



# Informe de Responsabilidad Social Empresarial

# 2021



**BNB**

Banco  
Nacional  
de Bolivia

# **Informe de Responsabilidad Social Empresarial 2021**

**BNB**

Banco  
Nacional  
de Bolivia

## **DATOS DE CONTACTO**

(102-1) (102-53)

Banco Nacional de Bolivia S.A.

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

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

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

## **RESPONSABLES**

Patricio Garrett Mendieta

Carmen Zamora Ramírez



# Presentación



INFORME DE RESPONSABILIDAD SOCIAL EMPRESARIAL





# Contenido

<b>I. Presentación</b>	3
Alcance	7
Carta del Vicepresidente Ejecutivo	9
<b>II. Carta del Presidente del Directorio</b>	11
<b>III. Perfil del Banco Nacional de Bolivia S.A.</b>	17
BNB, un banco con visión y experiencia	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
<b>IV. BNB Responsabilidad Social Empresarial</b>	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	40
<b>V. Materialidad</b>	47
Proceso para la determinación de la materialidad	49
Diálogo y creación de valor con los grupos de interés del BNB	51
Modelo de materialidad aplicado	51
Identificación de los aspectos materiales	53
<b>VI. Desempeño social</b>	55
<b>VII. Desempeño ambiental</b>	153
<b>VIII. Desempeño económico</b>	165
<b>IX. Pacto Global de las Naciones Unidas</b>	171
<b>X. Global Reporting Initiative (GRI)</b>	181
Acerca del GRI	183
Declaración del nivel de aplicación de los estándares GRI–IRSE	184
Lista de indicadores de acuerdo a la materialidad del BNB	184
<b>XI. Verificación externa</b>	211
Red de sucursales y agencias	215



## Alcance

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

Con el propósito de informar a grupos de interés respecto a su desempeño en materia de responsabilidad social empresarial, el Banco Nacional de Bolivia S.A. (BNB), hace público el presente Informe de Responsabilidad Social Empresarial 2021 (IRSE), que da cuenta de la gestión organizacional, económica, social y ambiental desarrollada durante el período comprendido entre el 1º de enero y el 31 de diciembre de 2021.

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

El contenido de este informe está organizado en once capítulos, que presentan el perfil del banco, el compromiso con la RSE, el desempeño social, ambiental y económico, además de exponer la estructura de gobierno corporativo, ética, transparencia y gestión de riesgos. A lo largo del documento, se exhibe el modelo de negocio y la trayectoria de compartir y establecer un diálogo constructivo con los grupos de interés, con el objetivo de fortalecer las buenas prácticas en la gestión de personal, que garantizan la continuidad del negocio.

El IRSE 2021 ha sido elaborado con parámetros de los Estándares GRI, en su opción “Esencial”, los mismos que pueden ser visualizados con los indicadores a lo largo del texto o más detalladamente en la tabla GRI, ubicada en la sección X de este documento.

El banco publica el IRSE 2021 de manera física y digital. El portal [www.bnb.com.bo](http://www.bnb.com.bo) contiene la información incluida en este documento, además de otra relacionada al accionar en el negocio y en materia de RSE.





(102-54)

El 2021 fue otro año lleno de desafíos y aprendizajes. Un tiempo en el cual los valores humanos trascendieron más y nos motivan a encarar el 2022 con nuevos propósitos y metas, en lo personal y laboral.

Gracias al compromiso y profesionalismo de nuestros colaboradores, logramos culminar otra gestión atípica, comprobando, una vez más, el poder del trabajo en equipo cuando se pone pasión, responsabilidad y actitud en lo que se hace.

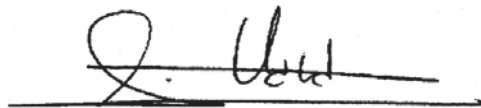
Consolidamos nuestro compromiso con los diferentes grupos de interés y reactivamos los programas sociales. Volvimos a encontrarnos con quienes son nuestro objetivo de trabajo, poblaciones y familias que viven en situación de vulnerabilidad.

En cuanto al desempeño de nuestra acción de Responsabilidad Social Empresarial, el banco ha encomendado a la empresa AESA Ratings la valoración de la misma, recibiendo la Calificación de Desempeño de RSE correspondiente a Nivel 1, escala R1+, puntaje 9,8/10, correspondiente al más alto nivel de calificación en la escala imple-

mentada por la empresa AESA Ratings. Esta valoración concierne a todos los temas en materia de RSE y comprendidos en la normativa vigente, la política de RSE del banco y la metodología aplicada para la calificación. De esta manera, el banco ha ratificado los altos estándares obtenidos los últimos ocho años.

