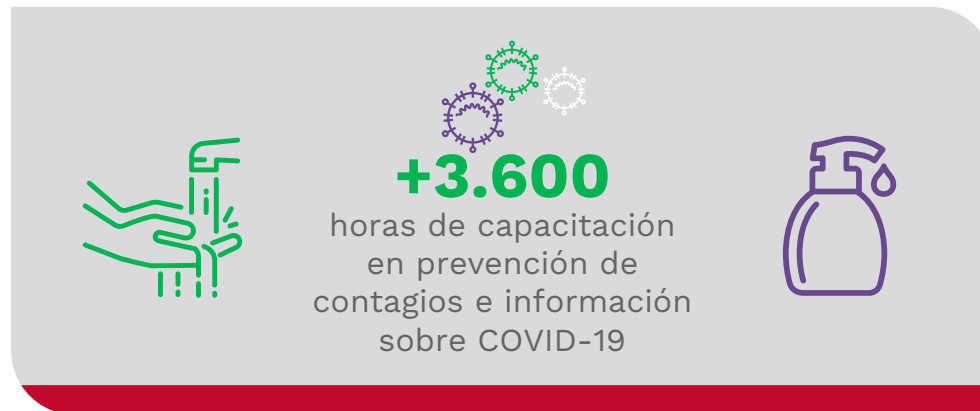
Capacitación del personal



Fuente: Elaboración propia con base en registros internos.

Punto especialmente importante durante la gestión fue el cuidado y seguridad de los colaboradores, por lo que el programa formativo incluyó talleres y charlas sobre bioseguridad.

Prevención COVID-19



Fuente: Elaboración propia con base en 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, enriqueciendo progresivamente su experiencia profesional.

Asimismo y en cumplimiento de la normativa, se llevaron a cabo con normalidad los programas relacionados a la atención con calidad y calidez.

Capacitación por componente en la gestión 2020

Componente	Cantidad de capacitaciones	Cantidad de personas	Cantidad horas de capacitación
Calidez	10	384	1.535
Comunicación/liderazgo	14	429	16.077
Cultura/COPC	1	10	10
En contra de la discriminación	2	1.669	999
Formación continua	183	18.510	21.662
Hoja de ruta	41	73	4.252
Inducción institucional	7	73	103
Inducción virtual	2	26	1.584
Normativa ASFI	3	1.116	1.091
Normativa cumplimiento	31	7.179	4.597
Normativa seguridad física	1	1.534	1.023

Fuente: Elaboración propia con base en registros internos.

* COPC = Customer Operations Performance Center.

Gestión del bienestar

El año 2020 estuvo marcado por la gestión del bienestar de los colaboradores y sus familias, emprendiendo las acciones necesarias para brindar seguridad y prevenir contagios. Se creó e implementó el Manual de Bioseguridad del Grupo BNB, documento que fue el marco de acción para la gestión de crisis y con cuya base se gestionaron los casos COVID-19, se entregaron los equipos de protección al personal, se gestionaron capacitaciones y se realizó seguimiento al 100% de los casos reportados.

Asimismo se concretó la contratación de un proveedor de servicios médicos que coadyuve a la atención de la Caja de Salud de la Banca Privada, haciendo seguimiento y monitoreando todos los casos confirmados. Para ello se equiparon en cada sucursal consultorios para atención médica presencial y se implementó el servicio de atención por telemedicina, lo que permitió un seguimiento y atención permanente a los casos de salud de los funcionarios y sus familias, además de continuar con las acciones de prevención que habitualmente promueve el banco.

Importante labor durante el 2020 fue la gestión de vacaciones que alcanzó el 104% de la meta anual, contribuyendo además al control de aforo en oficinas y facilitando las situaciones familiares que requerían que los colaboradores pasen más tiempo en casa.

Comunicación interna

La comunicación interna plantea el reto de transmitir al personal la cultura del banco y promover un ambiente laboral colaborativo y ágil, orientado a mejorar los resultados positivos.

En 2020 la comunicación interna tuvo un rol especialmente crítico y desafiante, manteniendo informado y conectado al personal. Las campañas y mensajes de comunicación interna se enfocaron en la prevención, información y prevención del COVID-19 y en mantener el compromiso del personal con el banco, informando, motivando y generando orgullo de pertenencia para el personal tanto en trabajo presencial como aquellos que desde casa siguieron aportando al banco.

Con material audiovisual y gráfico el área de comunicación interna mantuvo al personal informado de todo el acontecer del banco. Asimismo a través de BNB Labs se procuró el diálogo y la cercanía con los colaboradores, ajustando percepciones, relevando necesidades y escuchando apreciaciones para mantener al equipo motivado y conectado con la organización.

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 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.

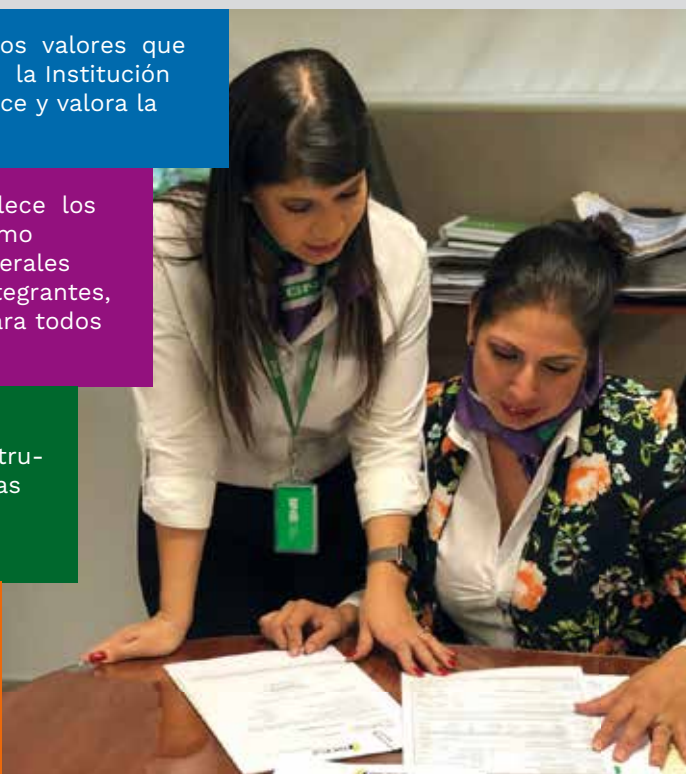
Lineamientos del Código de **Ética del BNB**

El BNB cree necesario reafirmar los valores que conforman el patrimonio moral de la Institución basado en una cultura que reconoce y valora la conducta ética.

El Código de Ética del BNB establece los valores y principios éticos, así como también establece las reglas generales que regirán la conducta de sus integrantes, y el trato equitativo y uniforme para todos sus miembros.

El Código de Ética subraya los cimientos sobre los que se construyen las relaciones del banco basadas en el cumplimiento de la normativa vigente y en los derechos humanos.

El Código de Ética garantiza la transparencia, equidad, integridad, respeto a las personas, responsabilidad y cumplimiento de las leyes.



Fuente: Código de Ética del BNB.

Remuneración

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

La Política de Remuneración salarial del BNB tiene el fin de establecer retribuciones adecuadas de acuerdo a la función, puesto de trabajo y el desempeño de los colaboradores.

El BNB determina el nivel salarial aplicando un modelo de remuneración variable, que consiste en el pago adicional al salario base o fijo asociado al cumplimiento de metas determinadas por un conjunto de indicadores de gestión que miden el grado de cumplimiento de los objetivos.

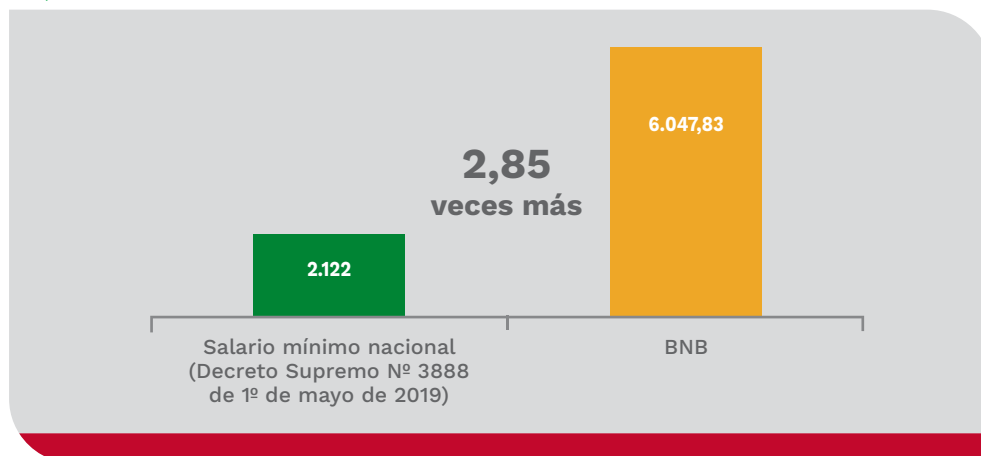
Este modelo de remuneración variable está concebido como un elemento motivador tendiente a contribuir al cumplimiento de los objetivos del BNB, y se aplica a los siguientes cargos: supervisor operativo y de servicios, supervisor de caja, oficial de cuenta, asistente operativo, cajero, subgerente de agencia, asistente y analista/supervisor de procesos centrales, oficial de negocios (banca masiva, premium, pequeña y mediana empresa), subgerente banca masiva y premium, asistente mesa de dinero, subgerente mesa de dinero, oficial de negocios mesa de dinero, asistente mesa de dinero, gestor de cobranzas y oficial de normalización de cartera.

Asimismo, el BNB promueve la igualdad de oportunidades para todos los colaboradores, manteniendo 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 2020 alcanza a Bs. 6.047,83 que corresponde a 2.85 veces el salario mínimo nacional establecido por el gobierno del Estado Plurinacional de Bolivia (Decreto Supremo N° 3888 de 1° de Mayo de 2019).

Comparación del **salario mínimo nacional** vs. **salario BNB**

(expresado en bolivianos)



Fuente: Elaboración propia con base en registros internos.



Bienestar laboral

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

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, 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.

La Política de Higiene, Seguridad Ocupacional, Salud y Bienestar del banco es el marco temático para impulsar el bienestar laboral; busca vigorizar el “Sistema integral de gestión de higiene, seguridad ocupacional, salud y bienestar” que está orientado a desarrollar actividades de promoción, prevención de riesgos profesionales y control de los riesgos de salud, para preservar, mantener y mejorar la salud integral de los colaboradores del BNB.

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

- ▣ Seguro Social de Corto Plazo. El banco afilia a todos sus colaboradores a la Caja de Salud de la Banca Privada (CSBP) para que reciban prestaciones médicas y farmacéuticas; este beneficio es otorgado desde el primer día de trabajo e incluye la posibilidad de asegurar a los dependientes directos en primer grado de cada funcionario. Asimismo, el banco realiza los aportes respectivos para que el personal femenino en período de gestación reciba los subsidios de maternidad en las etapas de prenatal, natal y de lactancia.

Durante la gestión 2020 el banco aportó al seguro social de corto plazo un equivalente a USD 2.066.795, como se puede apreciar en el gráfico:

Aportes al **Seguro Social de Corto Plazo**

(expresado en dólares estadounidenses)



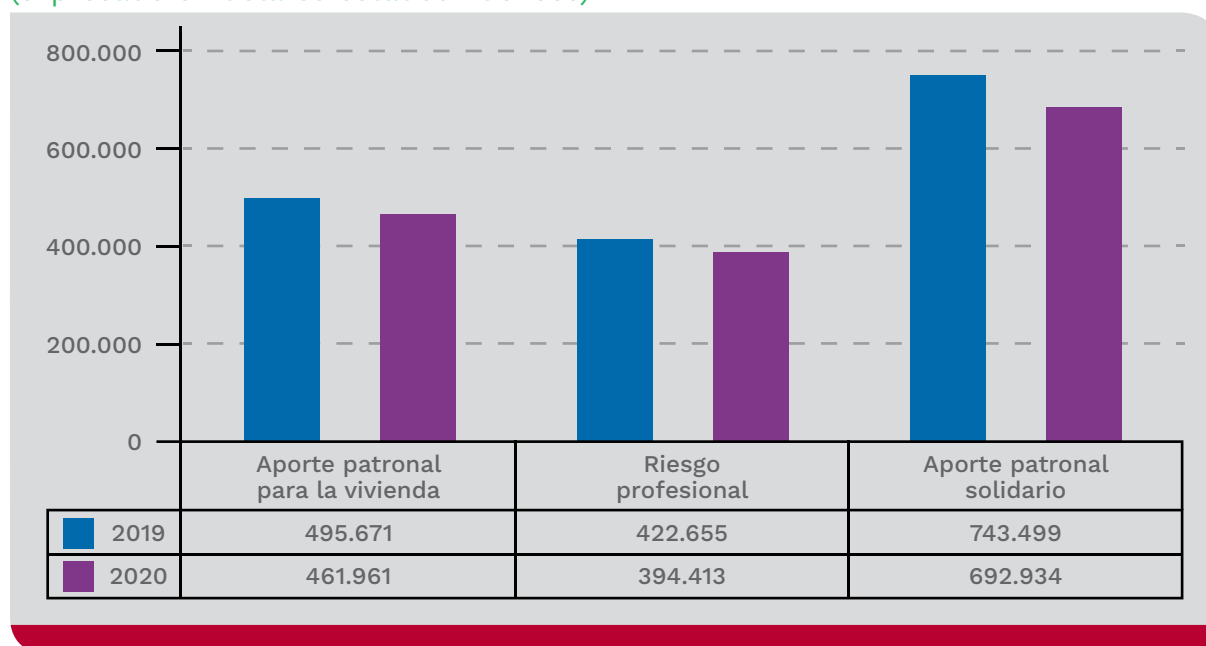
Fuente: Elaboración propia con base en registros internos.

- ▣ Seguro Social de Largo Plazo. En cumplimiento a lo dispuesto en las leyes bolivianas, el banco actúa como agente de reten-

ción 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 2020 el banco realizó un aporte de USD 1.549.308 al Seguro Social de Largo Plazo.

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



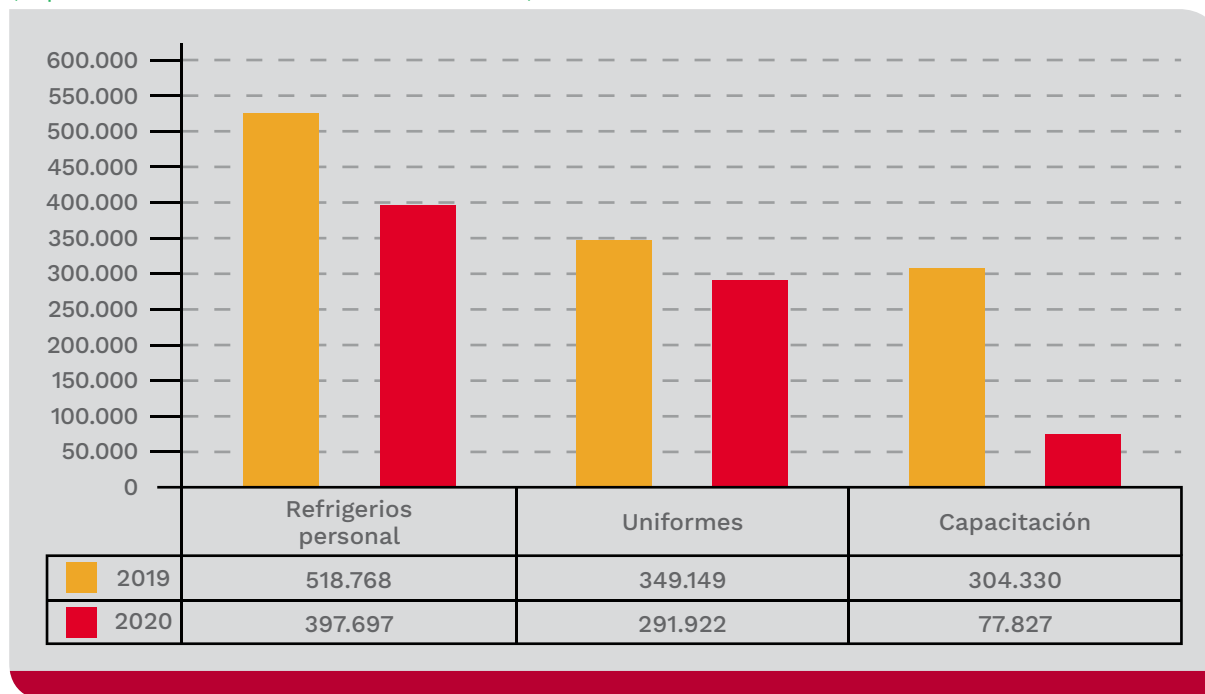
Fuente: Elaboración propia con base en registros internos.

- Otros beneficios sociales. El Banco Nacional de Bolivia S.A. ofrece a sus colaboradores beneficios adicionales, como los refrigerios otorgados en especies y la provisión de uniformes para el personal del nivel operativo y de servicios; también facilita capacitación 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.

En el transcurso de la gestión 2020 se destinaron USD 767.446 para proveer estos beneficios, según se puede apreciar en el gráfico siguiente:

Refrigerio del personal, **uniformes y capacitación**

(expresado en dólares estadounidenses)



Fuente: Elaboración propia con base en registros internos.

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

(401-3)

De acuerdo a lo establecido en la normativa vigente, en los casos de maternidad se expidieron los certificados prenatal y post-natal — ambos por 45 días como máximo— a las mujeres en estado de gestación. En el año 2020 fueron 80 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	22
Cochabamba	15
La Paz	15
Oficina Nacional	8
Beni	7
El Alto	5
Potosí	5
Sucre	2
Oruro	1
Tarija	0
Pando	0
Total	80

Fuente: Elaboración propia con base en registros internos.

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

Funcionarias reincorporadas

	Cantidad	%
Total	80	100,00%
No	0	0,00%
Sí	80	100,00%

Fuente: Elaboración propia con base en registros internos.

Durante la gestión 2020 del total de las funcionarias que tuvieron baja por maternidad fueron 75 las que se reincorporaron al trabajo y permanecieron en los meses posteriores a dicha baja; siendo un

6% el porcentaje de personal retirado luego de tener este beneficio conforme a lo detallado en el siguiente cuadro:

Funcionarias que **no continuaron** tras la **baja por maternidad**

Sucursal	Personal retirado
Santa Cruz	3
La Paz	1
Oficina Nacional	1
El Alto	
Beni	
Cochabamba	
Oruro	
Pando	
Potosí	
Sucre	
Tarija	
Total general	5

Fuente: Elaboración propia con base en registros internos.
Nota: En los cinco 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 2020 fue de casi el 94%.

Funcionarias que **continuaron** luego de la **baja por maternidad**

	Cantidad	%
Total	80	100,00%
Retirado	5	6,25%
Permaneció	75	93,75%

Fuente: Elaboración propia con base en registros internos.

Libertad de asociación

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

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

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.

A diciembre de 2020 el 31% del total de trabajadores forma parte del sindicato del banco, de acuerdo a los datos expresados en el siguiente cuadro:

Personal **afiliado** al sindicato

	Cantidad	Porcentaje
Total	1.749	100%
No afiliados al sindicato	1.203	69%
Afiliados al sindicato	546	31%

Fuente: Elaboración propia con base en registros internos.

Higiene y seguridad ocupacional

(403-1) (403-2)

El Banco Nacional de Bolivia S.A. cuenta con una Política de Higiene, Seguridad Ocupacional, Salud y Bienestar, la misma que es aplicada bajo la dirección del Comité Mixto de Higiene y Seguridad Ocupacional. Este Comité está encargado, entre otras funciones, de autorizar las prácticas y avalar 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. Es así que el BNB 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.

Indicadores de **salud y seguridad ocupacional**

Indicador	Femenino	Masculino	2020
Tasa de accidentes IR	0,51	0,78	0,63
Tasa de días perdidos IDR	2,34	2,35	2,34
Tasa de absentismo AR	0,01	0,02	0,01

Fuente: Elaboración propia con base en 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 AUSENTISMO
	Total empleados	Nº de accidentes de trabajo	Días de ausentismo justificado (NATURALES)	Días de ausentismo injustificado (HÁBILES DE TRABAJO)	IR = Nº total de accidentes/total horas 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	238						
La Paz	165	1	1		0,61	0,61	
Santa Cruz	196			1			0,01
Cochabamba	157	2	17		1,27	10,83	
Sucre	30						
Oruro	42	1	3		2,38	7,14	
Potosí	34						
Tarija	31			1			0,03
Beni	33						
El Alto	56	1	2	6	1,79	3,57	0,11
Pando	2						
Totales	984	5	23	8	0,51	2,34	0,01

Sucursal	MASCULINO				TASA DE ACCIDENTES	TASA DE DÍAS PERDIDOS	TASA DE AUSENTISMO
	Total empleados	Nº de accidentes de trabajo	Días de ausentismo justificado (NATURALES)	Días de ausentismo injustificado (HÁBILES DE TRABAJO)	IR = Nº total de accidentes/total horas 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	208	1			0,48		
La Paz	129	2	10	3	1,55	7,75	0,02
Santa Cruz	135						
Cochabamba	96	2	6		2,08	6,25	
Sucre	47						
Oruro	25	1	2	5	4,00	8,00	0,20
Potosí	29						
Tarija	30			3,92			0,13
Beni	21						
El Alto	38			1			0,03
Pando	7						
Totales	765	6	18	12,92	0,78	2,35	0,02

Sucursal	2020				TASA DE ACCIDENTES	TASA DE DÍAS PERDIDOS	TASA DE AUSENTISMO
	Total empleados	Nº de accidentes de trabajo	Días de ausentismo justificado (NATURALES)	Días de ausentismo injustificado (HÁBILES DE TRABAJO)	IR = Nº total de accidentes/total horas 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	446	1			0,22		
La Paz	294	3	11	3	1,02	3,74	0,01
Santa Cruz	331			1			0,00
Cochabamba	253	4	23		1,58	9,09	
Sucre	77						
Oruro	67	2	5	5	2,99	7,46	0,07
Potosí	63						
Tarija	61			4,92			0,08
Beni	54						
El Alto	94	1	2	7	1,06	2,13	0,07
Pando	9						
Totales	1749	11	41	20,92	0,63	2,34	0,01

Fuente: Elaboración propia con base en registros internos.

En 2020 no se registraron accidentes que incluyan lesiones graves y/o víctimas mortales, tampoco fueron reportadas enfermedades profesionales.

Por cada 200.000 horas trabajadas, la tasa de accidentes del BNB el 2020 fue de 0.63, asimismo, por cada 200.000 horas trabajadas el 2020 se perdieron 2.34 días. El 2020 la tasa de absentismo fue de 0.01.

Salud integral

La emergencia sanitaria ha puesto en relevancia la importancia de contar con una estrategia de promoción de la salud integral, como la implementada por el banco desde hace más de cinco años.

Gracias a esta estrategia el Banco Nacional de Bolivia S.A. ha podido atender a sus colaboradores de manera integral, difundiendo información, promoviendo acciones y principalmente trabajando en la contención de sus colaboradores.

Programa Primero tu salud

La promoción de la salud toma aún mayor importancia en la actualidad, porque constituye una estrategia básica para la incorporación de hábitos personales que impulsan cambios de comportamiento relacionados con la salud y al fomento de estilos de vida saludables, para así contribuir al mejoramiento de la calidad de vida de las personas.

La Organización Mundial de la Salud (OMS) define un estilo de vida saludable como el resultado de una serie de hábitos que permiten “un estado de completo bienestar físico, mental y social”.