En línea con las principales tendencias mundiales relacionadas a la transparencia en la presentación de cuentas, este informe se elaboró en aplicación a los Estándares GRI (Global Reporting Initiative) en conformidad con la opción “Esencial”, 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 realizada por un ente externo, en nuestro caso la empresa AESA Ratings.

Agradezco su interés y los invito a interiorizarse de las actividades realizadas por el banco durante la gestión 2021.

A handwritten signature in dark ink, appearing to read 'A. Valda', is positioned above 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)



Por sexto año consecutivo y en mi condición de Presidente del Directorio del Banco Nacional de Bolivia S.A., tengo el honor presentar el Informe de Responsabilidad Social Empresarial (IRSE 2021). Hacemos público a todos los grupos de interés del BNB 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 2021.

Son 149 años de funcionamiento ininterrumpido que ha tenido el banco desde su fundación, lo cual es un motivo de orgullo para los accionistas, el equipo de colaboradores y, en particular, para mi persona.

Es motivo de satisfacción resaltar que los lineamientos de RSE del banco están orientados a la consecución de los Objetivos de Desarrollo Sostenible (ODS) y a la Agenda 2030 de las Naciones Unidas. Este trascurrir se inició con la adhesión al Pacto Global en 2006 y se afianzó con la participación en la creación de la Red Bolivia del Pacto Global hace cinco años atrás.

De esta manera, el IRSE 2021 constituye también nuestra Comunicación de Progreso Anual (COP) al Pacto Global. Mejoramos continuamente la integración de los principios del Pacto a nuestra estrategia de negocios, cultura y operaciones diarias. También, nos comprometemos a compartir esta información con nuestras partes interesadas a través de los principales canales de comunicación que dispone el banco.

El desempeño del banco en materia de Derechos Humanos tiene como uno de sus temas relevantes la promoción de la salud integral de los colaboradores y sus familias. Es así que mediante el programa “Primero tu Salud” desde hace varios años, con la utilización de diversas estrategias y canales, se promueve un entorno que valora y facilita el balance de la vida personal y laboral, el fomento de una alimentación saludable y una vida activa.

De esta manera, el programa “Primero tu salud” en el marco de la pandemia de COVID 19 robusteció su labor difundiendo información concerniente al cuidado de la salud de quienes laboran en el banco y de sus familias. Para ese cometido, además de difundir información respecto a temáticas saludables a través del portal de salud, se puso a disposición de los funcionarios y sus familias sesiones de apoyo emocional, a partir de la contratación externa de profesionales en el área de psicología que trabajaron en el manejo de las emociones.

Adicionalmente a ello, al igual que la gestión pasada, el banco desplegó meritorias labores en la gestión de bioseguridad por la pandemia del COVID 19 para cuidar la salud y bienestar de los colaboradores y de sus familias sin descuidar las medidas de seguridad para clientes y usuarios en las agencias de todo el país. Del mismo modo, se cumplieron plenamente las responsabilidades fundamentales de la empresa en la dotación, capacitación, bienestar del personal y la comunicación interna con los colaboradores.

Asimismo, con el objetivo de apoyar en la implementación de una nueva normalidad, el banco organizó para clientes, colaboradores y público en general charlas magistrales con renombrados profesionales de talla internacional, quienes a través de plataformas virtuales dieron charlas motivacionales que alcanzaron a miles de personas.

Conscientes del valor que tiene la educación financiera 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 implementación de sesiones de capacitación a través de plataformas virtuales, en coordinación con ASOBAN. Gracias a ello, miles de ciudadanos tuvieron la oportunidad de capacitarse en temáticas adecuadas a la situación de pandemia como la

utilización de canales digitales, uso de cajeros automáticos y sus funcionalidades, reprogramación de deuda, entre varios que se expondrán más adelante.

Con mucha alegría reiniciamos los programas sociales del banco que están enfocados en los derechos de la niñez que vive en situación de riesgo, mediante alianzas con renombradas fundaciones y organizaciones no gubernamentales (ONGs) establecidas en el país.

El programa “Veó Veó” que beneficia a niños y jóvenes con discapacidad y personas en situación de vulnerabilidad con problemas de visión volvió a ejecutarse, habiendo beneficiado a personas de áreas rurales y urbanas con la provisión gratuita de lentes con medida. También el programa “Agua, Valoramos la Vida”, de suministro de agua a comunidades que viven en extrema pobreza, ejecutó actividades en los departamentos de Santa Cruz y Chuquisaca.

En cuanto a nuestro compromiso con el cuidado y protección del medio ambiente, me es grato comunicar que en el mes de octubre inauguramos el flamante edificio corporativo del banco en la ciudad de La Paz. Se trata de una edificación diseñada especialmente para la armoniosa y eficiente funcionalidad de una entidad bancaria, en el que se destacan conceptos como la bioseguridad, la modernidad, la cercanía y la sostenibilidad al ser amigable con el medioambiente, promoviendo el uso de energías más limpias, a través de la instalación de paneles fotovoltaicos. Su planteamiento arquitectónico brinda una nueva experiencia de trabajo a los colaboradores del banco con la implementación de espacios colaborativos y multifuncionales.

Con el interés de conocer la percepción de nuestros colaboradores respecto a si el banco es una empresa atractiva en la cual trabajar, se le sometió a una valoración independiente cuyo resultado fue la certificación de, precisamente, un “gran lugar para trabajar” (Great Place to Work, en inglés), con una favorabilidad general del 88% otorgada por los colaboradores.

Me enorgullece mencionar que, durante la gestión 2021, el banco fue galardonado en varias oportunidades en reconocimiento a las prácticas de RSE. Entre las más destacadas nombro a las siguientes:

“Mejor Entidad Bancaria de la gestión 2021”, reconocimiento otorgado por los Premios Maya por el trabajo que el BNB realiza por el bienestar social, ambiental y económico del país; reconocimiento a las Buenas Prácticas de Desarrollo Sostenible 2021 otorgado por el Pacto Global – Red Bolivia, Organización de las Naciones Unidas y la Confederación de Empresarios Privados de Bolivia; reconocimiento a la Resiliencia 2021 por la contribución a la sustentabilidad de Bolivia, otorgado por la Unión Europea, la Cámara Nacional de Industrias, la revista Gente Motivando Gente e INFORSE.

A tiempo de concluir, los invito a leer las páginas de este informe para sumergirse en los alcances de la RSE del banco. Al mismo tiempo, agradezco a los miembros del directorio, ejecutivos y a nuestros equipos por el tenaz trabajo en el año 2021.

Atentamente.

A handwritten signature in black ink, consisting of stylized, overlapping loops and strokes, representing the name Pablo Bedoya Sáenz.

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



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





## BNB, un banco con visión y experiencia

(102-5) (102-45)

El Banco Nacional de Bolivia S.A., fundado en 1872, es el primer banco operando en el país. En sus 149 años de funcionamiento ininterrumpido, ha contribuido activamente al desarrollo del país.

La marca BNB ostenta atributos de solidez, confianza y credibilidad, resultado del compromiso de una administración con transparencia, rendición de cuentas oportuna, equidad y responsabilidad social empresarial, guiadas por un robusto Gobierno Corporativo que alinea la operatividad de la Institución a los intereses de sus diferentes grupos de interés.

La constante innovación tecnológica caracteriza al BNB, labor que le permite ofrecer una amplia gama de productos y servicios, que mejoran la experiencia del cliente y facilitan el uso de los canales de atención y optimizan el relacionamiento con el banco.

Los valores institucionales y la trayectoria que lo avalan, reflejan la sólida base que sustenta la firme estrategia que impacta positivamente en los clientes, los colaboradores y la sociedad, con un elemento clave que diferencia al BNB en el mercado,

Un firme Gobierno Corporativo y una sólida estrategia de Responsabilidad Social Empresarial, son las piezas fundamentales para la forma de hacer negocios del banco: Esto nos permite actuar bajo un enfoque ético, que incluye la gestión de los riesgos e impactos, y la creación de valor para todos los grupos de interés de la Institución, contribuyendo así, al desarrollo económico, social y ambiental del país.

El banco tienen sucursales y agencias en todo el país. Así, en 2021 ofreció a clientes y usuarios una red de 597 puntos de atención financiera, al mismo tiempo, mantiene acuerdos con instituciones financieras en el exterior, siendo 219 los bancos que actuaron como corresponsales en 47 países durante la gestión que se reporta.