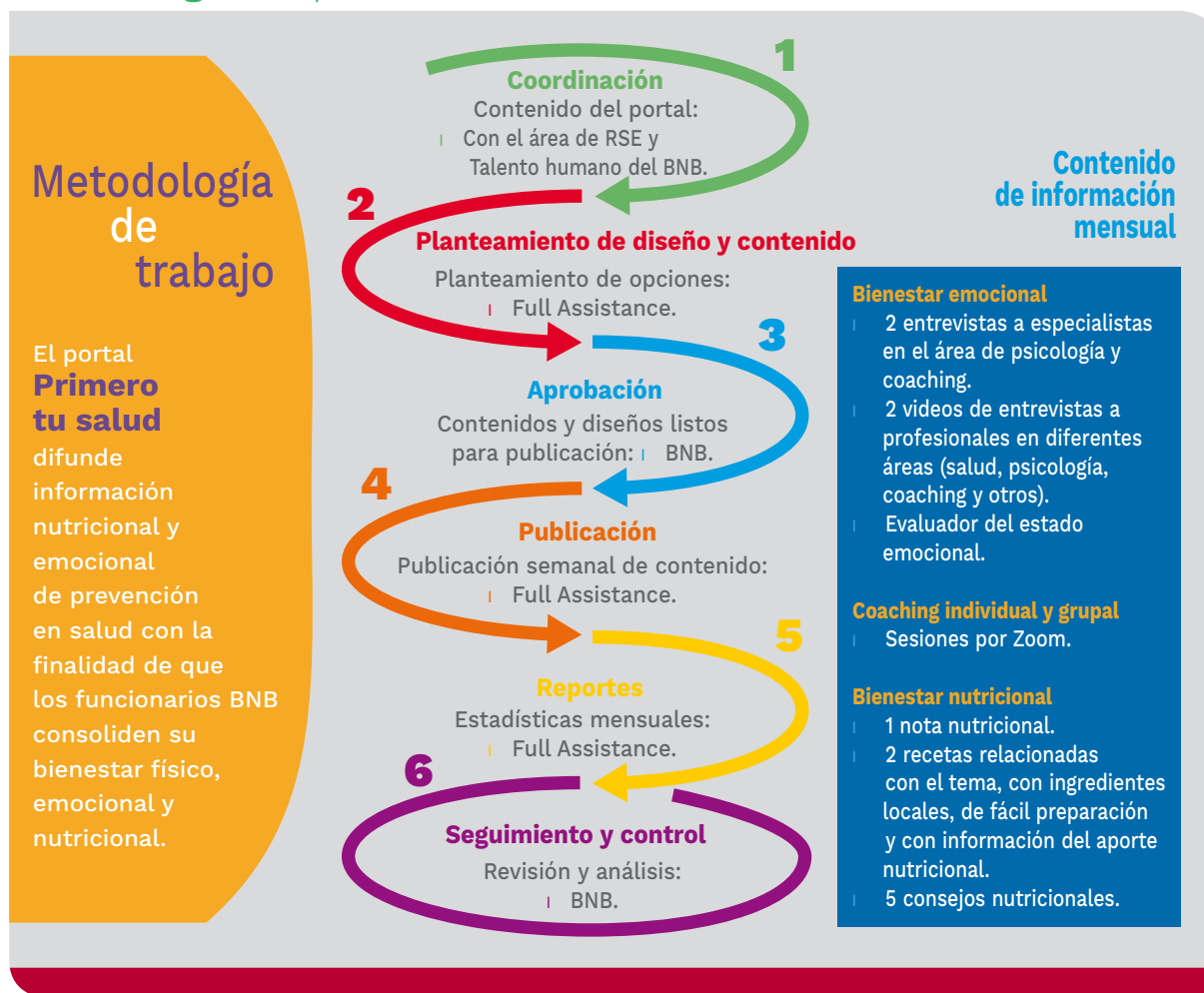
En ese entendido, periódicamente el banco realiza un diagnóstico de salud en el que participa voluntariamente más del 80% de los colaboradores; a partir de los hallazgos arrojados en esta evaluación se establece la estrategia a ser aplicada, la misma que es expuesta a continuación:

Portal Primero tu salud

El portal “Primero tu salud” es una herramienta digital que cuenta con información seleccionada para inculcar hábitos saludables en el marco de los hallazgos del diagnóstico de salud, y tiene el objetivo de ofrecer de manera sencilla y al alcance de un clic temáticas que van desde recetas para la alimentación, sugerencias de profesionales, videos educativos, calculadoras de parámetros de salud, videos de concientización y educación sobre la protección y cuidados referidos al COVID-19.

En 2020, en respuesta a la emergencia sanitaria, a través del portal se puso a disposición de los colaboradores un test para la autogestión emocional tomando en cuenta la variedad de situaciones por las que estuvieron atravesado los funcionarios del banco y sus familias, desde quienes estuvieron solos, quienes se contagiaron o perdieron algún familiar, entre otras situaciones. En lo práctico consistió en brindar una herramienta para reconocer, aceptar y canalizar las emociones. Esto implica que si la persona es capaz de identificar y detectar sus emociones, también podría actuar en consecuencia cuando éstas se presenten. De acuerdo a los resultados de la autoevaluación los funcionarios contaron con apoyo de psicólogos y coaches profesionales, en lo que se denominó el “Coaching BNB”.

Metodología del portal **Primero tu salud**



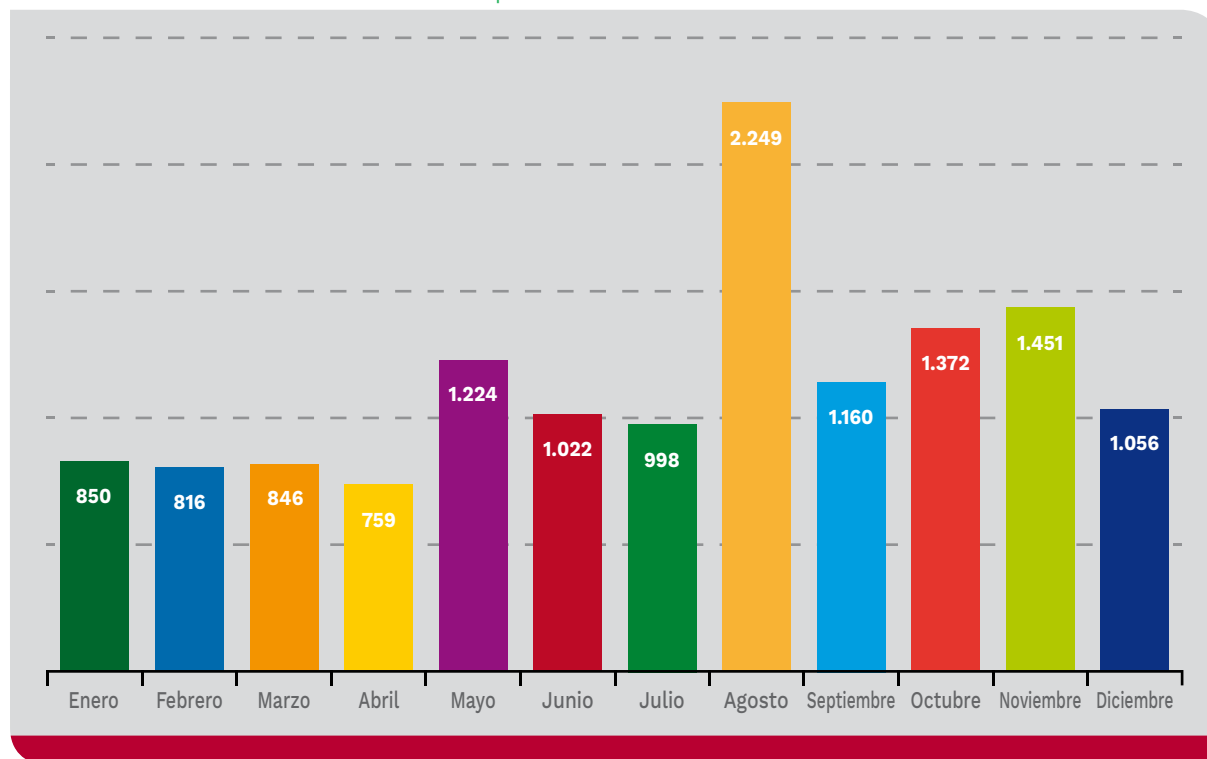
Fuente: Informe Full Assistance.

Resultados de las **actividades relativas al portal**

Indicador	Cantidad	Variable
Número total de visitas	13.803,0	Visitas
Total de páginas vistas	48.845,0	Páginas
Total de tráfico transferido	15.3524,3	GBytes
Promedio de páginas por día	119,8	Páginas/día
Promedio de solicitudes por día	1.736,1	Hits/día
Promedio de tráfico por día	13.803,0	MBytes/día

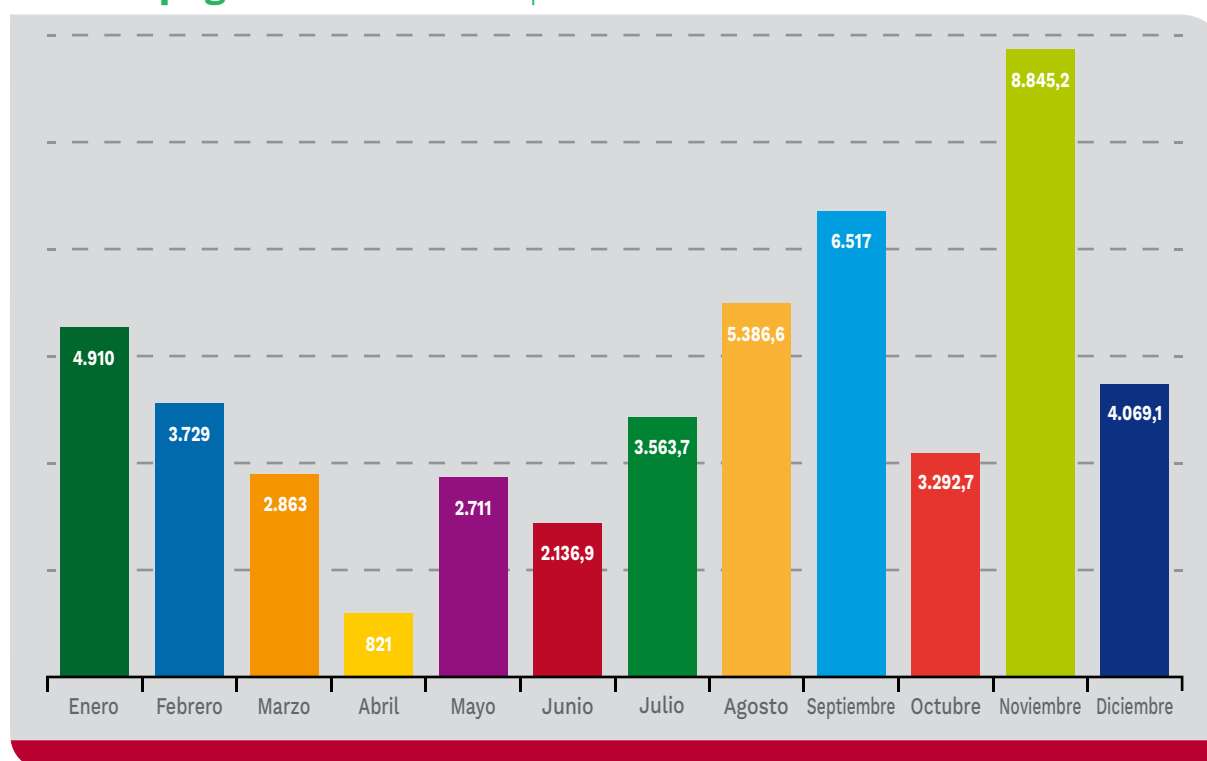
Fuente: Informe Full Assistance.

Número total de visitas al portal BNB de enero a diciembre – 2020



Fuente: Informe Full Assistance.

Total de páginas vistas en el portal BNB



Fuente: Informe Full Assistance.

Secciones **más visitadas** del portal BNB

Secciones	%
Recetas saludables (relacionadas con el tema del mes)	36,6%
Temas saludables (relacionados con situación de pandemia y post)	19,4%
NutriReto BNB	5,8%
Salud nutricional	5,5%
Videos	5,4%
Opina el especialista (relacionados con situación de pandemia y post)	4,0%
Autoevaluación de salud emocional - Formulario Ansiedad	2,6%
Autoevaluación de salud emocional - Estrés	1,6%
Salud emocional	1,4%
Calculadoras de salud	1,4%
Autoevaluación de salud emocional - Resultado	1,1%
Autoevaluación de salud emocional - Depresión	1,1%
Usuario – Registro	1,0%
Índice de contextura corporal	0,9%
Rango del IMC	0,8%
Cuenta de usuario - Password	0,7%
Cantidad necesaria de calorías diarias	0,6%
Preguntas frecuentes sobre el coronavirus (COVID-19)	0,6%
Índice de grasa corporal	0,6%
10 tips para aumentar la inmunidad	0,5%
Cuenta de usuario - LOGIN	0,5%
Otros	7,8%

Fuente: Informe Full Assistance.



Número vistas a la sección de videos del portal BNB

Tipo de video	Vistas
Videos de ergonomía	121
Videos de nutrición	1.363
Videos de deportes	368
Videos de coaching	251
Videos de ejercicios	468
Videos de salud emocional	684
Visualización completa	2.455
Visualización parcial	800
TOTAL	3.255

Fuente: Informe Full Assistance.

- En la sección de videos se proporciona información rápida y complementaria a las temáticas de los módulos mensuales, proporcionando temas variados en diferentes áreas.
- A partir del nuevo lanzamiento del portal se implementaron videos con entrevistas a especialistas relacionados con la situación de pandemia y post pandemia, además de actividades interactivas para que los funcionarios del BNB adquieran mensajes positivos e innovadores.

Bienestar emocional

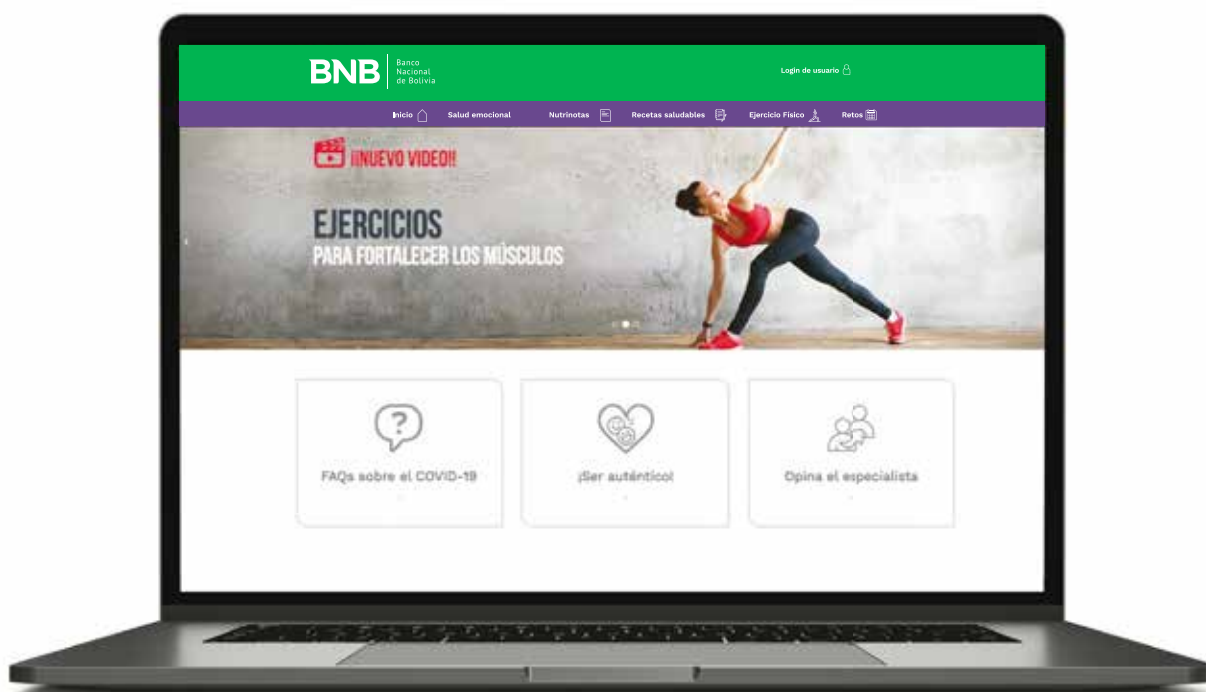
Es el espacio enfocado en promover un estilo de vida que favorezca al bienestar emocional, para que el funcionario se desenvuelva en la sociedad y en el trabajo para satisfacer las demandas de la vida cotidiana.

Para alcanzar este objetivo se desarrollaron artículos de coaching personal que inspiraron a auto-conocerse, tomar acciones y lograr metas de bienestar, en el entendido que sentir bienestar es mucho más que estar libre de estrés o depresión, es saber gestionar las propias emociones, obtener calidad en las relaciones y decidir afrontar las dificultades.

Renovamos

nuestro portal

“Primero tu salud”



Información especializada para la
salud integral de nuestros colaboradores.



Bienestar
físico y
emocional



Datos sobre
Covid-19



Recetas para
una alimentación
saludable



Consejos
de profesionales



Videos
educativos



Mucho
más

Desde
1872

BNB | Banco
Nacional
de Bolivia

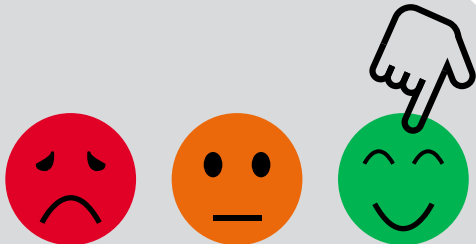
Evaluador del estado emocional

Es un instrumento que permite identificar y evaluar las emociones causadas por la pandemia y gestionarlas con recursos que ayudan a alcanzar mayor bienestar.

Evaluación de la **salud emocional**

Selecciona el estado con el que te sientas identificado o identificada:

1. Te sientes inquieta o inquieto y no sabes qué te pasa.
2. Te sientes desanimado o desanimada y sin energía.
3. Te sientes agobiada o agobiado y con tensión en el cuerpo.



Aprovecha esta herramienta para evaluar tus emociones y gestionarlas con recursos que te ayudarán a lograr mayor bienestar en tiempo de pandemia.

Fuente: Portal Primero tu salud.

Resultados:

- El portal Primero tu salud permitió a los funcionarios conocer más acerca de sus emociones y encontrar las herramientas que les permitan alcanzar el bienestar personal.

Beneficios:

- Se incrementa su disposición para la autoayuda y el autocuidado emocional.
- Ayuda a enfocar el esfuerzo en lograr la reducción del bienestar emocional.
- Proporciona herramientas para reducir la ansiedad y el estrés.

Opinión de especialista

Entrevistas con los mejores expertos en **psicología** y **coaching** acerca del bienestar emocional y autoayuda. Temas de acuerdo a los intereses y motivaciones de los funcionarios que alentaron a cuidar el estado de ánimo, a impulsar actitudes que le permitan afrontar las presiones y cambios vividos actualmente en el mundo. Se tiene la certeza de que a partir de sentir bienestar una persona puede contribuir con un trabajo productivo y fructífero.



Coaching **BNB**

Coaching **individual**

Entrevistas online de acompañamiento, contención emocional y de orientación desde el abordaje del Life Coaching.

Objetivo:

Tener un espacio de escucha que facilite al funcionario la oportunidad de **encontrarse con sus emociones**, salir de su zona de confort y **sentirse empoderado** para gestionar y liderar un **cambio** desde un papel protagonista que permita conseguir metas u objetivos hacia el bienestar.

Resultados:

- ▢ Las sesiones individuales de coaching permitieron al funcionario apreciar y evaluar mejor las situaciones.
- ▢ Se aclararon propósitos y valores importantes para cada funcionario, destinados a la elección de acciones dirigidas a cumplir las metas de cada funcionario.

Beneficios:

- ▢ Lograr encontrar sus recursos para resolver los problemas que se le presentan.
- ▢ Aprender a descubrir sus habilidades emocionales y a respetar sus propios límites.

Coaching grupal

Objetivo:

Encuentros grupales para compartir emociones, destinado a que cada uno de los participantes encuentre sus propias respuestas ante las dificultades que trajo consigo el COVID-19.

Resultados:

- ▢ Se pudo iniciar el camino hacia la **toma de conciencia del estado emocional** y al desarrollo de la capacidad para afrontar la crisis a lo largo de la pandemia.
- ▢ Se encontraron sentimientos de pertenencia a un grupo de apoyo dentro de la Institución.

Beneficios:

- ▢ Permite seguir adelante y salir fortalecido en tiempos de crisis.
- ▢ Permite descubrir fortalezas y debilidades personales en la comunicación grupal con quienes atraviesan situaciones similares.

Salas de lactancia

Las salas de lactancia fueron implementadas dos años atrás con el objetivo de apoyar a las colaboradoras del banco a mantener y prolongar la lactancia materna, en el entendido que la lactancia materna protege a los infantes de posibles enfermedades, favorece el desarrollo intelectual, emocional y el crecimiento físico; adicionalmente a ello, la lactancia materna intensifica el vínculo emocional y fortalece a la madre.

Voluntariado corporativo

La Política de Voluntariado establece el marco de actuación, alcance y gestión del voluntariado BNB; tiene 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.

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 comunitario.

Con el objetivo de proteger la salud de los colaboradores del Banco Nacional de Bolivia S.A., en la gestión 2020 las intervenciones de voluntariado se centraron en la participación de los colaboradores como “Voluntarios digitales”, vale decir, que donaron su tiempo y pusieron a disposición sus redes sociales para difundir mensajes de educación, motivación, promoción de campañas de recaudación de fondos, entre otros.

A continuación se presenta un listado de las actividades del voluntariado corporativo en las que han participado los funcionarios del BNB durante los últimos años:

Histórico de las **actividades del voluntariado corporativo BNB**

Programa	Actividad	Alianza	Sucursal
Aprendiendo con el BNB – Bus del BNB.	Acerca del programa de educación financiera a barrios, comunidades y municipios de todo el país.	Gestión BNB.	Todas.
Aprendiendo con el BNB – Colegios.	Lleva educación financiera a unidades educativas, colegios, institutos y otros para jóvenes entre los 17 y los 20 años de edad.	Gestión BNB.	Todas.
Agua – Valoramos la Vida.	Dotación de agua segura en diferentes departamentos del país.	Visión Mundial.	Santa Cruz, Chuquisaca, Oruro, Tarija, La Paz, Potosí, 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.	Donaciones a causas sociales, procedentes del ahorro en el uso de servicios y papelería.	Gestión BNB.	Todas.

La Hora del Planeta.	Apagado de luces, difusión y concientización de la población, a través del voluntariado digital.	Apoyo a la Fundación Canaru.	Todas.
Limpieza del planeta.	Actividades de recojo de basura en espacios públicos.	Gestión BNB.	Santa Cruz.
Ploging y plantado de árboles.	Recojo de basura en espacios públicos y plantado de árboles.	Gestión BNB.	Cochabamba.
Día Mundial de la persona con síndrome Down.	Actividades de concientización sobre la inclusión y diversidad.	Organizaciones y fundaciones de personas con discapacidad.	Todas.
Inclusión y visualización positiva de la persona con discapacidad.	Acciones relacionadas a la práctica deportiva, salud, liderazgo de personas con discapacidad intelectual.	Organizaciones y fundaciones de personas con discapacidad.	Todas.
Construyendo.	Participación en la construcción de viviendas para personas de escasos recursos.	Organizaciones promotoras de vivienda digna.	La Paz, Oruro, Santa Cruz, Tarija.
Celebración de fechas notables.	Festejos navideños, Día del Niño/Niña, Día de las personas Adultas Mayores.	Gestión BNB.	Todas.
Apoyo a damnificados por desastres naturales.	Recolección de vituallas, alimentos, materiales.	Gestión BNB.	Todas.
Tapitas por una sonrisa.	Recaudación de tapitas plásticas para reciclaje.	Asociaciones de personas con cáncer.	La Paz, Santa Cruz.
Reciclaje de papel.	Reciclaje de papel para apoyo de colectivos en situación vulnerable.	Fundación Hormigón Armado. Asociaciones de recicladores.	La Paz, Cochabamba, Santa Cruz.

Fuente: Elaboración propia con base en registros internos.

2. Clientes

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

El BNB considera que los clientes conforman uno de los grupos de interés más importantes. 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, la inno-



Pagar

Cobrar

Desde
1872

Esta entidad es supervisada por ASFI.



BNB Banco Nacional de Bolivia

vacación, y la amplia gama de los productos y servicios del banco, entre otros aspectos, el banco tiene actualmente 1.197.127 clientes activos, entre personas jurídicas y naturales, radicadas en el país y en el exterior, un 11.29% más que en 2019, de los cuales el porcentaje mayor corresponde a la denominada generación “millennials” con un 54%.