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

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

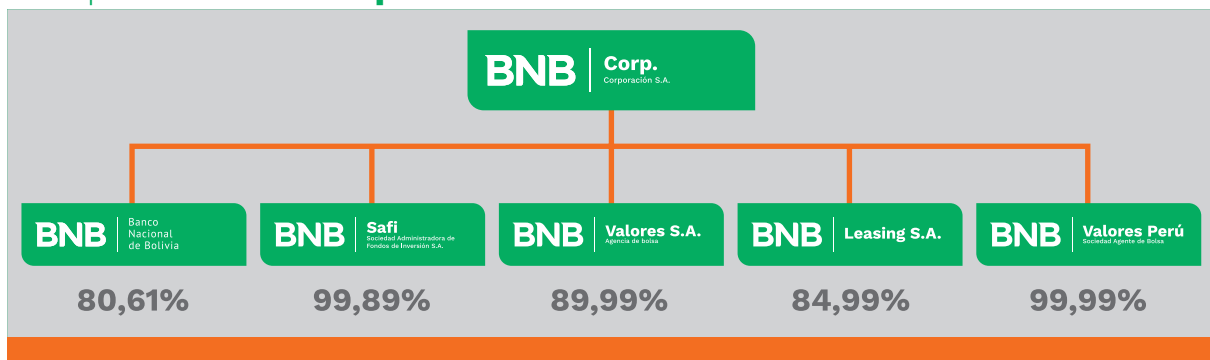
## BNB Corporación S.A.

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

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

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

### Composición del Grupo Financiero BNB



Fuente: Elaboración propia con base en registro internos.

## BNB en cifras

### Principales indicadores

(102-7)

Indicador	31/12/2021
Número de empleados	1.743
Cantidad de:	
Cuentas corrientes	35.145
Cajas de ahorro	1.349.130
Depósitos a plazo fijo	4.651
Créditos empresariales	3.358
Créditos PyME	5.445
Créditos microempresa	10.295
Créditos de vivienda	22.966
Créditos personales	43.575
	Expresado en miles de USD
Patrimonio	300.745
Activos	4.605.343
Obligaciones con el público	3.519.000
Utilidades netas	32.017

Fuente: Elaboración propia con base en registros internos.

# Misión, visión y valores

## Misión BNB

### “Generar valor”



Para nuestros  
clientes:

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



Para nuestros  
accionistas:

Velando por la solvencia, rentabilidad y valor del banco.



Para nuestra  
sociedad-comunidad:

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



Para nuestros  
colaboradores:

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

## Visión BNB

“Ser un Banco solvente, capaz de adaptarse rápidamente a entornos complejos y cambiantes, enfocado en la transformación digital para brindar una excelente experiencia al cliente en el marco de la función social de los servicios financieros”.

## Valores BNB

**Integridad:**

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

**Transparencia:**

Actuamos con claridad.

- Responsabilidad:** Somos responsables por nuestros actos, con los recursos utilizados, con el medioambiente y por los resultados emergentes en el desempeño de las funciones desarrolladas.
- Respeto a las personas:** Respetamos la dignidad, la equidad, la diversidad y los derechos de los seres humanos.

## Gobierno corporativo

(102-16) (102-17) (102-18) (102-19) (102-20) (102-22) (102-23) (102-24) (102-25) (102-26) (102-28) (102-29) (102-30) (102-32) (102-44) (2S)

En cumplimiento con los principios básicos de transparencia, rendición de cuentas, equidad y responsabilidad corporativa, el Banco Nacional de Bolivia S.A. mantiene un sólido Gobierno Corporativo que guía las políticas y procedimientos para generar valor para los accionistas, clientes, colaboradores y la sociedad.

La gestión del Gobierno Corporativo permite establecer compromisos a corto, mediano y largo plazo, así como supervisar el desempeño del negocio, ejecutar análisis estratégicos de las líneas de negocio y de los productos del banco, con el objeto de tomar decisiones que vigoricen la oferta de valor enfocada al cliente.

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.

El modelo de RSE del banco, se basa en la cultura, principios y valores que regulan la estructura y funcionalidad de la Institución, siendo el sólido Gobierno Corporativo el factor esencial para garantizar integración de la RSE a la estrategia del negocio.

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**

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.

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

## – Directorio

Como máximo órgano administrativo, el Directorio del BNB representa los intereses de los accionistas. Entre las funciones que cumple este órgano de gobierno están aquellas vinculadas a la toma de decisiones respecto a la estrategia y orientación del banco, vigilancia, seguimiento y monitoreo a su implementación; asimismo, se encarga de supervisar y brindar asesoramiento a la alta gerencia, 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.

El máximo órgano deliberativo y de gobierno de la Sociedad, está constituido por la Junta General de Accionistas, encargada de designar a los miembros del Directorio para cada gestión administrativa, en la gestión 2021-2022, los miembros del Directorio designados fueron:

Composición del Directorio del Banco Nacional de Bolivia S.A.

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 Urdy	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, su función es asesorar y apoyar al Directorio en su gestión. Sus miembros son designados por el Directorio y están integrados por ejecutivos de la alta gerencia y directores.

Los Comités de Directorio son:

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

## **– Comités gerenciales**

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

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

## **b. Estructura operativa**

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

## 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 Echeverria	Gerente de Tesorería e Inversiones
Antonio Plata Maldonado	Gerente de Tecnología

## 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

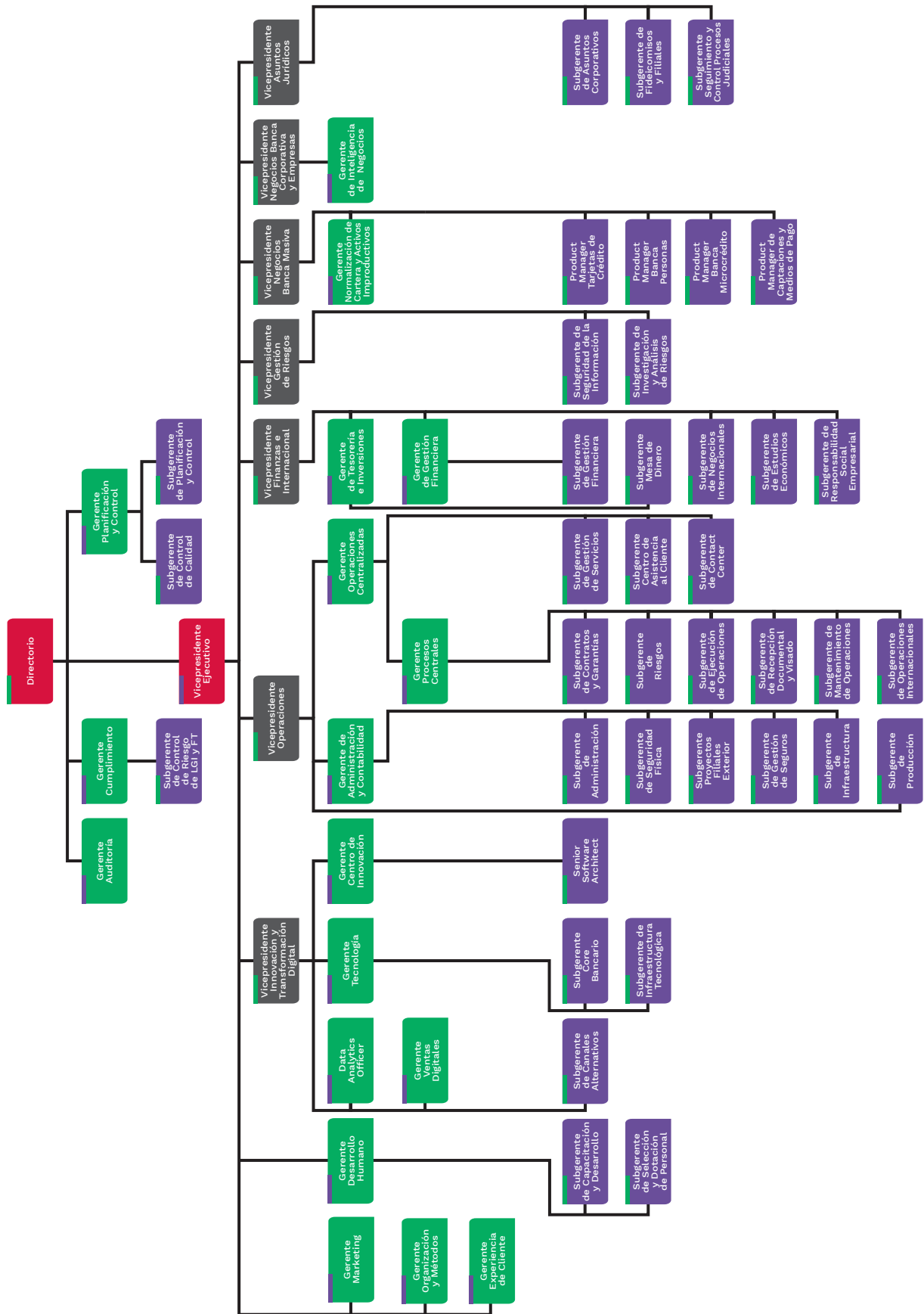
### Región Oriente

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 Andrez 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)