Total clientes a diciembre de 2020

1.197.127

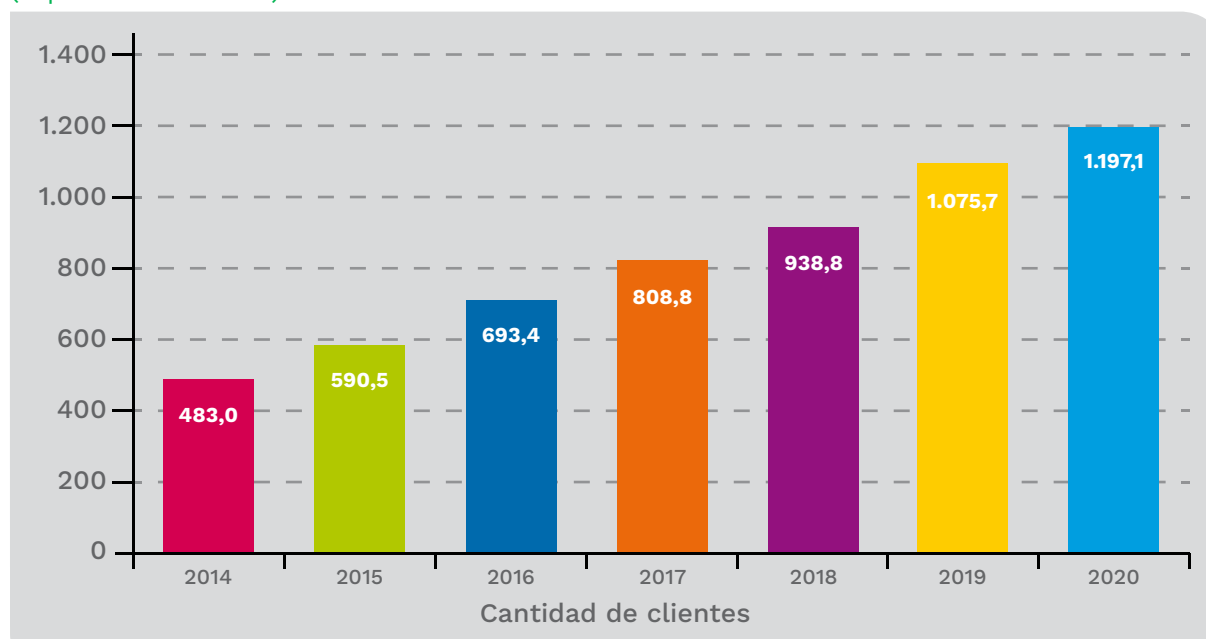


clientes activos,
entre personas jurídicas y naturales.

Fuente: Elaboración propia con base en registros internos.

Evolución del crecimiento de clientes

(expresado en miles)



Fuente: Elaboración propia con base en registros internos.

Distribución de clientes

por sucursal al 31 de diciembre de 2020

Oficina/Agencia	Cantidad
Santa Cruz	302.941
La Paz	268.243
Cochabamba	239.770
Sucre	88.173
Oruro	80.088
El Alto	75.036
Potosí	54.257
Tarija	52.903
Beni	30.530
Pando	5.186
Total	1.197.127

Fuente: Elaboración propia con base en 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 2020, por sucursal y por línea de negocio:

Cartera al 31 de diciembre de 2020

(expresado en miles de dólares estadounidenses)

	La Paz	Santa Cruz	Cochabamba	Sucre	Oruro	Potosí	Tarija	Beni	El Alto	Pando	Total general
Agricultura y ganadería	156.250	170.226.221	22.716.900	58.873	-	-	935.047	3.070.975	2.742	-	197.167.008
Caza, silvicultura y pesca	-	8.232	5.054	-	-	-	-	-	-	-	13.287
Extracción de petróleo crudo y gas natural	-	272.045	-	-	-	-	-	-	-	-	272.045
Minerales metálicos y no metálicos	1.839.780	157.278	2.614.714	185.477	-	3.767.750	80.868	91.618	6.294	-	8.743.779
Industria manufacturera	99.805.706	205.555.211	93.635.182	20.870.545	8.157.820	1.711.203	5.895.185	7.530.942	10.762.651	362.813	454.287.258
Producción y distribución de energía eléctrica, gas y agua	13.109.465	3.741.497	48.553.417	-	2.591.837	3.769.117	-	314.054	718.752	-	72.798.139
Construcción	76.642.313	114.143.615	123.969.208	40.283.694	17.804.106	13.925.950	39.539.652	29.939.311	20.844.355	3.298.826	480.391.030
Venta al por mayor y menor	73.728.078	82.800.456	63.247.774	9.322.954	11.889.449	6.582.569	5.986.773	5.366.356	25.736.244	515.372	285.176.025
Hoteles y restaurantes	10.772.354	3.772.272	9.010.676	386.695	283.727	431.872	299.615	995.761	476.795	-	26.429.769
Transporte, almacenamiento y comunicaciones	13.167.114	10.774.759	34.542.150	1.306.790	3.854.434	2.400.152	781.103	109.225	5.399.139	-	72.334.864
Intermediación financiera	42.336.348	9.953.407	7.832.657	1.395.393	671.459	1.080.284	984.589	966.646	6.131.747	27.513	71.380.045
Servicios inmobiliarios, empresariales y de alquiler	241.023.643	353.251.217	223.198.118	58.217.759	30.105.768	35.661.051	28.208.533	45.474.147	45.331.218	5.488.833	1.065.960.287
Educación	3.403.321	1.360.968	4.199.107	149.425	724.206	134.297	360.027	60.819	29.983	-	10.422.152
Servicios sociales, comunales y personales	17.337.096	22.203.656	24.214.883	7.448.297	4.674.006	9.373.487	3.349.507	4.404.155	5.823.016	300.468	99.128.571
Total	593.321.469	978.220.835	657.739.840	139.625.904	80.756.812	78.837.731	86.420.898	98.324.008	121.262.937	9.993.826	2.844.504.259

Fuente: Elaboración propia con base en registros internos.

Productos y servicios destacados

(FS6)

El BNB ofrece una propuesta comercial compuesta por productos de préstamos en todas sus variedades, una amplia gama de servicios,

alternativas de inversión y de cuentas, de servicios bancarios internacionales y toda una vasta oferta de soluciones transaccionales y de información digitales, destacando los préstamos productivos y de vivienda social y los productos y servicios digitales.

Líneas de negocios, productos y servicios que generan valor social

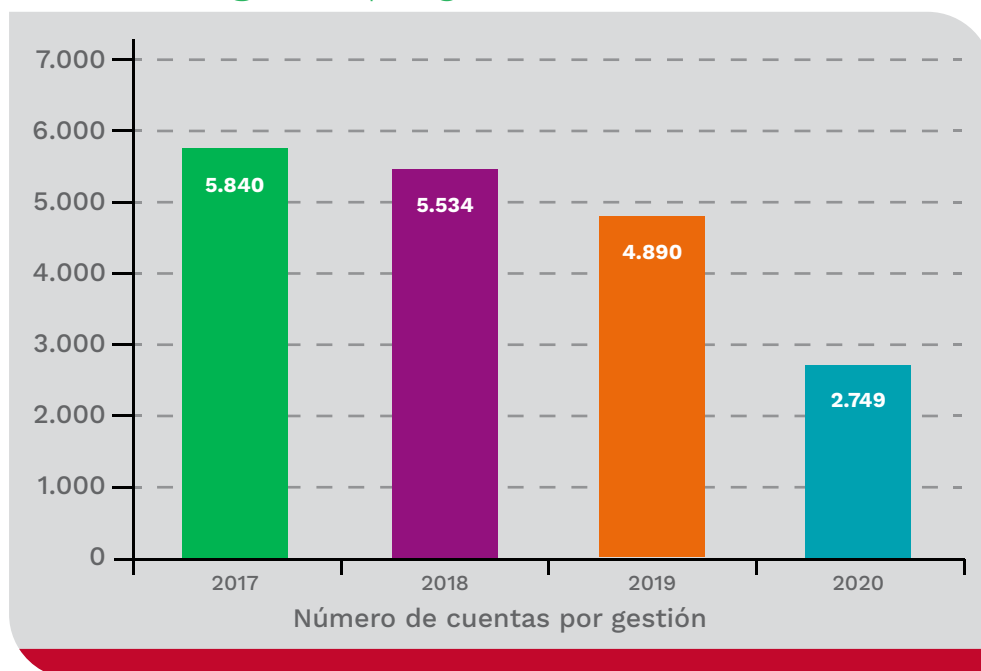
(102-2) (FS6)

Caja de ahorros digital

Es una cuenta de ahorro de captación en bolivianos, dirigida a personas naturales y con una tasa de interés atractiva. Su principal característica es que la gestión de la apertura de cuenta se la realiza de manera remota desde la casa, oficina o lugar de preferencia, sin tener que apersonarse al banco. Esta caja de ahorro en moneda nacional permite realizar retiros de dinero utilizando únicamente canales electrónicos.

En 2020 se abrieron 2.749 cajas de ahorro a través de Banca Digital, alcanzando a un total de 19.013 cajas de ahorro digitales desde el lanzamiento en 2017.

Apertura y número de cuentas de ahorro digitales por gestión



Fuente: Elaboración propia con base en 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 accedan 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 2020 se trabajó con diferentes alianzas estratégicas, las cuales permitieron posicionar esta línea de negocios en el segmento objetivo.

Asimismo mediante talleres y activaciones se promovió preponderantemente en la inclusión financiera digital de este conjunto del mercado integrado por los adultos mayores.

El año 2020 se abrieron 3.713 cuentas en Banca Senior BNB y el total de cuentas desde el inicio al 2020 alcanza a 9.838.

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 con base en 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, así como 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. Entre sus demandas están 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 “Crédito Emprendedor”.

▣ **Crédito Emprendedor:**

Pensado para 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 favorables y flexibles con la finalidad de apoyar e incentivar emprendimientos de los 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 causada por accidente (clientes independientes).

Este es un archivo de Adobe® Illustrator® guardado sin contenido en PDF.
Para colocar o editar esta imagen en otras aplicaciones, debe volver a guardarla en Adobe Illustrator con la opción Crear archivo PDF compatible universal. Esta opción se encuentra en el cuadro de diálogo de las opciones de Guardar nativo de Illustrator, que aparece al guardar un archivo de Adobe Illustrator con el comando Guardar nativo.

Este es un archivo de Adobe® Illustrator® guardado sin contenido en PDF.
Para colocar o editar esta imagen en otras aplicaciones, debe volver a guardarla en Adobe Illustrator con la opción Crear archivo PDF compatible universal. Esta opción se encuentra en el cuadro de diálogo de las opciones de Guardar nativo de Illustrator, que aparece al guardar un archivo de Adobe Illustrator con el comando Guardar nativo.

Este es un archivo de Adobe® Illustrator® guardado sin contenido en PDF.
Para colocar o editar esta imagen en otras aplicaciones, debe volver a guardarla en Adobe Illustrator con la opción Crear archivo PDF compatible universal. Esta opción se encuentra en el cuadro de diálogo de las opciones de Guardar nativo de Illustrator, que aparece al guardar un archivo de Adobe Illustrator con el comando Guardar nativo.

Este es un archivo de Adobe® Illustrator® guardado sin contenido en PDF.
Para colocar o editar esta imagen en otras aplicaciones, debe volver a guardarla en Adobe Illustrator con la opción Crear archivo PDF compatible universal. Esta opción se encuentra en el cuadro de diálogo de las opciones de Guardar nativo de Illustrator, que aparece al guardar un archivo de Adobe Illustrator con el comando Guardar nativo.

Este es un archivo de Adobe® Illustrator® guardado sin contenido en PDF.
Para colocar o editar esta imagen en otras aplicaciones, debe volver a guardarla en Adobe Illustrator con la opción Crear archivo PDF compatible universal. Esta opción se encuentra en el cuadro de diálogo de las opciones de Guardar nativo de Illustrator, que aparece al guardar un archivo de Adobe Illustrator con el comando Guardar nativo.

Este es un archivo de Adobe® Illustrator® guardado sin contenido en PDF.
Para colocar o editar esta imagen en otras aplicaciones, debe volver a guardarla en Adobe Illustrator con la opción Crear archivo PDF compatible universal. Esta opción se encuentra en el cuadro de diálogo de las opciones de Guardar nativo de Illustrator, que aparece al guardar un archivo de Adobe Illustrator con el comando Guardar nativo.

Este es un archivo de Adobe® Illustrator® guardado sin contenido en PDF.
Para colocar o editar esta imagen en otras aplicaciones, debe volver a guardarla en Adobe Illustrator con la opción Crear archivo PDF compatible universal. Esta opción se encuentra en el cuadro de diálogo de las opciones de Guardar nativo de Illustrator, que aparece al guardar un archivo de Adobe Illustrator con el comando Guardar nativo.

Este es un archivo de Adobe® Illustrator® guardado sin contenido en PDF.
Para colocar o editar esta imagen en otras aplicaciones, debe volver a guardarla en Adobe Illustrator con la opción Crear archivo PDF compatible universal. Esta opción se encuentra en el cuadro de diálogo de las opciones de Guardar nativo de Illustrator, que aparece al guardar un archivo de Adobe Illustrator con el comando Guardar nativo.

- ▣ **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.

Durante la gestión 2020 se abrieron 19.156 cuentas en Banca Activa BNB.

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. Para mantener el sitio alcanzado el banco ha ampliado la cantidad de comercios afiliados al “Programa de Lealtad Generación Banca Joven BNB”. De igual manera, conscientes de las necesidades del segmento se desarrolló el crédito educativo con el objetivo de otorgar a estos clientes una oportunidad de financiamiento que les permita continuar sus estudios de pregrado o posgrado.

Durante el año 2020 el Banco Nacional de Bolivia S.A. posicionó el Geofencing, como una funcionalidad que permite a través de la geolocalización notificar a los clientes sobre los beneficios cercanos al comercio o lugar en el que se encuentran, incrementando la oferta de valor no sólo para los clientes sino también para los comercios afiliados al programa.

Entre las opciones ofertadas a través de Banca Joven están:

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



- ▣ **Tu Primer Auto:** Préstamo diseñado para la adquisición del primer vehículo.
- ▣ **Tu Primer Consumo:** Para créditos de consumo Banca Joven BNB Plus ofrece un plazo diferenciado, con tasas de interés muy competitivas.
- ▣ **Tu Primera Tarjeta:** Tarjeta de crédito desarrollada específicamente para el segmento joven.

En el 2020 la cartera Banca Joven se incrementó en 82.010 clientes estuvo alcanzando desde su lanzamiento en 2013 a 716.566 clientes, entre los 18 y 35 años de edad, de acuerdo a lo expresado en el siguiente cuadro:

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

Banca Joven	2013	2014	2015	2016	2017	2018	2019	2020
Total	155.082	231.512	294.793	357.916	412.795	489.919	634.556	716.566

Fuente: Elaboración propia con base en registros internos.



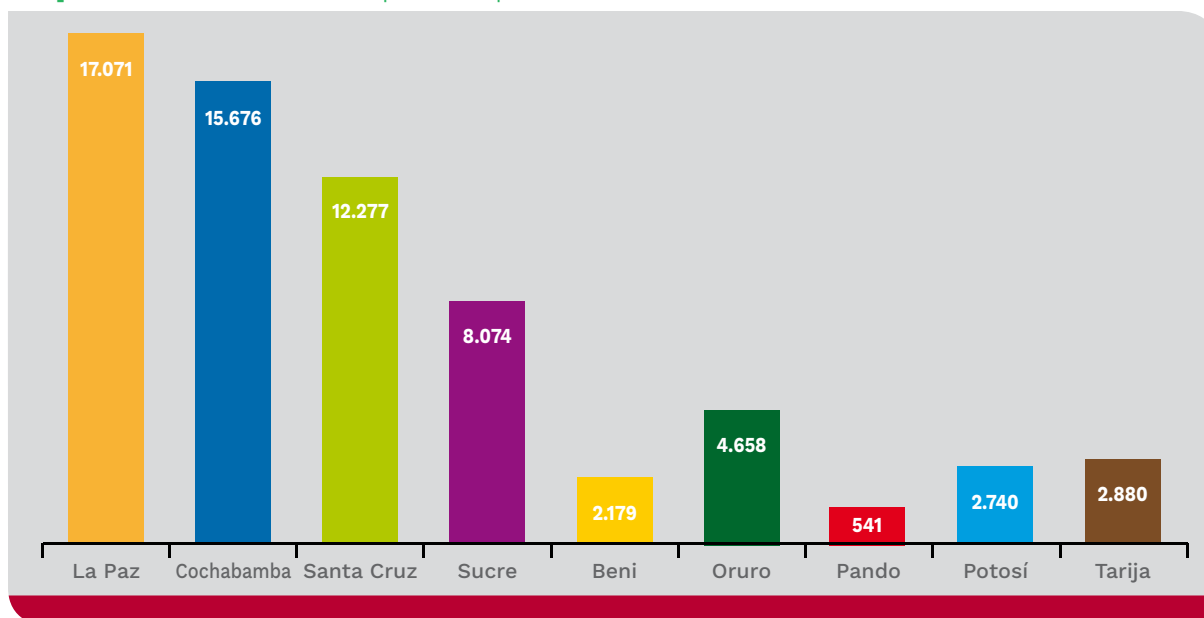
BNB Billetera Móvil

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 Banco Nacional de Bolivia S.A. 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.

A continuación se detalla la distribución de billeteras móviles acumuladas por sucursal a diciembre de la gestión 2020:

Reporte acumulado por departamento de Billetera Móvil



Fuente: Elaboración propia en base a registros internos.

Tarjetas de crédito

El banco implementó el relanzamiento del producto tarjeta de crédito con un programa de fidelidad de vanguardia único en el mercado que consiste en la acumulación de puntos por consumos que se pueden cambiar por dinero en efectivo o para realizar pagos de servicios, por ejemplo.

El programa de fidelidad BNB Puntos premia con un punto por cada dólar de consumo e integra un componente de gamificación para incrementar el ratio de acumulación a 1.25, 1.5 y hasta 1.75 puntos por cada dólar de consumo. De igual manera se premia con una mayor acumulación de puntos a los clientes con buen performance en las siguientes variables: porcentaje de utilización de la línea de crédito, cantidad de compras con la tarjeta, cantidad de transacciones por canales digitales en la app o web, nivel de ahorros y antigüedad con el producto. Los clientes reciben un correo electrónico trimestral que les muestra la situación de sus multiplicadores. Respecto a las opciones de canje que fueron implementadas en el segundo semestre de 2020 se destacan el canje por pasajes o paquetes en Tropical Tours, el canje por productos en cajas de cualquier Multicenter a nivel nacional; canje de productos en Dismac con entrega gratuita a domicilio; canje por pago de servicios como luz, agua, gas, teléfono, Internet, cable, etc., o cualquier servicio existente en la web del banco; además permite pagar la deuda de la misma tarjeta y finalmente canjear los puntos por efectivo para ser abonados en una caja de ahorro.

Anticipo de sueldo

El producto Anticipo de Sueldo ha sido lanzado en el segundo semestre de 2020. Permite a los clientes que reciben su salario en el banco obtener un anticipo de hasta el 25% del mismo, a ser pagado en el siguiente abono de sueldo. Una vez obtenida la línea, el cliente puede solicitar adelantos cada mes que lo necesite.

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.

- ▣ **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 2020 fueron los siguientes:

Stock cartera Microcrédito por sector al 31 de diciembre de 2020 (expresado en miles de dólares)

Cartera Microcrédito	Total
Cartera productiva	55.075
Cartera no productiva	97.375
Total cartera	152.450

Fuente: Elaboración propia con base en registros internos.



Stock cartera **Microcrédito por sector económico** al 31 de diciembre de 2020
(expresado en miles de dólares)

Cartera Microcrédito	Total
Hoteles y restaurantes	2.672
Servicios inmobiliarios, empresariales y de alquiler	289
Transporte, almacenamiento y comunicaciones	6.181
Agricultura y ganadería	3.946
Caza, silvicultura y pesca	10
Construcción	16.621
Industria manufacturera	23.813
Minerales metálicos y no metálicos	1.189
Producción y distribución de energía eléctrica, gas y agua	354
Total cartera productiva	55.075
Educación	776
Hoteles y restaurantes	2.068
Intermediación financiera	50
Servicio de hogares privados que contratan servicio doméstico	0
Servicios inmobiliarios, empresariales y de alquiler	19.837
Servicios sociales, comunales y personales	7.485
Transporte, almacenamiento y comunicaciones	15.527
Venta al por mayor y menor	51.633
Total cartera no productiva	97.376
Total cartera	152.451

Fuente: Elaboración propia con base en registros internos.

Stock **cartera Microcrédito por sucursal**
al 31 de diciembre de 2020
(expresado en miles de dólares)

Sucursal	Cartera Microcrédito	Nº de operaciones
Santa Cruz	44.672	5.785
La Paz	30.431	3.498
Cochabamba	22.121	3.096
El Alto	17.420	2.427
Sucre	9.170	1.152
Potosí	8.785	993
Oruro	7.160	1.048
Beni	6.937	665
Tarija	5.579	847
Pando	173	11
Total	152.448	19.522

Fuente: Elaboración propia con base en registros internos.

Stock cartera **Microcrédito por sector y por sucursal**
al 31 de diciembre de 2020
(expresado en miles de dólares)

Sucursal	Crédito productivo	Crédito no productivo	Total
Santa Cruz	17.630	27.042	44.672
La Paz	8.457	21.975	30.431
Cochabamba	9.088	13.033	22.121
El Alto	4.689	12.731	17.420
Sucre	4.794	4.376	9.170
Potosí	3.554	5.231	8.785
Oruro	1.413	5.748	7.160
Beni	3.040	3.897	6.937
Tarija	2.411	3.168	5.579
Pando	0	173	173
Total	55.076	97.374	152.448

Fuente: Elaboración propia con base en registros internos.

Evolutivo cartera y número de operaciones Banca Microcrédito al 31 de diciembre de 2020

Gestión	Cartera (miles USD)	Operaciones
2014	81.656	6.397
2015	134.085	15.967
2016	158.386	17.016
2017	161.006	17.899
2018	160.936	16.023
2019	156.188	12.857
2020	152.449	19.523

Fuente: Elaboración propia con base en 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.
- ▣ **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.
- ▣ **Agro PyME:** Subproducto diseñado para atender los requerimientos de financiamiento de capital de operaciones e inversión del sector productivo agropecuario.

Otros productos

En el marco del Plan de Emergencia de Apoyo al Empleo y Estabilidad Laboral y el Programa de Incentivo a la Producción Nacional, se ofrecieron los siguientes productos durante la gestión:

- ▣ **Plan Empleo:** Préstamo de capital operativo para el financiamiento de planillas de salarios para empresas legalmente establecidas, cuyos trabajadores realicen aportes a las AFP.
- ▣ **Compro Boliviano:** Préstamo de capital operativo para la compra de bienes y/o servicios nacionales.

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 2020 fueron los siguientes:

Stock **cartera PyME por sector**
al 31 de diciembre de 2020
(expresado en miles de dólares)

Cartera PyME	Total
Cartera productiva	401.254
Cartera no productiva	118.554
Total	519.808

Fuente: Elaboración propia con base en registros internos.



Herramientas y
aplicaciones virtuales

para reactivar las ventas post
confinamiento

Desde
1872

BNB

Banco
Nacional
de Bolivia

Esta entidad es supervisada por ASFI.

Stock **cartera PyME por sector económico**
al 31 de diciembre de 2020
(expresado en miles de dólares)

Cartera PyME	Total
Agricultura y ganadería	132.670
Caza, silvicultura y pesca	3
Construcción	146.218
Extracción de petróleo crudo y gas natural	0
Hoteles y restaurantes	14.365
Industria manufacturera	70.945
Minerales metálicos y no metálicos	7.216
Producción y distribución de energía eléctrica, gas y agua	719
Servicios inmobiliarios, empresariales y de alquiler	301
Servicios sociales, comunales y personales	0
Transporte, almacenamiento y comunicaciones	28.817
Cartera Productiva	401.254
Actividades atípicas	0
Administración pública, defensa y seguridad social obligatoria	0
Educación	3.338
Hoteles y restaurantes	865
Intermediación financiera	1.395
Servicios inmobiliarios, empresariales y de alquiler	38.852
Servicios sociales, comunales y personales	4.460
Transporte, almacenamiento y comunicaciones	8.477
Venta al por mayor y menor	61.167
Cartera No Productiva	118.554
Total Cartera PyME	519.808

Fuente: Elaboración propia con base en registros internos.

Taller

Herramientas y aplicaciones virtuales

para reactivar las ventas post confinamiento

Desde
1872

BNB

Banco
Nacional
de Bolivia

Esta entidad es supervisada por ASFI.

Stock **cartera PyME** por sucursal al 31 de diciembre de 2020 (expresado en miles de dólares)

Sucursal	Cartera PyME	Nº de operaciones
Santa Cruz	192.707	939
Cochabamba	153.408	813
La Paz	86.926	653
El Alto	31.143	321
Tarija	19.258	121
Oruro	11.526	119
Sucre	10.323	134
Potosí	7.606	71
Beni	6.721	84
Pando	190	4
Total	519.808	3.259

Fuente: Elaboración propia con base en registros internos.

Stock cartera **PyME por tipo de cartera**
por sucursal al 31 de diciembre de 2020
(expresado en miles de dólares)

Sucursal	Productivo	No Productivo	Total
Santa Cruz	164.761	27.945	192.707
Cochabamba	120.051	33.357	153.408
La Paz	59.166	27.760	86.926
El Alto	11.048	20.095	31.143
Tarija	17.156	2.102	19.258
Oruro	8.751	2.775	11.526
Sucre	7.213	3.110	10.323
Potosí	6.603	1.003	7.606
Beni	6.400	321	6.721
Pando	102	88	190
Total	401.251	118.556	519.808

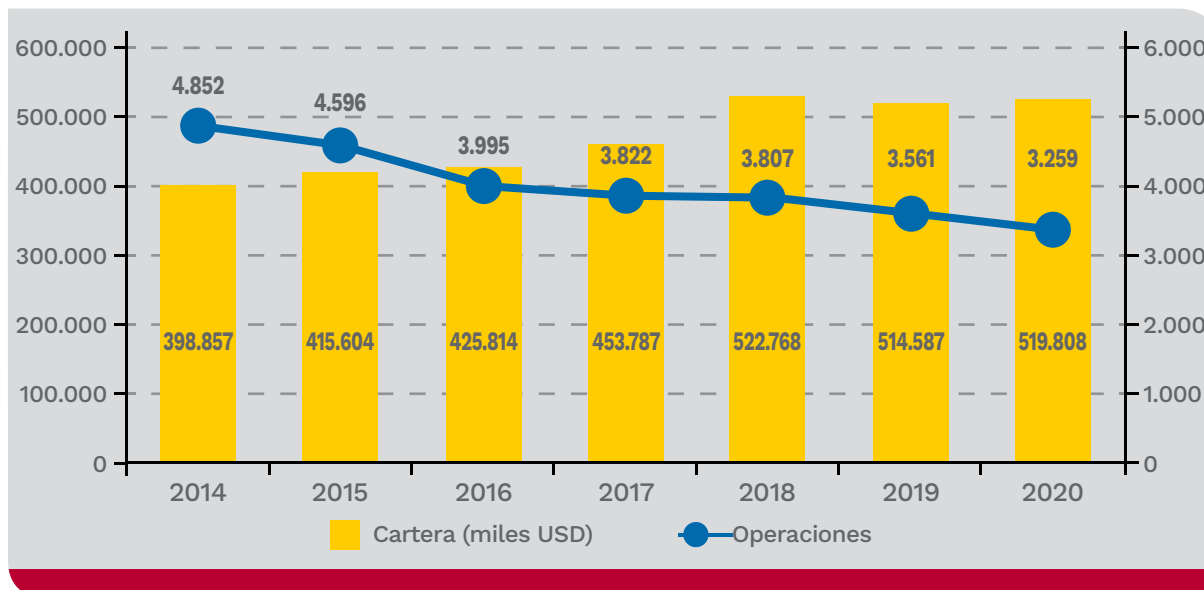
Fuente: Elaboración propia con base en registros internos.

Evolutivo cartera y número de operaciones
Banca PyME al 31 de diciembre de 2020

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
2020	519.808	3.259

Fuente: Elaboración propia con base en registros internos.

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



Fuente: Elaboración propia con base en registros internos.

BNB Vivienda de interés social

Para cumplir responsablemente 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.

**.CRÉDITO
DE VIVIENDA**

Desde
1872

Esta entidad es supervisada por ASFI.

BNB

Banco
Nacional
de Bolivia

Este crédito de vivienda de interés social ha tenido una atención preferente del banco y se ha constituido en uno de los productos más demandados por la ciudadanía. En la gestión 2020 se mantuvo el impulso a este producto, promocionándolo a través de todos los canales de atención del banco.

Cartera vivienda de interés social

al 31 de diciembre de 2020

(expresado en miles de dólares estadounidenses)

Sucursal	Monto	Nº de operaciones
Santa Cruz	242.093	8.003
La Paz	147.675	4.153
Cochabamba	145.798	4.715
Sucre	60.650	2.148
Beni	54.090	2.202
Tarija	35.262	1.215
Potosí	32.729	1.121
El Alto	27.320	1.123
Oruro	20.250	779
Pando	5.167	229
Totales	771.034	25.688

Fuente: Elaboración propia con base en registros internos.

Transformación digital

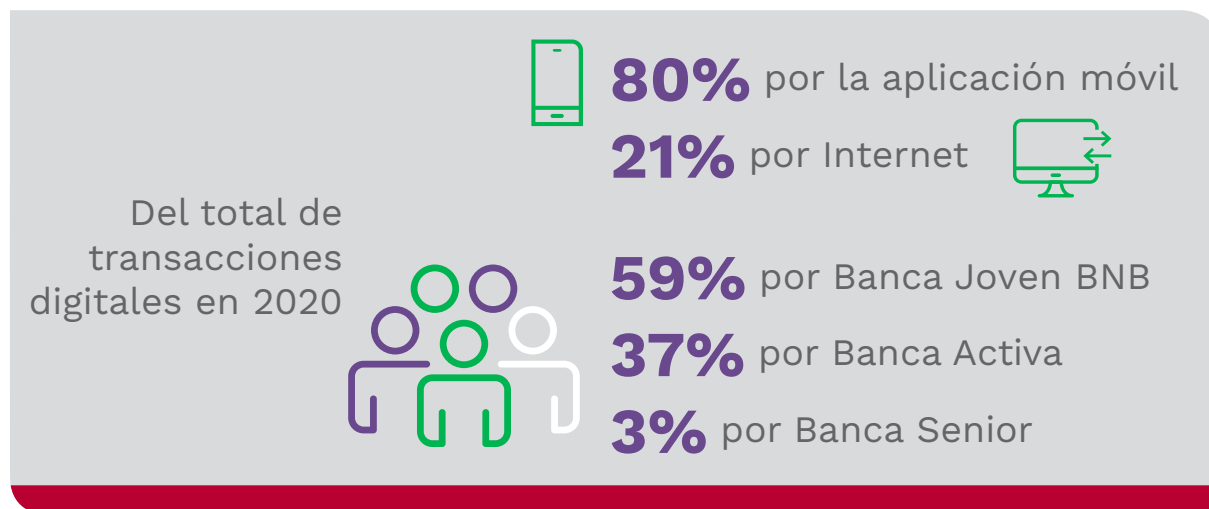
(2E) (1S)

En la gestión 2020 el Banco Nacional de Bolivia S.A. continuó con el proceso de transformación digital enfocado en soluciones útiles y sencillas, facilitando la interacción del cliente con el banco a través de la tecnología con el objeto de crear más y mejores soluciones.

La estrategia siguió enfocada principalmente en la experiencia y el servicio al cliente, con gran impulso por las ventas digitales y enri-

queciendo las funcionalidades de los canales digitales para atender las necesidades de los clientes, cuyas expectativas e intereses giran cada vez más alrededor de la banca móvil.

Transformación digital gestión 2020



Fuente: Elaboración propia con base en registros internos.

Aperturas cuentas online

El Banco Nacional de Bolivia S.A. lanzó al mercado la apertura de cuenta online totalmente digital, que se puede contratar a través de Banca Móvil y el Portal Web de manera fácil, rápida y segura, con el beneficio adicional de entrega de la tarjeta en el domicilio.

La principal característica de la cuenta online es que la apertura se puede realizar en contados minutos y activarla de manera inmediata con la posibilidad de realizar todas sus operaciones bancarias antes de recibir la tarjeta de débito. Asimismo el cliente accede a todas las funcionalidades de la Banca Digital del BNB para poder auto-gestionar depósitos, transferencias y pagos de servicios, además de enviar dinero desde su App Móvil a un ATM para retiros de efectivo.

Venta digital de seguros

El banco incorporó nuevas funcionalidades en sus canales digitales para contratar un seguro de protección de tarjetas de débito y un seguro de vida-enfermedades graves y telemedicina al instante.

Venta de tarjetas de crédito

A través de un motor de evaluación online el usuario conoce si tiene una oferta aprobada de su solicitud de tarjeta de crédito, es decir,

que los usuarios saben al instante, con sólo ingresar algunos datos de información, si pueden acceder a una tarjeta de crédito y escoger el tipo de tarjeta que deseen.

Anticipo de sueldo

Con esta funcionalidad el cliente auto-gestiona la solicitud de una línea de crédito dentro de la cual podrá solicitar anticipos de sueldo, además tiene la opción de pagar dicho anticipo de forma adelantada. En esta primera etapa la solución “Anticipo de Sueldo” está dirigida a los clientes que reciben su sueldo en el banco.

Onboarding digital – Venta de crédito vehicular

Esta solución digital automatiza el proceso de registro de solicitudes de crédito vehicular principalmente en las empresas concesionarias de venta de autos, permitiendo el registro inmediato de la solicitud de crédito y la posibilidad de que el cliente pueda cargar documentos digitales en cualquier momento. Una vez aprobado el crédito la empresa concesionaria y el cliente son notificados en línea.



Depósito a plazo fijo digital

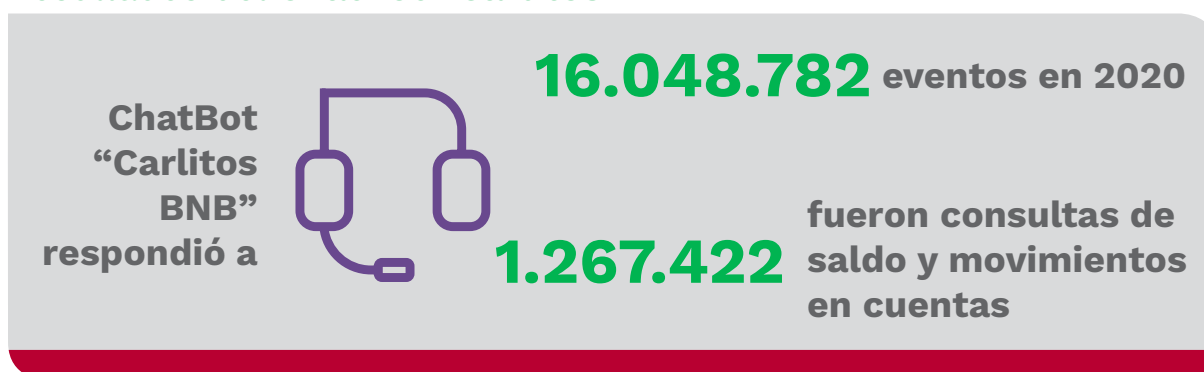
Este producto permite a los clientes contratar un depósito a plazo fijo desde la banca digital sin ningún costo y de forma sencilla.

En el año 2020 la cantidad de clientes digitales (Internet y/o móvil) del banco creció en 61%, debido, entre otras cosas, al desarrollo de productos y servicios que permitieron su contratación inmediata desde canales digitales, y a las mejoras en las funcionalidades de las herramientas digitales que se han traducido en ahorro de tiempo para los clientes y en una mejor experiencia, brindando seguridad y control sobre las transacciones que realizan.

Por otro lado, durante el 2020 se destacaron las siguientes funcionalidades: El ChatBot “Carlitos BNB” respondió más de 16 millones de eventos relacionados, principalmente, a consulta de productos,

ubicación de cajeros automáticos y consultas de información de carácter público. Adicionalmente, se registraron más de 60 mil transacciones exitosas usando IVR (sistema automatizado de servicio al cliente). Paralelamente, las aperturas de cuentas digitales a través del Punto Digital, la Banca Móvil y Portal Web registraron un 60% de alta de clientes nuevos frente a un 40% en banca tradicional. Las transferencias al exterior a través de los canales digitales tuvo un crecimiento de 170%, del total el 85% de las operaciones fueron a través BNB Net y el 15% mediante el BNB Móvil. Las transacciones QR – BNB Móvil reportaron un crecimiento de 528% respecto a la gestión anterior llegando a alcanzar a 202.511 transacciones, y para ello se contó con un total de 532 comercios afiliados de cobro QR como medio de pago a través de la integración directa con el Api Market del banco.

Resultados del ChatBot “Carlitos BNB”



Fuente: Elaboración propia con base en registros internos.

La transformación digital y otros esfuerzos y acciones del banco lograron un crecimiento del total de clientes activos del 5.2% en 2020. Adicionalmente, se presentó un incremento del 118% en la transaccionalidad en canales digitales desde inicios del mismo año. Es más, respecto a la usabilidad de los canales digitales por parte de clientes personas naturales, se observa preferencia de la aplicación móvil para realizar operaciones transaccionales, las mismas que equivalen a un 80% promedio por mes de las transacciones realizadas en canales digitales, 20% son realizadas a través del canal de Internet.

El banco continuó con la aplicación de técnicas de análisis Big Data para fortalecer la transformación digital. Así lo demuestra la aplicación de modelos de categorización de clientes que identifica distintos patrones de comportamiento, el modelo cliente 360° el cual aplica modelos predictivos, el análisis de rentabilidad y análisis de Customer life time

value (CLV) para realizar una mejor comercialización de los productos y servicios y una inteligencia de ventas con base en la información.

Canales digitales - Otros servicios

Además de la amplia gama de productos y servicios del banco, en el año 2020 se incorporaron nuevas alternativas en beneficio de los clientes; a continuación algunas de ellas:

- ▣ **Plan Empleo.** Es un préstamo de capital operativo para el financiamiento de planillas de salarios para empresas legalmente establecidas, cuyos trabajadores realicen aportes a las AFP.
- ▣ **Compro Boliviano.** Es un préstamo de capital operativo para la compra de bienes y/o servicios nacionales.

- ▣ **Caja de ahorro online.**

Es una facilidad mediante la cual el usuario abre una caja de ahorro a distancia utilizando un medio electrónico (como la aplicación BNB Móvil, por ejemplo), recibe su tarjeta de débito a domicilio y es operable inmediatamente. En el año 2020 se abrieron 28.120 cuentas.

- ▣ **Centro de Asistencia**

Banca Senior BNB. Durante el confinamiento por la pandemia se identificó un segmento vulnerable que requería

mayor apoyo para realizar transacciones y operaciones bancarias, el de los adultos mayores. Se implementó el Centro de Asistencia, único en el mercado, para realizar operaciones básicas por parte del cliente de Banca Senior llamando al Contact Center: 78787272.

- ▣ **Proceso digital para solicitar boletas de garantía.** El banco desarrolló un proceso digital para la solicitud de boletas de garantía y hacer seguimiento a los trámites a través de la página web del banco.



- Banca Joven BNB.** En el año 2020 se desarrollaron diferentes acciones para impulsar el crecimiento en el número de clientes y comunicar los beneficios que el banco ofrece. El banco abrió un canal más para conectarse con sus clientes, creando una playlist Banca Joven exclusiva en la aplicación más descargada para la reproducción de música, Spotify. Por otro lado, impulsó la apertura de caja de ahorros con una campaña de comunicación enfocada en los principales intereses del segmento: compras por Internet y descuentos con la tarjeta de débito, logrando un total de 89.165 nuevos clientes en el año.

- Tarjetas de Crédito – BNB**

Puntos. BNB Puntos es el renovado programa de lealtad del banco para sus clientes de tarjetas de crédito, creado con la finalidad de otorgarles una serie de beneficios por sus consumos. Los clientes de tarjeta de crédito del banco acumulan puntos por cada dólar de consumo que realicen, los cuales pueden ser canjeados por pago de servicios, dinero en efectivo, compra de productos, utilizando la App BNB Móvil o la página web.



- Extracash.** Es un servicio exclusivo para los clientes de tarjetas de crédito del banco para obtener dinero en efectivo con una tasa de interés especial, sin comisión de retiro y un desembolso instantáneo. El proceso es digital al canalizarse la solicitud desde la App Móvil o Portal Transaccional.
- Cashback.** Esta funcionalidad permite a los clientes del banco realizar retiros de efectivo al momento de pagar con su tarjeta de débito en comercios con POS afiliados a la Red Enlace sin un costo adicional.
- Contactless.** Es una funcionalidad para realizar pagos mediante la aproximación de la tarjeta al POS del comercio.

- ▣ **Cobros y Pagos QR.** El pago con Código QR es un método rápido y sencillo para evitar el uso de efectivo. En la gestión 2020 se realizaron importantes alianzas con diferentes empresas como CBN, EMBOL, Pollos Copacabana, Farmacias Chávez, entre otros, para realizar pagos directamente con QR desde la App Móvil BNB.



- ▣ **App Móvil.** En 2020 se implementaron distintos servicios en la App Móvil como ser la apertura de segunda cuenta de ahorros desde la App BNB Móvil, pago de servicios e impuestos desde el celular, para lo cual se afiliaron a más empresas como EL-FEC, ENDE BENI, ENDE ORURO, EPSAS, SAGUAPAC, COMTECO, TIGO, VIVA, Entel, CRE, DELAPAZ, BOA, Tropical Tours, UPB, UTP Santa Cruz.
- ▣ **BNB Pass.** El nuevo Token Digital optimizado para brindar una experiencia más sencilla al momento de autenticar transacciones.

Agencias de Experiencia Digital. Las Agencias de Experiencia Digital fusionan el mundo físico con el digital con el objetivo de motivar a que los clientes interactúen con los canales digitales y quienes lo prefieran realicen transacciones de la manera tradicional a través de un centro de atención al cliente o mediante cajas.

Estas agencias incluyen un concepto pionero en la banca denominado BNB LAB. Consiste en un espacio que opera como laboratorio

de experiencia y cercanía con clientes, usuarios y colaboradores. En él se generan grupos de escucha e interacción con ellos, permitiendo al banco capturar ideas, oportunidades y necesidades de mejora generadas a través de la percepción de los clientes que interactúan con los productos y servicios del BNB.

El Banco Nacional de Bolivia S.A. inauguró dos nuevas Agencias de Experiencia Digital en los meses de enero y agosto, una en Cochabamba y otra en la ciudad de El Alto, respectivamente. A diciembre de 2020, el banco cuenta con cinco agencias de este tipo a nivel nacional, en La Paz (Torres Mall), Cochabamba (Agencia Norte), Santa Cruz (Ventura Mall y Patio Design) y El Alto (Multicine).

Operaciones centralizadas

Área de Procesos Centrales

El Área de Procesos Centrales realiza los procesos de soporte a la red de agencias del banco y se constituye en un área operativa centralizada y estructurada para operar con documentos y procesos digitales con base en un gestor de tareas denominado “work flow”. El funcionamiento por verticales especializadas en tareas operativas, tales como el proceso crediticio desde la validación de documentación, pasando por el análisis, la elaboración de contrato y el desembolso del crédito, así como en las transacciones de transferencias de cuentas, giros al exterior, abonos masivos, certificaciones, requerimientos fiscales, retenciones judiciales y varios procesos de conciliación y otros internos del banco, son realizadas por esta unidad. En 2020 el banco se mantuvo operativo durante todo el año, incluso durante la época de la cuarentena, gracias a la versatilidad del Área de Procesos Centrales y al teletrabajo.

Una acción importante, tomando en cuenta el contexto de la crisis sanitaria, fue la habilitación de la casilla de un correo electrónico denominado “Ventanilla virtual” para recibir documentos firmados digitalmente y poder aplicar al proceso correspondiente de los productos y servicios, previa validación de los certificados y elementos de seguridad definidos. Esta nueva modalidad se constituyó en el primer paso para la recepción de requerimientos, solicitudes e instrucciones digitales de los clientes, brindando un canal alternativo para la desconcentración de las agencias, mayor agilidad en las respuestas y la incorporación de mecanismos más seguros de autenticación de identidad e interés.

De igual manera se generaron los primeros modelos de formularios electrónicos para solicitudes de crédito, que contienen información sistematizada y validada para la toma de decisiones de los comités de créditos y posterior generación de contratos y desembolsos de forma automática.

El proyecto GPI (Global Payments Innovation) relacionado con las transferencias al y del exterior, permite al banco ser visible en el directorio de SWIFT y hacer visible, de igual manera, los tiempos de respuesta sobre las operaciones realizadas. Este proyecto implica la recepción de mensajes parametrizados que indican el estado de la transferencia hasta el beneficiario final, es decir, las etapas que una transferencia al exterior transcurre tanto en el banco del beneficiario como en los intermediarios, proporcionando información de extremos como las deducciones por comisiones, los requerimientos complementarios de la debida diligencia y finalmente el abono a la cuenta del beneficiario.

Contact Center

El cambio en las conductas del consumidor financiero por el aislamiento sanitario ha determinado un incremento en el número de solicitudes de servicios para el Contact Center, convirtiéndose así en un canal muy importante para la atención al cliente.



En 2020 se vio la necesidad de replantear las actividades del Contact Center y la forma en la que se desarrollaban, debido a que se presentó un incremento significativo en el volumen de llamadas y contactos, llegando a recibir 780.010 llamadas, 315.315 contactos en el WhatsApp y 89.499 autoservicios a través del IVR.

Gracias a la alta capacidad de adaptación al cambio se logró responder exitosamente al nuevo comportamiento del cliente, logrando contribuir a minimizar el impacto de la crisis sanitaria ofreciendo soluciones a distancia y cuidando, de esta manera, tanto a los colaboradores como al público en general.

Con el objetivo de responder oportunamente a la demanda adicional generada por las circunstancias, el equipo del Contact Center creció en 100% y se implementó una escuela de operadores, buscando asegurar de esta manera la capacitación continua a los mismos.

Centro de Asistencia al Cliente

En el Centro de Asistencia al Cliente se implementaron servicios a distancia como la atención a clientes del segmento Banca Senior, realizando atenciones de consultas y requerimientos de transacciones a través de la línea 78787272.

En el mes de diciembre de 2020 el Centro de Asistencia al Cliente comenzó a atender requerimientos y consultas especializados, relacionados con operaciones de crédito, brindando asistencia personalizada y soluciones rápidas con respecto al servicio de atención Post Venta.

Puntos de atención

(102-10)

La amplia red de puntos de atención financiera del Banco Nacional de Bolivia S.A. cuenta con oficinas en todas las capitales de departamento del país, en algunas ciudades intermedias y en poblaciones periurbanas.

El constante avance y desarrollo de la tecnología le permite al banco ofrecer a sus clientes un servicio 24/7 a través de la banca electrónica y digital, que brinda múltiples funcionalidades desde el BNB Net, BNB Móvil y la Billetera Móvil, además de los cajeros automáticos (ATM) que facilitan diversas transacciones.

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 2020.

Puntos de atención financiera BNB

Departamento	Agencia de entidad financiera	Cajero automático	Oficina central	Punto de atención corresponsal no financiero	Punto promocional fijo	Sucursal de entidad financiera	Autobanco	BNB Express	Caja externa	Total general
Sucre	3	30		22		1				56
Tarija	3	15		1		1				20
El Alto	5	30		8		1	1	1	1	47
Beni	2	10		2		1				15
Cochabamba	10	71		32		1	1	3	1	119
La Paz	11	92	1	27		1	1	1	3	137
Oruro	2	20		3		1		3		29
Pando		2				1				3
Potosí	3	14		5		1				23
Santa Cruz	14	95		22	3	1	5	6		146
Total general	53	379	1	122	3	10	8	14	5	595

Fuente: Elaboración propia con base en registros internos.

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

(FS14)

Consciente de la presencia de segmentos poblacionales con distintas dificultades, el BNB les brinda experiencias positivas mediante un trato preferencial a personas con discapacidad, personas con movilidad reducida, adultos mayores, mujeres embarazadas o acompañadas con niños pequeños; todos ellos encuentran en el banco un ambiente amable, atención preferencial con calidad y calidez, y fácil acceso a sus instalaciones.