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 aplicación de un modelo particular de perfil para cada uno de los tipos de riesgo que enfrenta; asimismo, implementa un proceso de aplicación de control integral y un sistema de comunicación y divulgación hacia la alta gerencia y a otros niveles de la organización, basado en las mejores prácticas internacionales del mercado.

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

Emplear una apropiada validación de los riesgos permite establecer un perfil de riesgo aceptable, 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, ellos 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 Gestión del Riesgo Operativo de la Recopilación de Normas del Sistema Financiero (RNSF).

En relación a la gestión de riesgos de liquidez y mercado, el banco mantiene las tareas de monitoreo de cumplimiento de límites normativos y de políticas, no habiéndose observado aspectos que tengan significación en la pasada gestión.

## 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.



## Unidad de cumplimiento

(205-1)

El Banco Nacional de Bolivia S.A. ha definido objetivos estratégicos para prevenir y controlar los riesgos de legitimación de ganancias ilícitas, financiamiento del terrorismo, financiamiento de la proliferación de armas de destrucción masiva y otros delitos precedentes. El área responsable de ejecutar todas las tareas relacionadas, es la Unidad de Cumplimiento que dentro de sus actividades tiene por fin cumplir con la legislación vigente en territorio nacional y con estándares y mejores prácticas internacionales en la materia.

A la fecha se ha consolidado el modelo de gestión de riesgo de LGI/FT FP y/o DP, mismo que es revisado, ajustado y calibrado de forma periódica a fin de prevenir la posibilidad de que los productos y servicios del Banco sean utilizados para la realización de actividades de legitimación de ganancias ilícitas, financiamiento del terrorismo, financiamiento de la proliferación de armas de destrucción masiva y otros delitos precedentes.

El área de Cumplimiento, cuenta con un equipo técnico en constante capacitación en temas relacionados a la prevención y nuevas tipologías de LGI/FT/FP y/o DP., dentro de las tareas que componen el área se encuentra el monitoreo constante acompañado de procesos de debida diligencia que son abordados conforme el perfil de riesgo de los clientes; de forma adicional y preventiva, se han establecido puntos focales de control previo de operaciones, que requieren un análisis y revisión previa de las partes designadas del equipo para su ejecución, todo ello alineado al perfil de riesgo de la entidad y en pleno cumplimiento de las políticas aprobadas por el Directorio del Banco.

Lo señalado previamente, acompañado del cumplimiento a disposiciones regulatorias y procesos continuos de análisis e investigación, promueven una acción conjunta, coordinada y eficiente para prevenir y controlar estos riesgos.

## 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

Al 31 de diciembre de 2021, el Banco Nacional de Bolivia S.A. ha sido merecedor de varios premios, entre los que destacan:

- “Bank Of The Year 2021, Bolivia” otorgado en diciembre de 2021 por la prestigiosa publicación “The Banker”, del periódico británico “Financial Times”.
- Reconocimiento a la Resiliencia 2021 por la contribución a la sustentabilidad de Bolivia, otorgado por la Unión Europea, la Cámara Nacional de Industrias, la revista Gente Motivando Gente e INFORSE gracias a nuestra labor en el marco de la Responsabilidad Social Empresarial.
- Mejor Banco 2021 gracias al desempeño en Innovación y Responsabilidad Social Empresarial (RSE) otorgado por el Semanario Bolivian Business, en su Ranking de Marcas 2021, en el mes de diciembre de 2021.
- “Mejor Entidad Bancaria” de la gestión 2021, reconocimiento otorgado por los Premios Maya en el mes de agosto, por el trabajo que el BNB realiza por el bienestar social, ambiental y económico del país.
- Una de las 15 mejores empresas empleadoras para Mujeres en Bolivia, otorgado por Great Place To Work (GPTW) en junio de 2021.
- Máxima Calificación de Desempeño de RSE: Nivel R1+, según la escala de la calificadora AESA Ratings otorgado en junio de 2021 gracias al desempeño y el trabajo en materia de Responsabilidad Social Empresarial.
- Reconocimiento a las Buenas Prácticas de Desarrollo Sostenible 2021, otorgado por el Pacto Global – Red Bolivia, Organización de las Naciones Unidas y la Confederación de Empresarios Privados de Bolivia.
- Premio País 2021 con el primer lugar en la categoría Canales de Innovación otorgado por Fintech Américas, reconocidos como un Banco Innovador a nivel mundial por cuarto año consecutivo en mayo de 2021.
- Ranking MERCO posicionó al Banco Nacional de Bolivia S.A. en el 1er puesto como “Empresa con Mejor Reputación en el Sistema Financiero 2021”.