En el afán de ofrecer siempre las mejores condiciones, las instalaciones del banco han sido readecuadas con características de acce-

sibilidad y seguridad adoptadas en beneficio de los 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:

Cajeros automáticos para personas con discapacidad

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 con base en registros internos.

Por otra parte, el banco con la finalidad de garantizar que este grupo de personas vivan una experiencia positiva en el transcurso de tiempo en que son atendidas ha priorizado 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 Nacional de Bolivia S.A. ha reforzado los controles de calidad en la prestación de sus servicios a los clientes en todos sus canales de atención.

A través de la automatización de indicadores con periodicidad diaria y presentación de informes con una visión analítica, el control de calidad coadyuva a la toma de decisiones y acciones preventivas y correctivas para mejorar la experiencia del cliente. En el marco de ese accionar, las vicepresidencias Negocios Banca Corporativa y Empresas, Negocios Banca Masiva, Operaciones, e Innovación y Transformación Digital se encargan 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 la Vicepresidencia Planificación y Control de BNB Corp. S.A.

Asimismo se aplicó un enfoque cuya importancia está direccionada a desarrollar 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.

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, o éstas se realizan telefónicamente o a través del uso de tabletas.

En el año 2018 se desarrollaron nuevas maneras de calificación inmediata mediante la inclusión de una encuesta de satisfacción en los Puntos Digitales, además se implementó 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 se incluyó al Contact Center mediante las encuestas telefónicas.

Durante la gestión 2019 y buscando extender 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.

Para la gestión 2020 y debido a los cambios que sucedieron a nivel mundial a causa del COVID-19, el banco se vio en la necesidad de cambiar sus metodologías de trabajo; es así que en la gestión se cambió el estudio de satisfacción y lealtad que se realiza de manera anual por un monitor digital de Customer Experience, para no exponer a los clientes con visitas presenciales.

Al reducirse los canales presenciales, los clientes volcaron sus miradas a los canales digitales y el banco también, incluyendo a nuestros modelos el dashboard de canales digitales, que contiene información de BNB Net, BNB Móvil y POS.

Además se sumó la medición de indicadores de satisfacción en los canales BNB Net, WhatsApp y Carlitos BNB.

Asimismo se trabajó realizando monitoreo de las redes sociales, impulsando y validando el incremento de reproducciones de nuestros tutoriales, la atención oportuna de consultas y la correcta atención de quejas.

En el siguiente cuadro se muestran los principales resultados promedio obtenidos en la gestión 2020:



**¿Cómo habilitar
tu App Móvil?**

Te enseñamos
a hacerlo paso a paso

Desde
1872

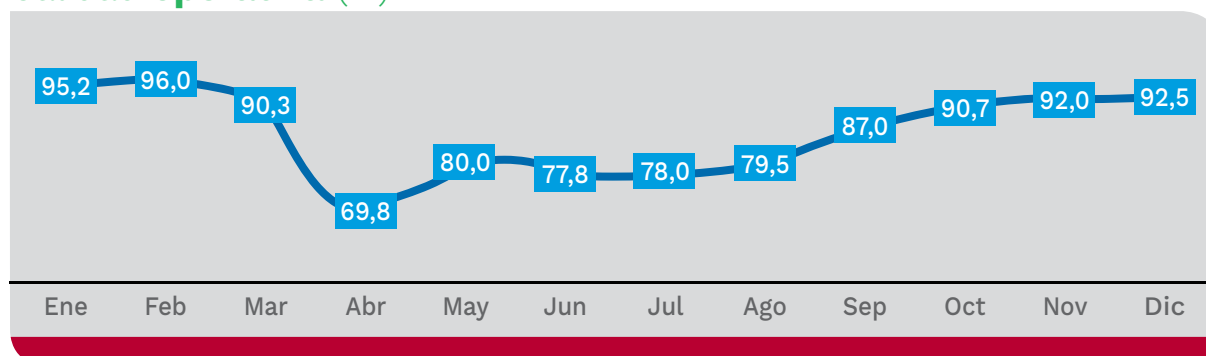
BNB | Banco
Nacional
de Bolivia

Modelo Operativo de Calidad

Sucursal	Calidad total 2020	Plataforma Cajas	Plataforma Servicios	ATM	Plataforma Cajas		Plataforma Servicios		ATM	
					Arribos	Índice de eficiencia	Arribos	Índice de eficiencia	Transacciones	INO*
Oficina Nacional	88,2	95,0	92,0	77,5	3.934.225	2,30%	732.096	11,80%	14.696.470	2,0%
Sucre	88,5	100,0	98,0	67,5	303.805	1,20%	48.108	9,20%	1.227.009	1,5%
Potosí	90,3	100,0	96,0	75,0	258.028	3,20%	28.759	8,10%	629.813	1,6%
La Paz	83,8	97,5	90,0	64,0	818.566	2,00%	147.259	11,50%	3.257.932	1,4%
Oruro	88,7	95,0	96,0	75,0	259.501	1,80%	44.609	10,20%	864.826	2,6%
Tarija	78,2	93,5	86,0	55,0	181.711	5,50%	28.657	12,90%	496.588	1,5%
El Alto	88,0	93,5	98,0	72,5	382.207	3,70%	61.207	6,30%	1.209.571	2,1%
Cochabamba	85,8	93,0	92,0	72,5	801.761	1,30%	148.405	11,20%	3.021.619	1,5%
Beni	76,8	92,5	78,0	60,0	137.578	4,70%	12.527	15,70%	342.359	1,4%
Pando	69,5	90,0	69,5	49,0	25.022	4,10%	5.149	15,50%	44.440	3,4%
Santa Cruz	77,0	85,5	78,0	67,5	766.046	2,10%	207.416	15,70%	3.602.313	3,0%

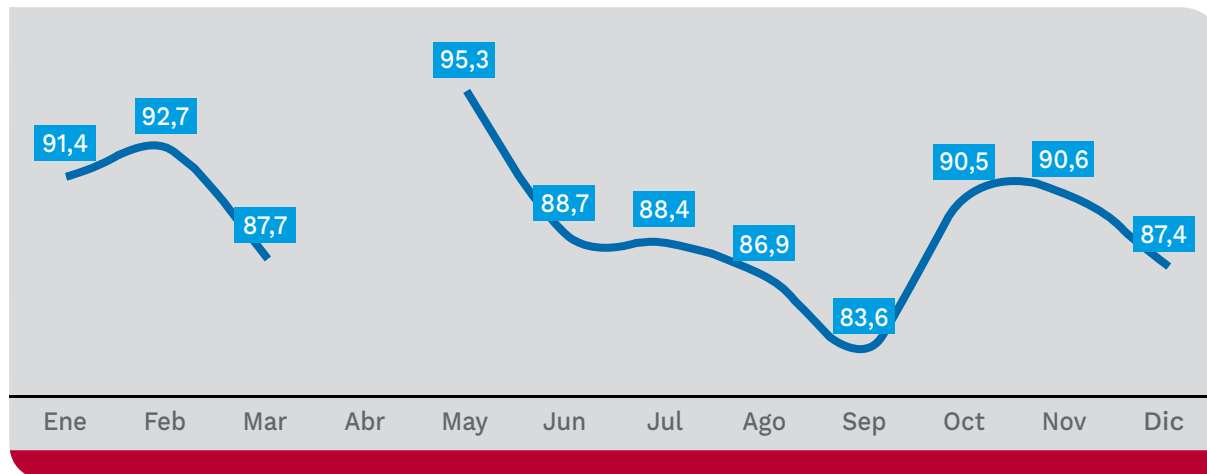
Fuente: Elaboración propia con base en registros internos.
Nota: * Indicador de No Operatividad de cajeros automáticos.

Calidad operativa (%)



Fuente: Elaboración propia con base en registros internos.

Modelo Comercial de Calidad



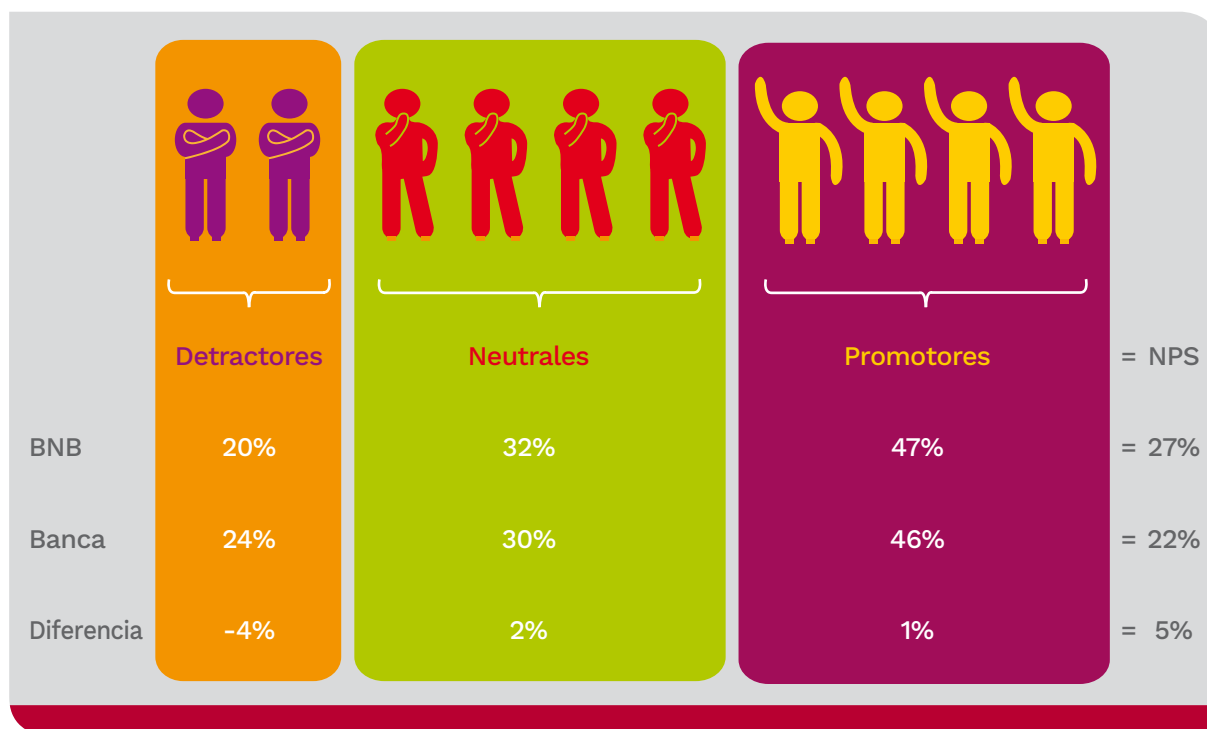
Fuente: Elaboración propia con base en registros internos.

Nota: Satisfacción General - TOP 2 BOX

Durante el mes de abril se frenó el trabajo de encuestas debido a la pandemia.

En cuanto a informes externos, la empresa IZO realizó el “**Dashboard del Monitor de CX BNB**” correspondiente al semestre final de 2020 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.

Dashboard del Monitor de CX BNB



Fuente: Elaboración IZO, con base en trabajo de campo.

Nota: NPS (Net Promoter Score). CX: Client experience.

Inclusión y educación financiera

(FS14) (FS16) (4E)

El BNB trabaja sólidamente en la inclusión financiera de diferentes colectivos de la población; ejemplo de esto es que fue el pionero en Bolivia en la implementación de una “Banca Joven”, para facilitar el ingreso de los jóvenes a los servicios financieros, adecuados a sus necesidades.

Por otra parte, permanentemente actualiza los canales digitales de atención e implementa servicios innovadores que permiten el acceso a los servicios financieros desde diferentes dispositivos y lugares, permitiendo que usuarios y clientes cuenten con atención de calidad de forma accesible, sencilla y segura.

Asimismo, el BNB al promover la educación financiera en diferentes colectivos de la población, ofrece herramientas sencillas al alcance de quienes lo requieran a través de un programa consistente denominado “Aprendiendo con el BNB”.

Este programa de educación financiera es aprobado anualmente por la Autoridad de Supervisión del Sistema Financiero (ASFI) y para la gestión 2020 se planificaron las siguientes actividades:

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 cuñas radiales, videos a través de TV máticos, y de contenidos en el portal del BNB.

En el 2020 se difundieron nuevamente las siguientes temáticas:

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.

Capítulo 29.
**Autoridad de Supervisión del
Sistema Financiero.**

Aprendiendo

con el

BNB

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 2020 son los siguientes:

- ▢ Portal www.bnb.com.bo. La colección completa de capítulos de Aprendiendo con el BNB se encuentra disponible en el portal del banco.
- ▢ Mailings internos. Los funcionarios del banco recibieron correos con las temáticas desarrolladas a través del correo 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.
- ▢ Redes sociales. Se difundieron artes con el contenido de los capítulos a través de LinkedIn del banco.
- ▢ Radio. Se emitieron un total de 9.193 pases en las radios más importantes y con mayor cobertura del país.

– Subprograma educación

En la gestión 2020 la ejecución del subprograma Educación tuvo que adecuarse a los lineamientos de bioseguridad implementados en el país, de esa manera se suspendieron todas las actividades de educación financiera presenciales y se efectuaron vía digital talleres y capacitaciones online. Esta estrategia fue desarrollada desde el banco hacia los clientes y usuarios en coordinación con ASOBAN.

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 promueve la educación financiera a través de una plataforma virtual modular que posibilita el aprendizaje de forma dinámica y participativa.



En el **Día Mundial del Ahorro** queremos recordarte su importancia



Podrás organizar
tus ingresos



Tus ahorros te permitirán
cumplir planes a futuro



Tendrás siempre un soporte
para cualquier imprevisto

En 2020 el programa DESCUBRE volcó sus esfuerzos a capacitar a la población en temáticas adecuadas a la situación de cuarentena, para proveer del conocimiento necesario relacionado al uso de canales digitales y servicios a distancia ofrecidos por la banca. Estos eventos de capacitación permitieron llegar a 16.360 usuarios y clientes a nivel nacional.

Las sesiones implementadas a través de programa “DESCUBRE” de ASOBAN fueron:

Primer ciclo **capacitaciones DESCUBRE**

Fecha	Tema	Total de usuarios
Jueves 21 de mayo	Pago de bonos Canasta Familiar, Renta Dignidad, Bono Juana Azurduy, Discapacitados.	171
Martes 26 de mayo	Medios electrónicos de pago.	324
Jueves 28 de mayo	Pago de Bono Familia.	105
Martes 02 de junio	Transferencias electrónicas.	57
Jueves 04 de junio	Pago del bono universal.	102
Martes 09 de junio	Uso de cajeros automáticos.	156
Jueves 11 de junio	Seguridad en medios de pago digitales.	228
Martes 16 de junio	Pagos con QR.	452
Jueves 18 de junio	Uso de cajeros automáticos.	905
Martes 23 de junio	Servicios y uso de los cajeros automáticos.	257
Jueves 25 de junio	Uso de cajeros automáticos.	204
Martes 30 de junio	Transferencias electrónicas.	467
Jueves 02 de julio	Giros.	384
Martes 07 de julio	Uso de cajeros automáticos.	767
Jueves 09 de julio	Pagos con QR.	485
Martes 14 de julio	Pagos con QR.	480
Jueves 16 de julio	Uso de canales y servicios electrónicos.	546
Martes 21 de julio	Transferencias electrónicas.	449
Total		6.539

Fuente: Registros ASOBAN.

Segundo ciclo **capacitaciones DESCUBRE**

Fecha	Tema	Total de usuarios
Martes 04 de agosto	Pagos con QR.	367
Martes 11 de agosto	Nuestra salud financiera: la importancia del ahorro para tiempos de crisis.	428
Jueves 13 de agosto	Cómo emprender en época de pandemia.	654
Martes 18 de agosto	Fondos de inversión.	1.097
Jueves 20 de agosto	Pago de planillas.	528
Martes 25 de agosto	Pago de servicios.	487
Jueves 27 de agosto	Aprendiendo todo sobre firma digital y sus beneficios.	484
Martes 01 de septiembre	Manejo del estrés: familia, trabajo e individualidad.	278
Jueves 03 de septiembre	E-commerce.	533
Martes 08 de septiembre	Pago de servicios online.	380
Jueves 10 de septiembre	Educación financiera para jóvenes de PyME.	678
Martes 15 de septiembre	Qué es un crédito y criterios para acceder a un crédito.	595
Jueves 17 de septiembre	Reactivación del segmento PyME, dirigido a pequeños y medianos empresarios.	343
Martes 22 de septiembre	Uso de cajeros automáticos.	272
Jueves 24 de septiembre	Catálogos y tiendas virtuales.	371
Martes 29 de septiembre	Activación de la banca por Internet y banca móvil.	390
Jueves 01 de octubre	Código QR para empresas.	194
Martes 06 de octubre	Transferencias electrónicas.	257
Jueves 08 de octubre	Inversión inteligente: Leasing.	677
Martes 13 de octubre	Qué es una tarjeta de crédito y cómo funciona.	377
Jueves 15 de octubre	El arte de emprender, una forma de activar tu economía.	177
Martes 20 de octubre	Compra de pasajes BOA .	254
Total		9.821

Fuente: Registros ASOBAN.

Webinars BNB

Por su parte, el BNB organizó eventos de capacitación orientados a sus clientes, quienes a través de plataformas digitales recibieron información de las siguientes temáticas:

Capacitaciones online BNB

Fecha	Temática	Total usuarios
Lunes 20 de abril	Aprende a usar nuestros canales digitales – Afiliación App móvil.	1.774
Viernes 8 de mayo	Apertura tu cuenta online.	508
Martes 12 de mayo	Financiamiento inteligente con leasing.	2.681
Viernes 22 de mayo	Aprende a usar nuestros ATM.	647
Viernes 12 de junio	Haz crecer tu dinero (SAFI).	1.078
Jueves 25 de junio	Pagos rápidos con QR.	1.189
Viernes 24 de julio	Financiamiento inteligente con leasing – CADEX.	108
	TOTAL	7.985

Fuente: Elaboración propia con base en registros internos

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 2020 ha capacitado a más de 43.000 personas a nivel nacional.

El BNB promueve la circulación de este bus por municipios, comunidades y barrios de todo el territorio nacional, con el objetivo de aproximar a la población en general la educación financiera, con herramientas sencillas y amigables.

El equipamiento del bus cuenta con 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 mediante el cual se enseña al público la funcionalidad de retiro y 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 marco de las medidas de bioseguridad adoptadas por el banco, en 2020 el bus del BNB suspendió los recorridos que tenía programados, luego de haber iniciado su cronograma de capacitaciones en la ciudad de El Alto.

En el siguiente cuadro se puede observar una relación estadística de las personas que han sido capacitadas en el bus a nivel nacional entre 2016 y 2020:

Capacitación a través de Aprendiendo con el Bus del BNB

Sucursal	Número de personas capacitadas
Oruro	14.959
Santa Cruz	6.751
Cochabamba	6.011
Tarija	3.706
Sucre	3.164
El Alto	2.722
Beni	2.344
La Paz	2.298
Potosí	1.295
Pando	450
Total	43.118

Fuente: Elaboración propia con base en registros internos.

Aprendiendo con el BNB en colegios

Aprendiendo con el BNB en colegios es parte del programa de educación financiera presencial orientado a jóvenes estudiantes de unidades educativas y 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 2020 las clases presenciales en unidades educativas y universidades fueron suspendidas, motivo por el cual “Aprendiendo con el BNB” fue sustituido por webinars educativos abiertos a jóvenes y adultos.

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

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
TOTAL	4.740	8.522	6.325	8.884	9.169	9.228	8.202	55.070

Fuente: Elaboración propia con base en registros internos.

Capacitación Crecer PyME - Microcrédito

Es un programa de apoyo para mejorar las habilidades gerenciales y administrativas de los clientes del banco a partir de la formación financiera del segmento de la pequeña, mediana y microempresa. Para la gestión 2020, ante la cuarentena vivida y con el objetivo de apoyar a los clientes del segmento, se eligieron materias relacionadas a la coyuntura económica. En el primer taller se abordaron tópicos relacionados a “estructura del capital y planificación financiera – reprogramaciones y diferimientos de deuda”; en el segundo taller se hizo hincapié en temáticas como “herramientas y aplicaciones virtuales para reactivar las ventas post confinamiento”. Se llevaron a cabo 10 talleres virtuales que fueron impartidos con metodología “Business Edge” de capacitación internacional, desarrollada por la Corporación Financiera Internacional (IFC, por su sigla en inglés), miembro del grupo Banco Mundial, y cuyas características se encuadran en la innovación, flexibilidad e interactividad. Se instruyó a 548 clientes a nivel nacional de los sectores productivo, comercial y de servicios de todos los departamentos del país.

En el siguiente cuadro se resume los resultados alcanzados:

Cientes **Crece PyME – Microcrédito** capacitados

Cientes	De 2008 al 2019	Gestión 2020	Acumulado desde que empezó el programa
Total clientes beneficiados 2008-2017	5.980	548	6.528

Fuente: Elaboración propia con base en registros internos.

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

El Banco Nacional de Bolivia S.A. despliega acciones en beneficio de la comunidad como uno de sus grupos de interés prioritarios para sus programas de RSE, en el marco de los Objetivos de Desarrollo Sostenible (ODS) de las Naciones Unidas, para contribuir al progreso 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)

La estrategia de RSE del BNB está construida en virtud a la experiencia, los valores, misión y visión del banco, y considerando el marco de actuación que promueven los Objetivos de Desarrollo Sostenible y la Agenda 2030 de las Naciones Unidas.

De manera transversal la RSE atiende a los grupos de interés identificados como prioritarios por el banco. En el caso específico de la “comunidad” el banco dirige su enfoque a la niñez en situación de vulnerabilidad, y para este cometido destina recursos económicos, técnicos y humanos que permiten beneficiar a personas que viven en situación de pobreza.

El 2020 fue una gestión atípica. La emergencia sanitaria mundial hizo que el banco tuviera que adecuar sus estrategias empresariales y de responsabilidad social para dar respuesta a los clientes, usuarios y al país en su conjunto, como soporte a la estabilidad económica y apoyo a la estrategia de lucha contra el CO-



VID-19. En ese entendido y como medida de precaución y cuidado de los funcionarios voluntarios, se suspendieron los programas sociales de contacto directo con la comunidad más vulnerable. Esta situación determinó que los programas de salud visual “Veo Veo” y “Agua valoramos la vida” fueran reprogramados para la gestión 2021.

Donación estrategia nacional lucha contra el COVID-19. Poniendo en alto su amplio sentido de solidaridad y como respuesta humanitaria, el banco fue promotor junto a ASOBAN de la donación de insumos médicos y equipamiento para fortalecer la capacidad instalada de los laboratorios de diagnóstico del coronavirus pertenecientes a la red de salud pública nacional, así como de la entrega de material de bioseguridad para el personal de primera línea en hospitales y centros COVID-19.

El material donado en apoyo a la estrategia nacional de lucha contra el COVID-19 consistió en la entrega de más de 90 mil test de diagnóstico PCR para detectar casos de COVID-19, 190 mil puntas con filtro para diagnóstico y una importante cantidad de insumos de bioseguridad destinados a proteger al personal sanitario, cumpliendo con un estricto control de calidad.

El valor de esta donación asciende a 11.7 millones de bolivianos, convirtiéndose en la más importante realizada por el sector privado para el fortalecimiento del sistema de diagnóstico y la estrategia nacional de lucha contra el COVID-19.

Los kits y equipamiento fueron entregados al Ministerio de Salud, junto al Programa de Naciones Unidas para el Desarrollo (PNUD), organismo que fue el encargado de realizar las adquisiciones, con la certificación de los más altos estándares de calidad de los insumos. Por otra parte, los bancos afiliados a ASOBAN donaron 2.8 millones de bolivianos a la Cámara de Industria, Comercio, Servicios y Turismo de Santa Cruz (CAINCO), lo que permitió habilitar y acondicionar la infraestructura de la FEXPOCRUZ como centro de recuperación para pacientes COVID-19.

Apoyo a campaña #Súmate. El BNB apoyó a Visión Mundial Bolivia en la recaudación de fondos para la entrega de canastas familiares a las comunidades más vulnerables, para lo cual puso a disposición de la campaña #Súmate todos los canales digitales del



banco, así como también motivó a sus funcionarios a actuar como voluntarios digitales para promover los alcances de #Súmate en sus redes sociales personales. Esta campaña tuvo un excelente resultado ya que los recursos recaudados, en dinero y en especie, sirvieron para dotar de canastas de alimentos a familias afectadas por la pandemia. Las canastas contaron con alimentos para cubrir las necesidades de familias de cinco miembros durante un mes, así como también insumos de higiene personal, para el lavado y desinfección de manos.

Resultados campaña **#Súmate** y **Visión Mundial**

La campaña benefició
a más de **40.000** personas
con kits de alimentos



y se distribuyeron más de
75.000 kits de higiene.

Fuente: Informe Visión Mundial Bolivia.

Contribución al Instituto Oncológico del Oriente Boliviano. Por noveno 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, destinada a la construcción de un “Duomo” para la atención de emergencias a pacientes con COVID-19.



Los programas de RSE del BNB

A continuación se realiza una descripción de los alcances de los principales programas vigentes destinados a la comunidad:

- Programa de salud visual “Veo Veo”

El BNB implementó el programa de salud visual “Veo Veo” el año 2018 como complemento necesario a todas las acciones efectuadas durante 10 años en beneficio de las personas con discapacidad intelectual del país. “Veo Veo” brinda evaluaciones visuales y dotación gratuita de lentes con medida a quienes lo requieren en el marco de intervenciones programadas y en coordinación con organizaciones sociales y de la comunidad.

“Veo Veo” 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, instituciones de prestigio en la rama médica que destinan recursos humanos y técnicos especializados para atender a la población identificada.

Los resultados del programa “Veo Veo” desde su implementación hasta la fecha son alentadores: más de 10.000 evaluaciones realizadas y más de 5.000 lentes entregados.



En la siguiente tabla se presentan en detalle los resultados del programa de salud visual “Veo Veo”:

Número de lentes entregados por el programa Veo Veo

Sucursal Santa Cruz	Número de lentes entregados
PREEFA A y B	
Centro Manos para el Mundo	1.020
El Taller	
Niños con síndrome de Down Fundación Descúbreme	
Niños con autismo	
Centro de Educación Especial “Don Bosco D”	
Centro de Educación Especial “Manos Amigas”	
Hogar Santa María de los Ángeles	
Hogar de Niños Santa Cruz	
Hogar Teresa de los Andes	
Hogar Sagrado Corazón	
ONG Nuestros Pequeños Hermanos (Nph)	
Sucursal Pando	
Centro de Educación especial Cobija B	59
Sucursal Beni	
Centro de Educación Especial Trinidad	460
Sucursal La Paz	
Fundación Lurañani Hormigón Armando Fundación Down	350
Sucursal Chuquisaca	
Aldeas Infantiles SOS	463
ETI	
San Juan de Dios	
Taller Protegido	

Sucursal Oruro	
Centro de Educación especial Ghislaine Dubé Centro de Educación especial Vida y Esperanza	724
Fundación Casa Vida	
Centro de Salud Aurora	
Sede Distrital 1º de Mayo	
Sucursal Tarija	
CEBA Federación Nacional de personas con Discapacidad UMADIS	1.035
Centro de Salud Iscayachi	
Centro de salud Paicho Sud	
Organización Síndrome Down Tarija	
Sucursal Cochabamba	
CEOLI Centro Guadalupano Centro Schwimer Centro Jesús Maestro	624
CERECO	
Centro San Vicente Paul	
Centro Heroínas de la Coronilla	
Centro Colcapirhua	
Sucursal El Alto	
CEREFÉ	
Centro Santa María de los Ángeles	
Centro Mururata	479
Centro Virgen Niña	
Total lentes entregados	5.214

Fuente: Elaboración propia con base en registros internos.

Las características más importantes del programa de salud visual “Veo Veo” son:

- Evaluación gratuita, gracias a la alianza con las fundaciones y colegios de oftalmólogos.

- ▢ Los beneficiarios eligen la montura que más les gusta.
- ▢ Entrega de lentes de manera gratuita.

Instituciones especializadas en oftalmología como la Fundación Adolfo Kolping, Fundación Ojos del Mundo y la Fundación Boliviana de Oftalmología, son las responsables de realizar las evaluaciones.

– Alianza BNB & Visión Mundial

El Programa “Agua – Valoramos la Vida” nace con el objetivo de 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 valioso, tanto para las comunidades como para el banco y sus colaboradores, quienes actúan



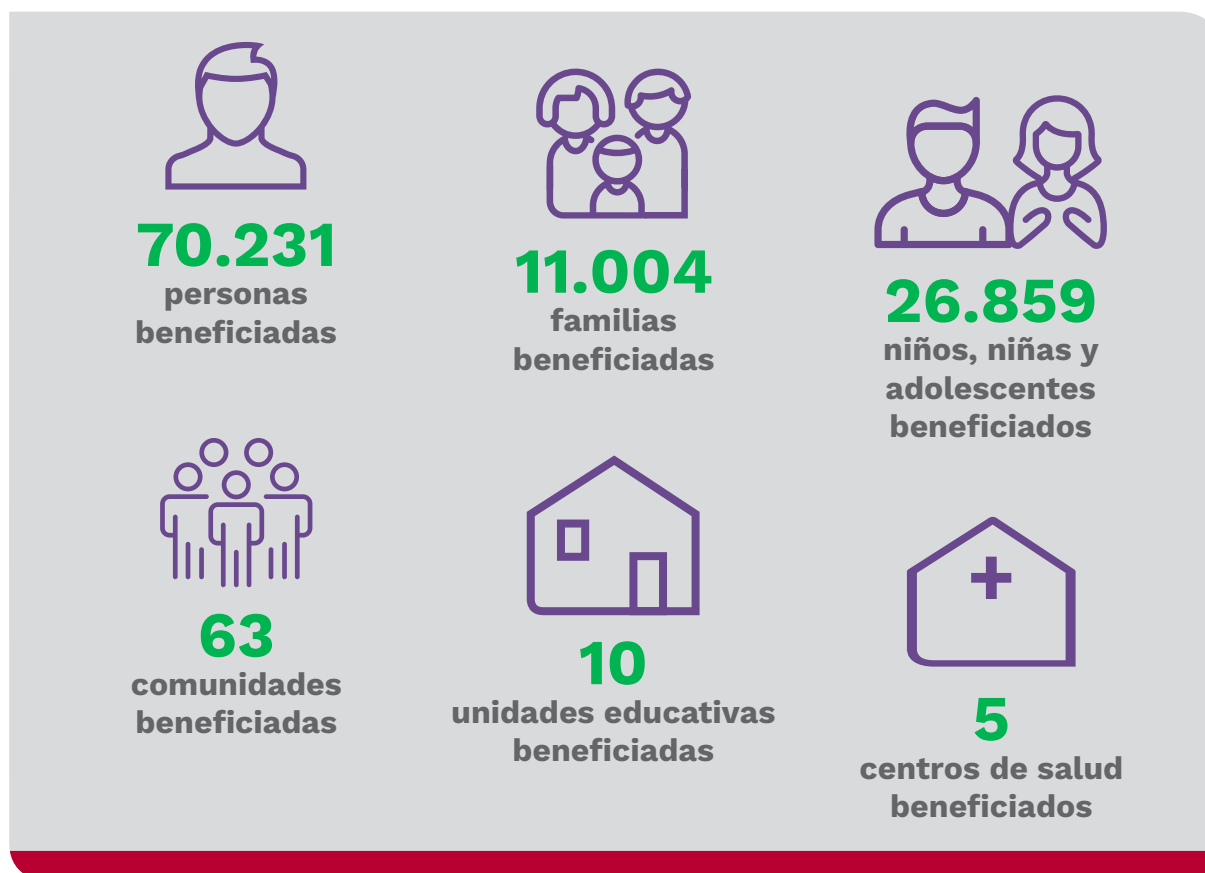
como voluntarios encargados de apoyar a la construcción de los sistemas de agua segura; es con este propósito que se trasladan a comunidades lejanas que viven en extrema pobreza y comparten con las familias de los beneficiados, lo que les permite conocer la realidad de las comunidades, además de estrechar lazos de amistad con los beneficiarios.

La alianza entre el Banco Nacional de Bolivia S.A. y Visión Mundial Bolivia (VMB), data de hace más de cinco años, unión de donde nació el programa “Agua – Valoramos la Vida”, cuyas acciones están encaminadas hacia el desarrollo social y buscan 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.



La intervenciones realizadas desde el inicio del programa han beneficiado a comunidades en los departamentos de La Paz, Oruro, Potosí, Sucre, Santa Cruz, Tarija y Cochabamba.

Resultados Programa Agua – Valoramos la Vida 2015-2020



Fuente: Informe Visión Mundial Bolivia 2019.

La coordinación entre ambas instituciones permite alcanzar los resultados obtenidos, 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.

Por su parte, VMB se encarga 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

Intervenciones y beneficiarios hasta 2020



Sistemas de agua construidos Programa Agua – Valoramos la Vida 2015-2019

PDA*	Departamento	Municipio	Comunidad	Beneficiarios					Gestión
				Población	Familias	NNA**	Unidades educativas	Centro de salud	
Pailón	Santa Cruz	Pailón	Ovidio Barbery, Don Diego y Tamarindo.	1.400	350	525			2017
Camiri	Santa Cruz	Camiri	Barrio Ex Campamento (3 comunidades).	470	94	282			2015
Pailón	Santa Cruz	Pailón	B. Santa Teresita	15.000	81	120	1		2019
Tekove	Santa Cruz	Gutiérrez	Pampa Yuro – Karovaicho.	285	57	157			2016
Arakavi	Santa Cruz	Cuevo	Arenal y Carayagua.	800	200	150	1	1	2019
Monteagudo	Chuquisaca	Monteagudo	Vallecitos.	318	53	90			2018
Monteagudo	Chuquisaca	Machareti	Tiguipa Pueblo/ Isipotindi.	350	80	95			2018
Monteagudo	Chuquisaca	Machareti	Machareti Pueblo, Vinay.	2.850	500	521			2019
Uriondo	Tarija	Uriondo	San Isidro Alto.	900	180	496	1		2016
Entre Ríos	Tarija	Entre Ríos	Entre Ríos, Moreta, Alabrado, Narváez, Sivingal, Rodelajitas, San Diego, Capucol, Potrerillos y Timboy.	6.900	1.565	1.232			2018
Koari	Cochabamba	Tiraque	Cañacota Uray Rancho- Dami Rancho-Kiska Loma.	1.000	200	500			2017
Koari	Cochabamba	Tiraque	Sub Central Boquerón K'asa.	1.250	250	700			2018
Koari	Cochabamba	Tiraque	Cotani Bajo A y Cotani Bajo B, Rodeo Bajo.	1.203	235	250	1	1	2019
Bolívar	Cochabamba	Bolívar	Comuna.	300	60	167			2016
Bolívar	Cochabamba	Bolívar	Vila Vila.	100	20	55			2016
Bolívar	Cochabamba	Bolívar	Tangaleque.	250	50	138			2016

Bolívar	Cochabamba	Bolívar	Jachacochi.	50	10	27			2016
	Cochabamba	Bolívar		50	7	14			2015
	Potosí	Pocoata		220	70	86			2015
Qallpa	Potosí	Llallagua	Villa 22 de Diciembre.	3.000	314	648			2017
Esperanza	Oruro	Challapata	Challapata.	30.000	6.000	18.000	4	3	2016
Khanchay	Oruro	Machacamarca	Sora.	420	84	231			2016
Coroico	La Paz	Coroico	Cruz Loma, San Geronimo, Minachi, Machacamarca y Capellania.	2.700	544	560			2015
Unidos para Vivir mejor	La Paz	La Paz	Ciudadela Ferroviaria (U.E. Lucio Velasco Flores; U.E. Gil Tapia Rada/ Ferroviario)	1.815		1.815	2		2018
TOTAL				70.231	11.004	26.859	10	5	

Fuente: Informe Visión Mundial Bolivia 2019.

Nota: *PDA – Punto de Desarrollo de Área.

**NNA – Niños, niñas y adolescentes.



– Desafío Ahorra y Regala – DAR

Debido a la emergencia sanitaria y a la modalidad de teletrabajo, el programa Desafío Ahorra y Regala (DAR) fue suspendido durante la gestión 2020. Cabe resaltar que este programa 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 estadounidenses 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.

Iniciativas de los colaboradores

A pesar de las limitaciones y restricciones en razón de la pandemia, los colaboradores del BNB al ser personas altamente calificadas, sensibles, proactivas y comprometidas con su comunidad y su entorno, se dieron modos para realizar diferentes acciones solidarias. Apegados a su constante propuesta y ejecución de acciones creativas para apoyar a personas, instituciones y al medioambiente, durante el 2020 tuvieron las siguientes actividades:

– Donación de juguetes

El 2020 la sucursal Santa Cruz demostró su espíritu de voluntariado y lograron recolectar 496 juguetes, ropa y accesorios para los niños del comedor infantil “Águila Dorada” y los vecinos de barrios aledaños.

– Reyes magos en Sucre

La solidaridad de los voluntarios BNB de la sucursal Sucre se destacó en las fiestas navideñas a través de una campaña interna con la que recaudaron material de bioseguridad, víveres y juguetes, que fueron entregados a niños y niñas de los hogares de acogida “Virgen

de la yedra”, “Santa Clotilde” y “Tata San Juan de Dios”, en medio de una fiesta con la participación de voluntarios que a manera de reyes magos compartieron con los menores.

– Niños y niñas de la calle

Funcionarios de la Oficina Nacional y de las empresas del Grupo BNB organizaron una campaña de recaudación de fondos interna para comprar medicamentos e implementos de trabajo para niños y niñas lustrabotas que viven en situación de calle, recursos que fueron entregados a través de la organización “Renovación Carismática Católica”, ubicada en la ciudad de La Paz.

– Apoyo a la comunidad Yawisla – Potosí

Voluntarios de la sucursal Potosí recaudaron juguetes, ropa y víveres para apoyar a la comunidad Yawisla del Municipio de Vitichi, a través de las religiosas misioneras Jesús Verbo y Víctima, quienes agradecieron el apoyo incondicional de los funcionarios del BNB en ese departamento.



4. Proveedores

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

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

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 2020 fueron 103 proveedores locales y 2 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 2020 se presenta en el cuadro siguiente:

Compras de bienes de uso realizadas por el BNB en la gestión 2020 (expresado en bolivianos)

Categoría	Proveedor nacional	Proveedor exterior	Total
Equipos de computación	4.675.358,87		4.675.358,87
Equipos de instalación	2.129.322,06		2.129.322,06
Mobiliario y enseres	447.643,40		447.643,40
Programas y aplicaciones	2.679.527,02	190.355,19	2.869.882,21
Vehículos	322.387,20		322.387,20
Bienes (insumos, souvenirs, material de almacenes, equipos de bioseguridad)	7.301.013,28	94.500,00	7.395.513,28
Servicios	755.800,20		755.800,20
Total general	18.311.052,03	284.855,19	18.595.907,22

Fuente: Elaboración propia con base en registros internos.

Pagos a **proveedores** 2020
(expresado en bolivianos)

Categoría	Proveedor nacional	Proveedor exterior	Total
Bien de uso	10.254.238,55	190.355,19	10.444.593,74
Insumos, souvenirs, material de almacenes, equipos de bioseguridad	7.301.013,28	94.500,00	7.395.513,28
Servicios	755.800,20		755.800,20
Total general	18.311.052,03	284.855,19	18.595.907,22

Fuente: Elaboración propia con base en registros internos.



Sistema Electrónico de Adquisiciones

(204-1) (1P)

El “Sistema Electrónico de Adquisiciones y Registro de Proveedores” (SEARP) del banco integra la relación BNB – Proveedor durante el proceso de compra, suministrando visibilidad, comprensión y transparencia, aptitudes 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.

Durante la gestión 2020 se realizaron **105 procesos de adquisición en las categorías “Bienes y Servicios”**

En los 105 procesos de adquisición publicados a través del sistema electrónico de adquisiciones y registro de proveedores “SEARP”, **se tuvo una participación de 557 proveedores.**

Procesos y proveedores

105 procesos
de adquisición
de Bienes y Servicios.



557 proveedores
participantes.

Fuente: Elaboración propia con base en registros internos.





VII.

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 cuidado del medioambiente es responsabilidad de todos y al interior del BNB se reconoce la importancia de tomar medidas respecto a la amenaza que representa el cambio climático. Proteger el hábitat y reducir la huella ambiental es prioritario para garantizar un mundo sostenible para las próximas generaciones.

En el marco de esta dimensión, a través de la gestión de la eco-eficiencia se ha promovido la reducción del consumo de recursos naturales y/o energéticos, como el agua y la energía eléctrica, minimizando así el impacto ambiental, además de reducir los gastos incurridos por la adquisición de esos insumos. Con el mismo objetivo fueron racionalizadas las emisiones de GEI (gases efecto invernadero) y el consumo de papel, tóner, combustible, viajes aéreos y la reducción de residuos sólidos.

Con ese afán 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 labores 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 lo 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.
- ▣ Reciclaje de Residuos de Artefactos Eléctricos y Electrónicos (RAEE), de las sucursales del BNB y Oficina Nacional.

Huella de Carbono - Emisiones de Carbono

(305-1) (305-4) (305-5)

El cambio climático es un problema global como consecuencia de diversas acciones, actividades y decisiones de las personas que involucran a todos los agentes sociales de una economía. La sociedad y las industrias e instituciones, son responsables del cambio climático, ya que todos contribuyen en la emisión de gases, contaminación y destrucción directa o indirecta del medioambiente generando una aceleración en el calentamiento global durante el tiempo. Es obligación de todos cuidar el planeta en el que vivimos, realizando pequeñas acciones, pero significativas en su impacto, al momento de realizar actividades diarias y extraordinarias.

Históricamente el Banco Nacional de Bolivia S.A. ha mantenido un compromiso activo con el medioambiente y las políticas de desarrollo sostenible nacionales e internacionales. Esta preocupación por la protección y cuidado medioambiental, entre otras varias actuaciones, le ha llevado a implantar la medición y compromiso de la disminución y/o mitigación de su Huella de Carbono.

La **Huella de Carbono** es un indicador que busca medir el impacto que tienen las actividades humanas sobre el clima global. Este indicador pretende cuantificar la cantidad de emisiones de Gases de Efecto Invernadero (GEI) que se liberan a la atmósfera, expresado en toneladas equivalentes de CO₂ (CO₂e). Para medir la huella de carbono del BNB se han utilizado herramientas avaladas internacionalmente.

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 en Ton CO₂e

	Ton CO ₂ e	Porcentaje
Emisiones directas (Alcance 1)	217,1	8,4%
Combustión estacionaria	19,1	0,7%
Diésel	4,8	0,2%
Gasolina	-	0,0%
Gas Natural	14,3	0,6%
GLP	-	0,0%
Emisiones fugitivas	0,0	0,0%
Combustión móviles	198,0	7,6%
Diésel	-	0,0%
Gasolina	198,0	7,6%
GNV	-	0,0%
Emisiones directas (Alcance 2)	2.149,1	82,9%
Energía eléctrica	2.149,1	82,9%
Emisiones indirectas opcionales (Alcance 3)	226,1	8,7%
Viajes del personal en transporte aéreo	16,9	0,7%
Uso de papel	109,2	4,2%
Residuos al botadero municipal	100,0	3,9%
Total	2.592,3	100,0%

Fuente: Informe Huella de Carbono 2020.

Las acciones de mitigación y reducción de la Huella de Carbono de la gestión 2020 se concentraron en el reciclaje de materiales, pero principalmente en la modalidad “teletrabajo” implementada por la pandemia.

Mitigación de huella (%)

Equivalencias	Ton. CO ₂ e	Porcentaje
Huella de Carbono 2019 (Alcance 1, 2 y 3)	3.330,3	100%
Mitigación (Alcance 1, 2 y 3)	702,3	21%
Huella de Carbono 2020 por mitigar	2592,3	79%

Fuente: Informe Huella de Carbono 2020.

Gracias a la división de alcances, y estos a su vez con el tipo de consumo que presentan, se puede saber con exactitud cuales acciones redujeron las emisiones de CO₂e durante la gestión 2020.

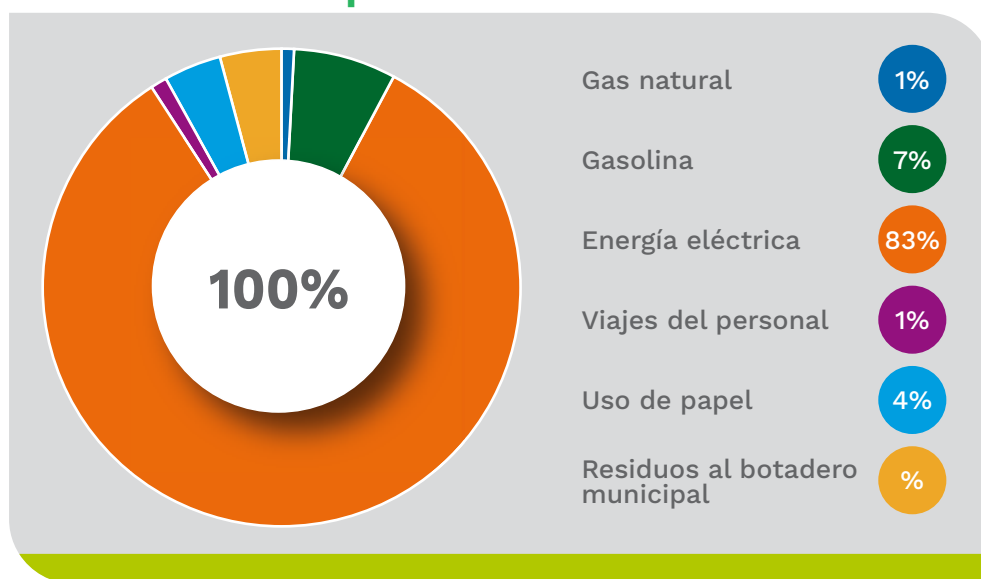
El siguiente cuadro presenta la mitigación de la Huella de Carbono del BNB por alcances:

Mitigación huella **por alcances** (%)

Huella de Carbono	2019	2020	Diferencia	%
	Ton. CO ₂ e	Ton. CO ₂ e		
Emisiones directas (Alcance 1)	266,20	217,1	17,63	18,4%
Emisiones directas (Alcance 2)	2.471,07	2.149,09	321,98	13,0%
Emisiones indirectas (Alcance 3)	593,05	226,1	366,95	38,1%
Total	3.330,32	2.592,3	706,56	22,2%

Fuente: Informe Huella de Carbono 2020.

Huella de Carbono **por emisiones**



Fuente: Informe Huella de Carbono 2020.

- 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)

Equivalentes	Huella de Carbono BNB en Ton. CO ₂ e
Ton. CO ₂ e por persona (Alcance 1 y 2)	1,280
Ton. CO ₂ e por persona (Alcance 3)	0,122
Ton. CO ₂ e por día trabajado (Alcance 1, 2 y 3)	7,102

Fuente: Informe Huella de Carbono 2020.

Consumo de papel

(301-1)

Consumo de papel por volumen y peso – 2020

Sucursal	Resmas	Kg	TON CO ₂ e
Oficina Nacional	939	3.004,80	5,83
La Paz	3.365	10.768,00	20,91
Santa Cruz	4.405	14.096,00	27,37
Cochabamba	2.989	9.564,80	18,57
Sucre	1.126	3.603,20	7,00
Beni	562	1.798,40	3,49
Pando	107	342,40	0,66
Potosí	1.133	3.625,60	7,04
Tarija	860	2.752,00	5,34
Oruro	828	2.649,60	5,14
El Alto	1.254	4.012,80	7,79
Total	17.568	56.217,60	109,16

Fuente: Informe Huella de Carbono 2020.

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 – 2020

Sucursal	Diésel		Gas Natural		Gasolina		GLP		Total
	Litro	GJ	M3	GJ	Litro	GJ	Kg	GJ	GJ
Oficina Nacional	450,00	19,49	-	-	6.896,68	308,97			328,46
La Paz	-	-	-	-	8.033,16	359,89			359,89
Santa Cruz	430,00	18,62	-	-	30.599,38	1.370,94			1370,94
Cochabamba	-	-	-	-	6.780,96	303,79			303,79
Sucre	-	-	-	-	968,79	43,40			43,40
Beni	159,63	6,91	-	-	1.791,49	80,26			87,17
Pando	-	-	-	-	700,00	31,36			31,36
Potosí	400,00	17,32	-	-	925,67	41,47			58,79
Tarija	251,16	10,88	-	-	2.786,50	124,84			135,71
Oruro	60,00	2,66	7.077,00	26,3	3.648,76	163,47			194,56
El Alto	-	-	-	-	3.628,51	162,56			162,56
Total	1.750,79	75,81	7.077,00	26,3	66.709,90	2.988,70	0,00	0,00	3.090,81

Fuente: Informe Huella de Carbono 2020.