- Ranking MERCO posicionó al Banco Nacional de Bolivia S.A. en el puesto N° 1 y al señor Pablo Bedoya, Presidente de Directorio BNB, como “Líder de Mayor Reputación de Bolivia”.
- Ranking MERCO posicionó al Banco Nacional de Bolivia S.A. en el puesto N° 4 como “Empresas de Mayor Reputación de Bolivia 2021”
- Ranking MERCO posicionó al Banco Nacional de Bolivia S.A. en el puesto N° 3 como “Empresas con Mayor Responsabilidad Social Corporativa de Bolivia”
- Premio País 2021, Oro, otorgado al BNB y a Carlos Mojica, Vicepresidente de Innovación y Transformación Digital, en la categoría Canales de Innovación, por Fintech Américas, en mayo de 2021.
- Líder de Mayor de Reputación de Bolivia, otorgado a Pablo Bedoya, Presidente de Directorio, por MERCO 2020 en marzo de 2021.
- Medalla a la Trayectoria Directiva y reconocimiento al Mérito Institucional”, otorgada al BNB y Pablo Bedoya, Presidente de Directorio,

por la Cámara Nacional de Comercio en marzo de 2021.

- Reconocimiento al Programa de Responsabilidad Social Empresarial del BNB, por todo el trabajo realizado en la gestión 2020, otorgado por la Revista COSAS junto al Banco de Desarrollo de América Latina (CAF), en marzo de 2021.

- Primer lugar del Ranking 2021 de Bancos “CAMEL+”, otorgado por Nueva Economía en febrero de 2021.

- Primer lugar del Sub Ranking CAMEL, otorgado por Nueva Economía en febrero de 2021.







# NIVEL **R1+**

El BNB mantiene “Muy Alto Compromiso Social” el rango más alto de la calificación, traducido en acciones orientadas a sus diferentes públicos de interés.  
Según la calificadora AESA Ratings.

Desde  
**1872**

Esta entidad es supervisada por ASFI.

**BNB**

Banco  
Nacional  
de Bolivia



# **Responsabilidad Social Empresarial**

## **IV.**

INFORME DE RESPONSABILIDAD SOCIAL EMPRESARIAL



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

El Plan Estratégico del banco, es el resultado de un profundo análisis de la situación económica, política y social que vive el país, la región y el mundo, haciendo especial énfasis en el sistema financiero nacional, de cara a los desafíos impuestos por el propio mercado interno, pero principalmente por las medidas asumidas por el Estado Plurinacional de Bolivia en el marco de la crisis sanitaria. El Plan estratégico anual contempla una serie de iniciativas que traducidas en objetivos, metas y estrategias permitirán acercarnos a la misión y avanzar en la consecución de la visión del BNB.

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 —en el que participan los principales ejecutivos del banco— y establece un sistema de gestión que asegura su aplicación transversal, monitoreo, mantenimiento, mejora continua y sostenibilidad en el tiempo, e incorpora la normativa vigente así como los lineamientos internacionales.

Cabe mencionar que 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 y actualmente con el aporte a la consecución de los Objetivos de Desarrollo Sostenible y la agenda 2030.

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

## 1. Marco de actuación

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

### Alcance de la RSE

La RSE es un aspecto transversal a la gestión de los negocios y los procesos del banco, por ello, está comprometido con el desafío de conciliar la competitividad empresarial con la construcción de una sociedad más justa e inclusiva, generando valor para cada grupo de interés.

En ese entendido, 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 o partes interesadas, también llamadas stakeholders, son los grupos estratégicos para la Institución, que están constituidos por los individuos y por colectivos 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.

Los grupos de interés, internos y externos, identificados por el banco, son los siguientes:

### Grupos de interés



Fuente: Política de RSE del BNB.