Consumo indirecto de energía desglosado por instalaciones- 2020

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

Sucursal	Energía eléctrica	
	Kwh	GJ
Oficina Nacional	212.338,00	764,42
La Paz	1.171.584,00	4.217,70
Santa Cruz	1.434.646,00	5.164,72
Cochabamba	762.049,10	2.743,37
Sucre	362.013,40	1.303,25
Beni	299.895,00	1.079,62
Pando	79.599,00	286,56
Potosí	272.372,00	980,54
Tarija	193.093,00	695,13
Oruro	46.550,00	167,58
El Alto	381.423,52	1.373,12
Total	5.215.563,02	18.776,01

Fuente: Informe Huella de Carbono 2020.



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

Sucursal	Ton. CO ₂ e		
	Emisiones directas	Emisiones indirectas	Total
Oficina Nacional	21,67	87,49	109,16
La Paz	23,82	482,76	506,58
Santa Cruz	129,00	591,15	720,15
Cochabamba	20,11	314,00	334,11
Sucre	2,87	149,17	152,04
Beni	5,74	123,57	129,32
Pando	2,08	32,80	34,87
Potosí	39,48	112,23	151,71
Tarija	8,97	79,56	88,54
Oruro	25,34	19,18	44,52
El Alto	10,76	157,17	167,93
Total	289,84	2.149,09	2.438,93

Fuente: Informe Huella de carbono 2020.



Consumo de agua

(303-1)

Consumo de Agua por sucursal 2019-2020

(303-1)

Sucursal	2019		2020	
	Metros cúbicos	Consumo promedio por funcionario	Metros cúbicos	Consumo promedio por funcionario
Oficina Nacional	5.419,08	69,20 metros cúbicos promedio por funcionario al año.	4.471,35	49,23 metros cúbicos promedio por funcionario al año.
La Paz	21.354,08		10.400,04	
Santa Cruz	64.244,40		37.239,81	
Cochabamba	13.808,68		18.660,40	
Sucre	8.048,00		4.664,02	
Beni	2.824,00		1.966,67	
Pando	1.688,67		1.400,01	
Potosí	6.514,29		2.380,01	
Tarija	8.520,91		2.492,01	
Oruro	2.942,17		3.088,34	
El Alto	1.794,48		2.791,68	
Total	137.158,76		89.554,34	

Fuente: Elaboración propia con base en registros internos.

3. Iniciativas de promoción y cuidado del medioambiente

Dimensionado en los resultados de la Huella de Carbono y con el propósito 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 el mayor movimiento ambiental de la historia, una iniciativa simbólica en defensa del medioambiente que tiene por

objetivo luchar contra el cambio climático haciendo frente al excesivo consumo de energía, principalmente.

Convoca a las personas a sumar sus voces y demostrar que la naturaleza importa. Nació en 2007 en Sydney, Australia, cuando más de dos millones de personas 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 28 de marzo millones de personas alrededor del mundo se unieron una vez más entorno a la Hora del Planeta, para asegurar su compromiso con la conservación de la naturaleza.

Por décimo 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.

Los funcionarios 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.

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

Reciclaje de artefactos eléctricos y electrónicos

Para mitigar la Huella de Carbono anualmente el BNB realiza el reciclaje responsable de artefactos eléctricos y electrónicos. En la gestión 2020 han sido 299 las unidades desechadas a través de la empresa REEcicla, haciendo un total de 1.862,6 kilogramos, provenientes de seis sucursales.



Cantidad de **equipos reciclados** por sucursal¹

Sucursal	Nº de Equipos	Peso (Kg)
La Paz	85	387,20
Santa Cruz	66	450,00
Cochabamba	55	269,00
Sucre	44	423,80
Beni	16	116,00
El Alto	33	216,60
Total	299	1862,60

Fuente: Informe REEcicla 2020.

En el siguiente cuadro se detalla los materiales extraídos de los equipos desechados responsablemente.

Materiales **obtenidos** con el **reciclaje**

Detalle	Peso (Kg)	Material Contaminante	Ton. CO ₂ e
Acero	547.77	NO	11,67
Aluminio	21.02	NO	0,45
Plástico	595.14	NO	20,28
Cobre	53.65	NO	1,09
Tarjetas	171.61	SI	3,47
Vidrio	391.22	SI	10,08
Cables	18.82	NO	0,38
Pilas	0.31	SÍ	0,02
Varios	63.06	NO	1,05
Total	1862.60		48,50

Fuente: Informe REEcicla 2020.

**.RESPONSABILIDAD
SOCIAL**

60+
LA HORA
DEL PLANETA

Súmate a la Hora del Planeta este

28 MARZO Y Apaga la
LUZ de

20:30 a 21:30

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 económico

Desempeño económico

Los indicadores económicos más importantes del Banco Nacional de Bolivia S.A. correspondientes a la gestión 2020, son presentados continuación.

1. Impacto económico de la actividad

Principales indicadores

(expresado en millones de dólares estadounidenses y en %)

	2020
Total activos	4.451
Total depósitos del público	3.440
Patrimonio neto	269
Utilidades netas	13.6
ROE (retorno sobre el patrimonio)	5,23%
ROA (retorno sobre activos)	0,32%,

Fuente: Elaboración propia con base en registros internos.



2. Calificaciones de riesgo

AESA RATINGS Calificadora de Riesgos asociada a Fitch Ratings

	2020
Corto plazo moneda nacional	F1+
Corto plazo moneda extranjera	F1+
Largo plazo moneda nacional	AAA
Largo plazo moneda extranjera	AAA
Emisor	AAA
Perspectiva	Negativa
Acciones ordinarias	Nivel 2

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

	2020
Emisor	AAA.bo
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

Las calificaciones asignadas por Moody's Latin America se fundamentan en el posicionamiento que tiene el BNB dentro de la Banca Múltiple en Bolivia. Es relevante mencionar que la cartera del BNB está respaldada por un nivel de garantías preferidas del 75.68%, el cual es muy superior al promedio de la banca múltiple. Es ponderable también el respaldo patrimonial que le brinda la Sociedad Controladora, principal accionista del Banco (Grupo Financiero BNB), uno de los conglomerados más grandes de Bolivia y que tiene presencia en múltiples negocios financieros.

3. Generación y distribución de valor

(201-1)

Valor económico directo - Generado y distribuido

Valor Económico Generado y Distribuido (VEG+D)	2018	2019	2020
Valor económico directo creado (VEC)	316.296.140	332.564.952	319.079.730
a) Ingresos	316.296.140	332.564.952	319.079.730
(Ventas netas + ingr. por inver. finan. + ventas de activos)			
Ingresos financieros	200.020.092	220.244.310	221.815.122
Abonos por diferencia de cambio y mantenimiento de valor	-63.381	64.638	235.300
Recuperaciones de activos financieros	35.198.207	29.363.774	29.833.449
Otros ingresos operativos	81.141.222	82.892.230	67.195.859
Ingresos de gestiones anteriores	-	-	-
Valor económico distribuido (VED)	258.090.155	292.972.495	292.880.366
b) Costes operativos	186.033.696	195.962.872	212.304.537
(Pagos a proveedores, royalties y pagos de facilitación)			
Cargos por obligaciones con el público	59.767.739	60.396.833	70.358.170
Cargos por otras cuentas por pagar y comisiones financieras	1.924	1.044	8.741
Cargos obligaciones con empresas con participación estatal	1.255.318	8.126.728	10.235.613
Cargos por diferencia de cambio y mantenimiento de valor	-211.206	-77.757	342.276
Cargos por incobrabilidad y desvalorización de activos financieros	47.391.165	40.968.944	62.296.765
Otros gastos operativos	55.061.185	63.616.495	49.233.823
Servicios contratados	8.636.364	8.970.352	8.578.853
Seguros	1.045.694	1.057.402	1.172.166
Comunicaciones y traslados	2.565.936	2.321.046	1.800.840
Mantenimiento y reparaciones	1.686.832	1.589.763	1.371.829
Gastos notariales y judiciales	706.088	1.075.270	650.710
Alquileres	2.854.076	3.255.810	2.987.962
Energía eléctrica, agua y calefacción	1.318.887	1.316.211	1.116.375
Papelería, útiles y materiales de servicio	1.462.983	1.339.919	1.183.503
Suscripciones y afiliaciones	47.149	54.336	44.902
Propaganda y publicidad	1.933.078	1.598.477	678.070
Gastos de representación	43.672	47.126	10.470
Aportes otras entidades Nominativo por entidad	49.102	35.996	38.345
Gastos en comunicación y publicaciones en prensa	78.862	38.529	34.719
Diversos (menos gastos de responsabilidad social empresarial)	338.847	230.348	160.406
c) Salarios y beneficios sociales	43.011.798	42.225.566	37.892.421
(Pagos totales a los empleados y contribuciones sociales)			
Gastos de personal	43.011.798	42.225.566	37.892.421
d) Pagos a proveedores de fondos	9.557.866	10.777.440	11.167.751
(Dividendos a accionistas e intereses por préstamos)			
Dividendos a accionistas	2.219.518	2.876.120	2.661.898
Cargos por obligaciones con bancos y entidades de financiamiento	4.338.371	3.292.400	3.140.329
Cargos por valores en circulación	2.255.529	2.091.331	2.787.114
Cargos por obligaciones subordinadas	2.963.966	2.517.590	2.578.410
e) Pagos a gobierno	19.189.247	44.006.617	41.635.615
(Tasas e impuestos brutos)			
Impuestos	537.620	539.367	441.842
Aportes Autoridad de Supervisión del Sistema Financiero	4.545.928	4.513.382	4.796.100
Multas Autoridad de Supervisión del Sistema Financiero	537.888	99.483	1.691
Aportes al Fondo de Reestructuración Financiera (FRF) - Art. 127 LBEF	15.474.169	14.484.195	15.448.921
Impuesto sobre las utilidades de las empresas	18.651.627	24.370.191	20.947.061
f) Inversiones en la comunidad			
(Aportaciones, inversiones en comunidad y donaciones)	336.538	282.246	30.731
Donaciones	297.548	254.143	22.337
Gastos responsabilidad social empresarial m/n	38.990	28.103	8.394
Valor Económico Retenido (VER = VEC - VED)	22.422.106	39.592.457	26.199.364

Fuente: Elaboración propia con base en registros internos.

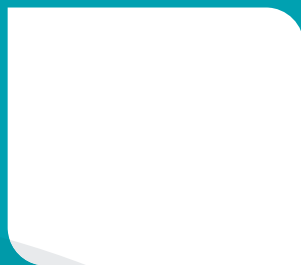
Adopta y esteriliza a tu mascota

Ayudemos a frenar el abandono de perritos.

Desde
1872

Esta entidad es supervisada por ASFI.

BNB | Banco
Nacional
de Bolivia



IX.

**Pacto Global de
las Naciones
Unidas**

Pacto Global de las Naciones Unidas

(102-12)

Para el Banco Nacional de Bolivia S.A. ser signatario del Pacto Global de las Naciones Unidas significa un compromiso público con la mejora continua de sus operaciones, compromiso que se consolida en 2007 cuando se convierte en signatario y lo ratifica en 2016 al ser miembro fundador de la Red Bolivia del Pacto Global, junto a otras empresas miembro de la Confederación de Empresarios Privados de Bolivia.

Alinear voluntariamente las operaciones y estrategias del BNB con los 10 principios del Pacto Global, le han permitido escalar sus acciones en temáticas de derechos humanos, estándares laborales, medioambiente y anticorrupción.

El siguiente cuadro grafica el alcance de los Principios del Pacto Global de la ONU:

Principios Pacto Global



Desde el año 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 empresas de sectores como la industria, academia, tercer sector, entidades financieras, minería, entre otras. Esta mesa ha asumido el compromiso de promover los derechos de la niñez para aportar al cumplimiento de los ODS.

El BNB actúa como promotor ante las empresas y organizaciones bolivianas para la consecución de los Objetivos de Desarrollo Sostenible (ODS), en el entendido de 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.

Relación de los ODS en los que el BNB interviene

Nº de objetivo	Acciones BNB	Metas
 <p>1 FIN DE LA POBREZA</p>	<p>El BNB promueve servicios que fomentan la inclusión financiera como herramienta para superar la pobreza y mejorar la calidad de vida; brinda apoyo institucional a organizaciones que trabajan para poner fin a la pobreza.</p>	<p>1.1. Programas sociales. 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>

2 HAMBRE CERO



El banco ofrece servicios financieros orientados a agricultura.

3 SALUD Y BIENESTAR



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.

4 EDUCACIÓN DE CALIDAD



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.

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.

5 IGUALDAD DE GÉNERO



El BNB apoya la equidad de género en su operación diaria y en sus programas sociales.

2.3. Servicios financieros para la agricultura.

3.2. Programa Agua – Valoramos la Vida.

3.4. Programa Primero tu salud.

3.8. Funcionarios cubiertos por la seguridad social.

3.10. Instalaciones libres de humo.

4.1. Programa Agua – Valoramos la Vida.

4.4. Programa de generación de competencias BNB.
Programa Aprendiendo con el BNB.

4.7. Programa Agua – Valoramos la Vida.

5.1. Política de contratación del BNB.

5.5. Política de remuneración y plan de carrera BNB.

5.7. Banca Joven, microcrédito, vivienda de interés social.

5.8. Banca digital.

6 AGUA LIMPIA Y SANEAMIENTO



El BNB promueve el acceso al agua a poblaciones en situación de vulnerabilidad, y desarrolla una cultura de cuidado del medioambiente entre sus colaboradores.

8 TRABAJO DECENTE Y CRECIMIENTO ECONÓMICO



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.

9 INDUSTRIA, INNOVACIÓN, INFRAESTRUCTURA



El BNB brinda infraestructura y servicios accesibles, con innovación permanente.

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.

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.

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.

10 REDUCCIÓN DE LAS DESIGUALDADES



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.

11 CIUDADES Y COMUNIDADES SOSTENIBLES



El BNB apoya el acceso a una Vivienda de interés social y promueve iniciativas para el cuidado del medioambiente.

12 PRODUCCIÓN Y CONSUMO RESPONSABLES



El BNB cuenta con políticas y programas internos para promover el consumo responsable.

13 ACCIÓN POR EL CLIMA



El BNB desarrolla acciones para la protección del medioambiente, orientados al público interno y externo.

Inclusión financiera: Banca Joven, Billetera Móvil, PyME, MyPE, crédito productivo.
Programa Agua – Valoramos la Vida.
Programa de Salud Visual Veo Veo.

10.2.

Garantiza la igualdad de oportunidades.

10.3.

Normas de protección social, política salarial.

10.4.

El BNB cumple con la normativa del ente regulador.

10.5.

El BNB es miembro de ASOBAN, y Felaban.

10.6.

11.

Vivienda de interés social.

11.6.

Manejo responsable de los residuos.

Cuidado del medioambiente.

11.9.

Programa DAR.
Huella de Carbono BNB.

12.2.

Programa DAR.

Política de uso responsable de papel.

12.5.

Reciclaje de equipos eléctricos y electrónicos.

12.6.

Informe de RSE.

12.7.

Política de contratación del BNB.

13.2.

Programa DAR.
Huella de Carbono.

13.3.

Programa DAR.
Huella de Carbono.

16 PAZ, JUSTICIA E INSTITUCIONES SÓLIDAS



El BNB opera con ética y transparencia, apegado a la normativa vigente.

17 ALIANZAS PARA LOGRAR LOS OBJETIVOS



El BNB construye importantes alianzas con base en una visión compartida para generar transformaciones que apoyan la consecución de los ODS.

16.5. Código de ética.
Capacitaciones del personal al respecto.

16.6. Buen gobierno corporativo.
Cumplimiento de la normativa vigente.

Gestión de riesgos.
16.11. Capacitaciones al personal.
Gestión de cumplimiento de la normativa vigente.

Alianza BNB y Visión Mundial.

17.3. Alianza con la Fundación Adolfo Kolping, Fundación Ojos del Mundo y Fundación Boliviana de Oftalmología.

Fuente: Elaboración propia con base en registros internos.

Mesa de Niñez del Pacto Global

La mesa de Niñez del Pacto Global Bolivia, con la asesoría de Unicef, trabaja arduamente en involucrar a las empresas con los derechos de la niñez. Para ello el punto de partida fue la aplicación de una herramienta de autodiagnóstico para las empresas, a través de la cual más de 200 empresas han podido identificar sus buenas prácticas o las necesidades de acción en diferentes temáticas relacionadas a la niñez. Los resultados de este estudio, al que se ha denominado “Empresas por la niñez” han servido como línea base para plantear un plan de acción que permitirá que más empresas puedan realizar acciones puntuales en beneficio de niñas y niños bolivianos.





Estando en ese andar irrumpió algo inesperado, la llegada de la pandemia del coronavirus, que afectó de diferentes maneras a toda la población mundial, más aún a niños y niñas, que a partir de la cuarentena establecida para la protección de las personas, dejaron de ir a las escuelas, de compartir con sus pares, de jugar al aire libre, de socializar y salir de sus casas.

Identificados estos factores, la Mesa de Niñez decidió hacer un giro en las actividades planificadas para la gestión 2020, para abordar, desde la empresa, la atención a la niñez en el seno familiar.

En ese entendido, con la experiencia de Unicef, se procedió a la elaboración de materiales didácticos y lúdicos, sencillos y agradables como herramientas para aplicarlas en casa, y de esta manera generar espacios de convivencia cariñosa y productiva en las familias bolivianas.

Se invitó a las empresas y a las personas a hacer uso de ese valioso material, que contribuye a la construcción de lazos familiares sólidos en tiempos de cuarentena constructiva.

“Las niñas y niños tienen que **jugar** más con **herramientas y juegos, dibujar y construir**; tienen que **sentir más emociones** y no tantas preocupaciones por problemas de su tiempo” (William Penn).





**Global
Reporting
Initiative (GRI)**

Acerca del GRI

(102-54) (102-55)

Global Reporting Initiative (GRI) establece 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.

El GRI (www.globalreporting.org) es una estrategia mundial impulsada por el Programa de las Naciones Unidas para el Medio Ambiente (PNUMA), creada para colaborar 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.

La elaboración de informes de conformidad con los Estándares GRI aporta una perspectiva general y equilibrada de los temas materiales de una organización, de los impactos relacionados y de cómo los gestiona. Las organizaciones también pueden utilizar todos o partes de algunos Estándares GRI para presentar información específica.

Los Estándares GRI apoyan a las empresas, públicas y privadas, grandes y pequeñas, a proteger el medioambiente y mejorar su impacto en la sociedad, al mismo tiempo que contribuyen a la prosperidad económica al fortalecer la gobernabilidad y las relaciones con las partes interesadas, además de robustecer la reputación de empresas y organizaciones.

La práctica de divulgar información sobre RSE inspira la responsabilidad, ayuda a identificar y gestionar riesgos y permite a las organizaciones aprovechar nuevas oportunidades.

El informe/memoria 2020 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 que se interrelacionan con la Institución.

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 ha sido elaborado conforme a los requisitos de la opción Esencial, establecidos en los Estándares GRI.

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

Lista de indicadores de acuerdo a la materialidad del BNB:

(102-55)

Tabla de contenido del GRI

Lista de indicadores de acuerdo a la materialidad del BNB:

Nº	Indicador GRI	Descripción del estándar GRI	Reglamento RSE ASFI 428/2016	ODS	ASFI	Comentario	Página
Estándares universales							
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	-	-		96
3	102-3	La organización informante debe presentar la siguiente información: a. Ubicación de la sede de la organización.	b) Transparencia	-	-		223
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	-	-		223
5	102-5	La organización informante debe presentar la siguiente información: a. Naturaleza de la propiedad y forma jurídica.	b) Transparencia	-	-		1950
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		92

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	-	-		21
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		57
9	102-9	La organización informante debe presentar la siguiente información: a. Descripción de la cadena de suministro de la organización, incluidos los elementos principales relacionados con las actividades, marcas principales, productos y servicios de la organización.	b) Transparencia	-	1P		156
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 2020 ha realizado las siguientes aperturas y cierres de agencias: Traslado de agencias: Agencia Río Seco. Cierre de agencia: Agencia Villa Dolores. Agencia MyPE El Tejar. Agencia Villa 1º de Mayo. Agencia Suecia. Agencia Busch. Agencia Edificio Anexo. Oficina Externa "BNB Express Av. Hernando Siles". Oficina Externa "BNB Express Norte". Oficina Externa "BNB Express 6 de Octubre".	13 121

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	-	-		30
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.	39 181
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).	-		33
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.	23
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).	-		23
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	-	-		23

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).	-		23
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.	23
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).	-		50
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.	23 59
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.	23
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.	23

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.	23
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.).	23
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	-	1G		50
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	-	-		23
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).	-		23 47

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	-	-		23
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	-	-		48
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.	23 52
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	-	-		50 52
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).	-		39
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		69

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).	-		69
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).	-		77
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 2020 es de: 15,52.	69
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 2020.	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.	39
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).	-		77
42	102-42	La organización informante debe presentar la siguiente información: a. La base para identificar y seleccionar a los grupos de interés participantes.	d) Respeto a las partes interesadas	-	-	Los lineamientos estratégicos de RSE del banco establecen la identificación y priorización de los grupos de interés.	39 49
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	-	2S		23 49 50 125

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).	2S	El banco cuenta con canales para atender las inquietudes de sus principales grupos de interés.	23 47 48 49 125
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).	-		19
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	-	-		47 51
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	-	-		47 48
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 2020 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 2020 al 31 de diciembre de 2020.	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 2019, 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	-	-	El Comité de RSE del banco aprobó la elaboración del presente Informe de conformidad con los estándares GRI: opción Esencial.	9 191
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 todos los contenidos incluidos en el informe. b. Para cada contenido, el índice de contenidos debe incluir: i. El número del contenido (contenidos cubiertos por los estándares GRI). ii. Los números de página o URL en los que se encuentra el contenido, ya sea en el informe o en otros materiales publicados. iii. Si procede, los motivos para la omisión, en caso de que no sea posible aportar el contenido necesario.	a) Rendición de cuentas a la sociedad	-	-		191 192

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 2020 ha sido verificado por la empresa AESA Ratings S.R.L.	7 221
57	103-1	Indicar la cobertura dentro de la organización de cada aspecto material.	d) Respeto a las partes interesadas	-	-		47 48
58	103-2	El enfoque de gestión y sus componentes - Requerimientos para la presentación de información a. Una explicación de cómo la organización gestiona el tema. b. Una declaración del propósito del enfoque de gestión. c. Una descripción de lo siguiente, si el enfoque de gestión incluye ese componente: i. Políticas. ii. Compromisos. iii. Objetivos y metas. iv. Responsabilidades. v. Recursos. vi. Mecanismos formales de queja y/o reclamo. vii. Acciones específicas, como procesos, proyectos, programas e iniciativas.	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
Estándares económicos							
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).	-		177

Nº	Indicador GRI	Descripción del estándar GRI	Reglamento RSE ASFI 428/2016	ODS	ASFI	Comentario	Página
60	201-2	La organización informante debe presentar la siguiente información: 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: i. Una descripción del riesgo o de la oportunidad y su clasificación como físico, regulatorio o de cualquier otro tipo. ii. Una descripción del impacto relacionado con el riesgo o la oportunidad. iii. Las implicaciones financieras del riesgo o la oportunidad antes de tomar medidas. iv. Los métodos utilizados para gestionar el riesgo o la oportunidad. v. Los costes de las acciones tomadas para gestionar el riesgo o la oportunidad.	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	La organización informante debe presentar la siguiente información: a. Si los recursos generales de la organización hacen frente a las obligaciones del plan de pensiones, el valor estimado de dichas obligaciones. b. Si existe un fondo distinto para pagar las obligaciones del plan de pensiones: i. Hasta qué punto se estima que las obligaciones del programa quedarán cubiertas por los activos que se han reservado para ello. ii. La base para llevar a cabo la estimación. iii. Cuándo se hizo la estimación. 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. d. El porcentaje del salario con el que contribuye el empleado o el empleador. 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.	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.	69 71
62	201-4	La organización informante debe presentar la siguiente información: a. El valor monetario total de la asistencia financiera que recibe la organización de cualquier gobierno durante el período objeto del informe, incluidos: i. Desgravaciones fiscales y créditos fiscales. ii. Subsidios. iii. Subvenciones para inversiones, subvenciones para investigación y desarrollo y otros tipos de subvenciones relevantes. iv. Premios. v. Exención del pago de regalías. vi. Asistencia financiera de las agencias de crédito a la exportación (ECA). vii. Incentivos financieros. viii. Otros beneficios financieros proporcionados o que puedan ser proporcionados por algún gobierno para alguna operación. b. La información incluida en la 201-4-a por país. c. Si algún gobierno está presente en la estructura accionarial y en qué grado lo está.	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	La organización informante debe presentar la siguiente información: a. Cuando una proporción significativa de los empleados recibe su salario en función de las reglas sobre salarios mínimos, se debe informar del ratio del salario de categoría inicial por sexo en las ubicaciones con operaciones significativas y el salario mínimo. b. Cuando una proporción significativa de los trabajadores (excluidos los empleados) que llevan a cabo las actividades de la organización recibe su salario en función de las reglas sobre salarios mínimos, se describen las medidas tomadas para determinar si a estos trabajadores se les paga por encima del salario mínimo. c. Si el salario mínimo local no existe o es variable en las ubicaciones con operaciones significativas por sexo. En caso de que sea posible usar diferentes mínimos como referencia, se debe informar del salario mínimo que se utiliza. d. La definición utilizada para “las ubicaciones con operaciones significativas”.	e) Cumplimiento de leyes y normas	ODS Nº 1 (Fin de pobreza).	3B		71
64	202-2	La organización informante debe presentar la siguiente información: a. El porcentaje de altos ejecutivos de las ubicaciones con operaciones significativas contratados en la comunidad local. b. La definición de “altos ejecutivos”. c. La definición geográfica de la organización para “local”. d. La definición utilizada para “las ubicaciones con operaciones significativas”.	b) Transparencia	ODS Nº 8 (Trabajo decente y crecimiento económico).	-		60
65	203-2	Impactos económicos indirectos significativos La organización informante debe presentar la siguiente información: a. Ejemplos de impactos económicos indirectos significativos (positivos y negativos) identificados por la organización. b. La importancia de los impactos económicos indirectos en el contexto de benchmarks externos y de las prioridades de los grupos de interés, como los estándares, protocolos y agendas políticas nacionales e internacionales.	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	La organización informante debe presentar la siguiente información: a. El porcentaje del presupuesto de adquisiciones de ubicaciones con operaciones significativas que se emplea en proveedores de la localidad de la operación (como el porcentaje de productos y servicios que se compra a nivel local). b. La definición geográfica de la organización para “local”. c. La definición utilizada para “ubicaciones con operaciones significativas”.	b) Transparencia	ODS Nº 8 (Trabajo decente y crecimiento económico). ODS Nº 17 (Alianzas para lograr los objetivos).	1P		158

Nº	Indicador GRI	Descripción del estándar GRI	Reglamento RSE ASFI 428/2016	ODS	ASFI	Comentario	Página
67	205-1	Operaciones evaluadas para riesgos relacionados con la corrupción La organización informante debe presentar la siguiente información: a. El número total y el porcentaje de operaciones evaluadas en relación con los riesgos relacionados con la corrupción. b. Los riesgos significativos relacionados con la corrupción e identificados mediante la evaluación del riesgo.	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
Estándares ambientales							
68	301-1	La organización informante debe presentar la siguiente información: a. El peso o el volumen total de los materiales usados para producir y envasar los principales productos y servicios de la organización durante el período objeto del informe, por: i. Materiales no renovables utilizados. ii. Materiales renovables utilizados.	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.	165
69	301-2	La organización informante debe presentar la siguiente información: a. El porcentaje de insumos reciclados utilizados para fabricar los principales productos y servicios de la organización.	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.	161
70	301-3	La organización informante debe presentar la siguiente información: a. El porcentaje de productos y materiales de envasado recuperados para cada categoría de producto. b. Cómo se han recabado los datos destinados a este contenido.	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.	161
71	302-1	La organización informante debe presentar la siguiente información: a. El consumo total de combustibles procedentes de fuentes no renovables dentro de la organización en julios o múltiplos, incluidos los tipos de combustibles utilizados. b. El consumo total de combustibles procedentes de fuentes renovables dentro de la organización en julios o múltiplos, incluidos los tipos de combustibles utilizados. c. En julios, vatios-hora o múltiplos, el total del: i. Consumo de electricidad. ii. Consumo de calefacción. iii. Consumo de refrigeración. iv. Consumo de vapor. d. En julios, vatios-hora o múltiplos, el total de: i. La electricidad vendida. ii. La calefacción vendida. iii. La refrigeración vendida. iv. El vapor vendido. e. El consumo total de energía dentro de la organización, en julios o múltiplos. f. Los estándares, las metodologías, los supuestos o las herramientas de cálculo utilizados. g. La fuente de los factores de conversión utilizados.	b) Transparencia	ODS Nº 13 (Acción por el clima).	-	El banco mide su Huella de Carbono anualmente, en todas sus instalaciones, a nivel nacional.	166 167

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	ODS Nº 13 (Acción por el clima).	-	Informe Huella de Carbono 2020.	167
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	ODS Nº 13 (Acción por el clima).	-	Informe Huella de Carbono 2020.	165 167
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).	-		161
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.	161
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).	-		169

Nº	Indicador GRI	Descripción del estándar GRI	Reglamento RSE ASFI 428/2016	ODS	ASFI	Comentario	Página
77	303-2	La organización informante debe presentar la siguiente información: a. El número total de fuentes de agua significativamente afectadas por la extracción por tipo: i. El tamaño de la fuente de agua. ii. Si dicha fuente forma parte de un área protegida a nivel nacional o internacional. iii. El valor para la biodiversidad (como la diversidad y el endemismo de las especies y el número total de especies protegidas). iv. El valor o la importancia de la fuente de agua para las comunidades locales y los pueblos indígenas. b. Los estándares, las metodologías y las suposiciones utilizados.	b) Transparencia	-	-	El banco no utiliza fuentes de agua significativas que puedan ser afectadas por la extracción de agua.	Índice
78	303-3	Agua reciclada y reutilizada La organización informante debe presentar la siguiente información: a. El volumen total de agua reciclada y reutilizada por parte de la organización. 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. c. Los estándares, las metodologías y los supuestos utilizados.	b) Transparencia		1A	El banco no recicla o reutiliza agua en sus instalaciones.	161
79	305-1	La organización informante debe presentar la siguiente información: a. El valor bruto de emisiones directas de GEI (alcance 1) en toneladas métricas de CO ₂ equivalente. b. Los gases incluidos en el cálculo: CO ₂ , CH ₄ , N ₂ O, HFC, PFC, SF ₆ , NF ₃ o todos. c. Las emisiones biogénicas de CO ₂ en toneladas métricas de CO ₂ equivalente. d. El año base para el cálculo, si procede, e incluir: i. La justificación de la selección. ii. Las emisiones en el año base. iii. El contexto de cualquier cambio significativo en las emisiones que haya dado lugar a nuevos cálculos de las emisiones en el año base. e. La fuente de los factores de emisión y las tasas del potencial de calentamiento global (PCG) utilizadas o una referencia a la fuente del PCG. f. El enfoque de consolidación para las emisiones: participación accionaria, control financiero o control operacional. g. Los estándares, las metodologías, las suposiciones y/o las herramientas de cálculo utilizados.	b) Transparencia	ODS Nº 13 (Acción por el clima).	-	Informe Huella de Carbono 2020.	162

Nº	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"> El valor bruto —en función de la ubicación— de emisiones indirectas de GEI al generar energía (alcance 2) en toneladas métricas de CO₂ equivalente. Si procede, el valor bruto —en función del mercado— de emisiones indirectas de GEI al generar energía (alcance 2) en toneladas métricas de CO₂ equivalente. Si están disponibles, los gases incluidos en el cálculo: CO₂, CH₄, N₂O, HFC, PFC, SF₆, NF₃ o todos. El año base para el cálculo, si procede, e incluir: <ol style="list-style-type: none"> La justificación de la selección. Las emisiones en el año base. El contexto de cualquier cambio significativo en las emisiones que haya dado lugar a nuevos cálculos de las emisiones en el año base. La fuente de los factores de emisión y las tasas del potencial de calentamiento global (PCG) utilizadas o una referencia a la fuente del PCG. El enfoque de consolidación para las emisiones: participación accionaria, control financiero o control operacional. Los estándares, las metodologías, las suposiciones o las herramientas de cálculo utilizados. 	b) Transparencia	ODS Nº 13 (Acción por el clima).	-	Informe Huella de Carbono 2020.	Índice
81	305-3	<p>La organización informante debe presentar la siguiente información:</p> <ol style="list-style-type: none"> El valor bruto de otras emisiones indirectas de GEI (alcance 3) en toneladas métricas de CO₂ equivalente. Si están disponibles, los gases incluidos en el cálculo: CO₂, CH₄, N₂O, HFC, PFC, SF₆, NF₃ o todos. Las emisiones biogénicas de CO₂ en toneladas métricas de CO₂ equivalente. Las categorías y actividades relativas a otras emisiones indirectas de GEI (alcance 3) incluidas en el cálculo. El año base para el cálculo, si procede, e incluir: <ol style="list-style-type: none"> La justificación de la selección. Las emisiones en el año base. El contexto de cualquier cambio significativo en las emisiones que haya dado lugar a nuevos cálculos de las emisiones en el año base. La fuente de los factores de emisión y las tasas del potencial de calentamiento global (PCG) utilizadas o una referencia a la fuente del PCG. Los estándares, las metodologías, las suposiciones o las herramientas de cálculo utilizados. 	b) Transparencia	ODS Nº 13 (Acción por el clima).	-	Informe Huella de Carbono 2020.	Índice

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 ₂ , CH ₄ , N ₂ O, HFC, PFC, SF ₆ , NF ₃ o todos.	b) Transparencia	ODS Nº 13 (Acción por el clima).	-	Informe Huella de Carbono 2020.	162 165
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 ₂ equivalente. b. Los gases incluidos en el cálculo: CO ₂ , CH ₄ , N ₂ O, HFC, PFC, SF ₆ , NF ₃ o todos. c. El año base o la línea base, incluida la justificación de la selección. d. Los alcances en los que se produjeron reducciones: directas (alcance 1), indirectas al generar energía (alcance 2) u otras indirectas (alcance 3). e. Los estándares, las metodologías, las suposiciones o las herramientas de cálculo utilizados.	b) Transparencia	ODS Nº 13 (Acción por el clima).	-		162
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 13 (Acción por el clima).	-	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 13 (Acción por el clima).	-	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	Residuos por tipo y método de eliminación La organización informante debe presentar la siguiente información: a. El peso total de los residuos peligrosos, desglosado de acuerdo con los siguientes métodos de eliminación cuando proceda: i. Reutilización. ii. Reciclaje. iii. Compostaje. iv. Recuperación, incluida la recuperación energética. v. Incineración (quema de masa). vi. Inyección en pozos profundos. vii. Vertedero. viii. Almacenamiento en el sitio. ix. Otros (que debe especificar la organización).	b) Transparencia	ODS Nº 13 (Acción por el clima).	-	El banco tiene convenio con la empresa REEcicla para el reciclaje de equipos eléctricos y electrónicos a nivel nacional.	161
87	307-1	La organización informante debe presentar la siguiente información: a. Las multas y las sanciones no monetarias significativas por el incumplimiento de las leyes o normativas en materia de medioambiente e indicar: i. El valor monetario total de las multas significativas. ii. El número total de sanciones no monetarias. iii. Los casos sometidos a mecanismos de resolución de litigios. b. Si la organización no ha identificado incumplimientos de las leyes o normativas en materia de medioambiente, basta con señalar este hecho en una declaración breve.	e) Cumplimiento de leyes y normas	-	-	El banco no ha sido objeto de multas por concepto de incumplimiento en leyes y regulaciones medioambientales.	Índice
Estándares sociales							
88	401-1	La organización informante debe presentar la siguiente información: a. El número total y la tasa de nuevas contrataciones de empleados durante el período objeto del informe, por grupo de edad, sexo y región. b. El número total y la tasa de rotación de personal durante el período objeto del informe, por grupo de edad, sexo y región.	d) Respeto a las partes interesadas	ODS Nº 5 (Igualdad de género). ODS Nº 10 (Reducción de desigualdades).	2T	El banco ha realizado nuevas contrataciones durante el 2020: GÉNERO: Femenino 7%. Masculino 6%. SUCURSAL: Oficina Nacional 10%. La Paz 10%. Santa Cruz 3%. Cochabamba 4%. Sucre 9%. Oruro 0%. Potosí 14%. Tarija 5%. Beni 6%. El Alto 6%. Pando 11%. TOTAL NUEVAS CONTRATACIONES 2020: 7%. Rotación del personal durante el 2020: GRUPO ETARIO: Entre 18 a 30 años 26% Entre 31 a 40 años 18% Entre 41 a 50 años 14% Mayor de 50 años 25% GÉNERO: Femenino 19% Masculino 22% SUCURSAL: Oficina Nacional 16%. La Paz 21%. Santa Cruz 27%. Cochabamba 21%. Sucre 22%. Oruro 15%. Potosí 19%. Tarija 15%. Beni 15%. El Alto 18%. Pando 11%. TOTAL ROTACIÓN DE PERSONAL 2020: 20%.	59 60

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).	-	El banco no contrata funcionarios a tiempo parcial.	71
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).	-		74
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).	-		77
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).	-		77 79

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).	-		71
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 período objeto del informe, por: i. Sexo. ii. Categoría laboral.	d) Respeto a las partes interesadas	ODS Nº 4 (Educación de calidad).	1C		64
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.	64
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		60
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		59

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		59
100	406-1	Casos de discriminación y acciones correctivas emprendidas La organización informante debe presentar la siguiente información: a. El número total de casos de discriminación durante el período objeto del informe. b. El estatus de los casos y las acciones emprendidas en lo que atañe a lo siguiente: i. Caso evaluado por la organización. ii. Aplicación de planes de reparación en curso. iii. Planes de reparación cuyos resultados hayan sido implementados a través de procesos de revisión y gestión internos rutinarios. iv. Caso que ya no está sujeto a acciones.	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	-	-		77
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).	-		64

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		68
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		141
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		141
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		156

Nº	Indicador GRI	Descripción del estándar GRI	Reglamento RSE ASFI 428/2016	ODS	ASFI	Comentario	Página
107	414-2	La organización informante debe presentar la siguiente información: a. El número de proveedores evaluados en relación con los impactos sociales. b. El número de proveedores identificados como proveedores con impactos sociales negativos significativos potenciales y reales. c. Los impactos sociales negativos significativos —potenciales y reales— identificados en la cadena de suministro. d. El porcentaje de proveedores identificados como proveedores con impactos sociales negativos significativos —potenciales y reales— con los que se hayan acordado mejoras como consecuencia de una evaluación. e. El porcentaje de proveedores identificados como proveedores con impactos sociales negativos significativos —potenciales y reales— con los que se haya puesto fin a la relación como consecuencia de la evaluación; incluir el motivo.	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	La organización informante debe presentar la siguiente información: a. Si los procedimientos de la organización obligan a aportar los siguientes tipos de datos sobre la información y el etiquetado de productos y servicios: i. El origen de los componentes del producto o servicio. ii. El contenido, especialmente en relación con las sustancias que podrían generar un impacto ambiental o social. iii. El uso seguro del producto o servicio. iv. La eliminación del producto y los impactos ambientales y sociales. v. Otros (explicar). b. El porcentaje de categorías significativas de productos o servicios cubiertas y evaluadas en relación con el cumplimiento de dichos procedimientos.	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	La organización informante debe presentar la siguiente información: a. El número total de casos de incumplimiento de las normativas o códigos voluntarios relativos a la información y el etiquetado de productos y servicios, por: i. Casos de incumplimiento de las normativas que den lugar a multas o sanciones. i. Casos de incumplimiento de las normativas que den lugar a advertencias. iii. Casos de incumplimiento de códigos voluntarios. b. Si la organización no ha identificado incumplimientos de las normativas o códigos voluntarios, basta con señalar este hecho en una declaración breve.	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>Reclamaciones fundamentadas relativas a violaciones de la privacidad del cliente y pérdida de datos del cliente</p> <p>La organización informante debe presentar la siguiente información:</p> <p>a. El número total de reclamaciones fundamentadas relativas a violaciones de la privacidad del cliente, clasificadas por:</p> <p>i. Reclamaciones recibidas por terceras partes y corroboradas por la organización.</p> <p>ii. Reclamaciones de autoridades regulatorias.</p> <p>b. El número total de casos identificados de filtraciones, robos o pérdidas de datos de clientes.</p> <p>c. Si la organización no ha identificado ninguna reclamación fundamentada, basta con señalar este hecho en una declaración breve.</p>	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	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: ASFI-DEP-8774-2020	Índice
Suplemento específico del sector de servicios financieros							
112	FS1	Políticas con aspectos medioambientales y sociales específicos aplicadas a las líneas de negocio.	Específico sector financiero	-	1E		139
113	FS2	Procedimientos para la evaluación y el control de riesgos sociales y medioambientales en las líneas de negocio.	Específico sector financiero	-	-		30
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	-	-		139
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	-	-		64

Nº	Indicador GRI	Descripción del estándar GRI	Reglamento RSE ASFI 428/2016	ODS	ASFI	Comentario	Página
116	FS5	Interacciones con clientes/sociedades participadas/socios empresariales en relación a los riesgos y oportunidades medioambientales y sociales.	Específico sector financiero	-	-		92
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	-	-		92 95 96 102
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		92 112
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	-	-		141
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	-	-		141
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 2020 ha realizado las siguientes aperturas y cierres de agencias: Traslado de agencias: Agencia Río Seco. Cierre de agencia: Agencia Villa Dolores. Agencia MyPE El Tejar. Agencia Villa 1º de Mayo. Agencia Suecia. Agencia Busch. Agencia Edificio Anexo. Oficina Externa "BNB Express Av. Hernando Siles". Oficina Externa "BNB Express Norte". Oficina Externa "BNB Express 6 de Octubre".	Índice
125	FS14	Iniciativas para mejorar el acceso a servicios financieros a personas desfavorecidas.	Específico sector financiero	-	-		122 129

Nº	Indicador GRI	Descripción del estándar GRI	Reglamento RSE ASFI 428/2016	ODS	ASFI	Comentario	Página
126	FS15	Descripción de políticas para el correcto diseño y oferta de servicios y productos financieros.	Específico sector financiero	-	3E		139
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	El banco cuenta con el programa de educación financiera "Aprendiendo con el BNB" y el programa en línea "DESCUBRE lo simple de las finanzas" a través de ASOBAN.	129
Requerimientos específicos ASFI							
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		141
129	1S	Mecanismos y procedimientos de retención y fidelización de clientes.	d) Respeto a las partes interesadas	-	1S		112 125

Fuente: Elaboración propia con base en registros internos.





Programa de salud visual Veo Veo

Más de **5.000 lentes** entregados

Desde
1872

BNB

Banco
Nacional
de Bolivia



XI.

**Verificación
externa**

Carta de verificación externa

(102-56)



La Paz, 12 de mayo de 2021

Señores
Directores y Accionistas
Banco Nacional de Bolivia S.A.

De nuestra consideración:

Tras haber evaluado el Informe Anual de RSE 2020 del Banco Nacional de Bolivia S.A. y el contenido de éste, el Comité de Calificación de AESA Ratings emitió la siguiente opinión:

Opinión: El Banco Nacional de Bolivia S.A. cuenta con un Informe Anual de RSE con corte al 31/12/2020, el mismo cumple en forma y contenido con indicadores ASFI, indicadores GRI y con los Objetivos de Desarrollo Sostenible, recopilando todos estos aspectos en el índice del Informe, sin ninguna observación.

Es cuanto tenemos a bien certificar

A handwritten signature in blue ink, appearing to be a stylized 'P' or similar character, is written over the company name.

AESA Ratings S.A.



Red de sucursales y agencias

(102-3) (102-4)

Domicilio legal

Calle España Nº 90.
Sucre, Estado Plurinacional de Bolivia.

Oficina Nacional

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

Sucursal La Paz

Oficina Principal
Agencia 20 de Octubre

Agencia Achumani

Agencia Buenos Aires

Agencia Mega Center

Agencia Miraflores

Agencia MyPE Gran Poder
Agencia MyPE Villa Fátima

Agencia Obrajes

Agencia Pérez Velasco

Agencia San Miguel

Agencia Torres del Poeta

Av. Camacho Nº 1296, esq. Colón, Zona Central.
Av. 20 de Octubre Nº 2095, esq. Aspiazu, Zona Sopocachi.

Av. García Lanza Nº 1484, esq. Calle 13, Zona Achumani.

Calle Tumusla Nº 705, esq. Av. Buenos Aires, Zona 14 de Septiembre.

Avenida Rafael Pabón, Distrito 44, Manzana Megacenter La Paz S.A. Nº 2546, Predio 1, Local C-14, Zona Irpavi.

Av. Héroes del Pacífico Nº 1384, casi esq. EE.UU., Zona Miraflores.

Calle Sebastián Segurola Nº 1050, Zona Gran Poder.
Av. Tejada Sorzano Nº 414, entre avenida Saavedra y calle Emilio Lara, Zona Villa Fátima.

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

Av. Montes Nº 744, esq. José María Serrano, Zona Central.

Av. Montenegro Nº 1420, Edif. San Miguel Arcángel, Zona San Miguel.

Avenida Arce Nº 2519, Plaza Isabel la Católica, Condominio Torres del Poeta (PB), 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, centro comercial La Suiza, Zona Huantaquí.
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 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.

Oficina externa/Autobanco Mutualista	Av. Mutualista, esq. Los Cuyabos, Zona Noreste.
Oficina externa/Autobanco Norte	Avenida Cristo Redentor, esquina 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.
Punto Promocional/BNB IMCRUZ	Av. Cristóbal de Mendoza Nº 164, Segundo Anillo, instalaciones de IMCRUZ.
Punto Promocional/BNB OVANDO	Av. Cristóbal de Mendoza y Av. La Salle 2do Anillo, Santa Cruz.
Punto Promocional/BNB TOYOSA	Av. Cristo Redentor 777 entre Tercer y Cuarto Anillo.

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, esq. 16 de Julio, Zona Noreste.
Agencia Heroínas	Av. Heroínas esq. Falsuri s/n, 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 Norte	Av. América Nº 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 Nº 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 Nº 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 Nº 90, Zona Central.
Agencia Barrio Petrolero	Av. Las Américas Nº 433, entre calles Panamá y Honduras, Barrio Petrolero.
Agencia MyPE Mercado Campesino	Av. Jaime Mendoza Nº 2150 entre Av. Germán Busch y Av. del Maestro.
Agencia Supermercado SAS	Calle J.J. Pérez Nº 331, Supermercado SAS, Zona Central.

Sucursal Oruro

Oficina Principal	Calle La Plata Nº 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 ENALBO	Av. 24 de Junio Km. 3 ½, carretera a Vinto.
Oficina externa/BNB Express Huanuni	Calle Camacho N° 79, casi Pasaje Frontón, Zona Central, localidad de Huanuni.
Oficina externa/BNB Express Huari	Av. 1° de Mayo esq. calle Federico Bolts, Cervecería Boliviana Nacional S.A. – Planta Huari, Zona Central.

Sucursal Potosí

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

Sucursal Tarija

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

Sucursal Beni

Oficina Principal	Plaza Mariscal José Ballivián, acera norte N° 46, Zona Central.
Agencia Pompeya	Calle 1° de Mayo, entre calles Isiboro y Securé, Zona Pompeya.
Agencia Riberalta	Av. Dr. Juan de Dios Martínez, entre Medardo Chávez y Alberto Natush, Zona Central, ciudad de Riberalta.

Sucursal El Alto

Oficina Principal	Avenida Satélite N° 338, entre calles Hermano Morales y José Caballero, Zona de Ciudad Satélite.
Agencia 16 de Julio	Av. Alfonso Ugarte N° 133, Zona 16 de Julio.
Agencia 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 Río Seco	Av. Juan Pablo II, local M, Mezzanine del Centro Comercial Multicine, Zona Río Seco.
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.
-------------------	--