Un Stakeholder es una persona o grupo de personas, presentes y futuras, que tienen sus propias expectativas respecto a la actuación de la entidad y sobre las cuales la empresa debe ser responsable y basar su responsabilidad social empresarial. 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 influen-

cia, los proyectos específicos que promueva, gestione o identifique el área de RSE deben estar principalmente dirigidos a la atención de grupos de interés prioritarios.

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

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

## Áreas de actuación

El tratamiento de la gestión transversal de la RSE en la Institución, se halla establecido en la Política de RSE, acción que implica el abordaje 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

En cumplimiento a la normativa vigente emitida por el ente regulador, el Banco contrató los servicios de la empresa AESA Ratings, para la Calificación de Desempeño de RSE de la gestión 2021.

#### Factores Clave de la(s) Calificación(es)

- **Evaluación Marco – Muy Fuerte.** Banco Nacional de Bolivia S.A. (BNB) es un banco universal que cuenta con una larga trayectoria en el sistema bancario boliviano y es parte de un grupo financiero. De perfil de riesgos conservador, tiene presencia nacional y órganos de gobierno corporativo con amplia experiencia. Mantiene una sólida franquicia y posicionamiento a nivel nacional.
- **Marco Estratégico Social y Gestión de Desempeño de RSE – Muy Fuerte.** BNB realiza grandes esfuerzos para incorporar la perspectiva ética y responsable de forma transversal a todas las áreas del Banco, misma que es respaldada por el fuerte compromiso de su Directorio. El plan estratégico 2021 está fundamentado en los lineamientos establecidos por el Pacto Global y los Objetivos de Desarrollo Sostenible y se puede identificar consistencia y coherencia con la Misión y el modelo de negocios. BNB cuenta con un área especializada y con la jerarquía necesaria para la toma de decisiones y acciones de RSE; cuenta con su propio modelo de gestión de RSE basado en cuatro dimensiones y 10 áreas temáticas; e implementa sólidas herramientas para una gestión de integral (GRI Estándar, Indicadores Ethos).
- **Relación con Cliente – Muy Fuerte.** BNB tiene una clientela meta claramente definida, muestra una robusta segmentación de mercado y un conocimiento profundo del perfil del cliente. Cuenta con una red muy amplia de servicios financieros a nivel nacional, en áreas urbanas y periurbanas. Los canales de atención de BNB permiten una profundización de acceso a servicios financieros, gracias a la constante innovación de su modelo de

negocio con acceso a la banca digital y tradicional. BNB provee servicios financieros diversos y atención de alta calidad en productos financieros y muestra una frecuente medición de atributos de calidad que retroalimenta el diseño de productos.

BNB implementa consistentemente prácticas muy fuertes en precios responsables, privacidad de los datos del cliente, prácticas en transparencia, cobranza de deuda y mecanismos de resolución de reclamos. Las prácticas de prevención del sobreendeudamiento están influenciadas por la reprogramación de operaciones por aspectos regulatorios..

BNB implementa consistentemente prácticas “muy fuertes” en precios responsables, privacidad de los datos del cliente, prácticas en transparencia y cobranza de deuda y adecuados mecanismos de resolución de reclamos. Las prácticas de previsión del sobreendeudamiento están influenciadas por la reprogramación de operaciones por aspectos regulatorios.



- **Relación con Otros Grupos de Interés – Muy Fuerte.** La gestión de recursos humanos promueve la igualdad de derechos y la equidad de género y prohíbe la discriminación. Se cuenta con políticas y procedimientos claros para la Selección de Personas, utilizando una combinación de reclutamiento interno y externo. El 55% del personal de BNB tiene antigüedad mayor a cinco años, aspecto importante para el banco, ya que muestra que tiene muy bien arraigados los principios y valores que lo definen, sin dejar de crecer e incluir nuevos talentos que permitan mejorar y crear nuevos procesos. Mantiene un programa de compensaciones no monetarias que promueve el bienestar de sus trabajadores; implementa un sistema robusto de evaluación de desempeño y medición de clima laboral; desarrolla un programa de capacitación sólido con capacitaciones obligatorias y relacionadas al cargo; y se identifica potenciales trabajadores a los que se les otorga herramientas adicionales.

Las acciones con la comunidad se priorizan en un modelo estratégico para contribuir con el bienestar económico, ambiental y social. BNB interviene activa y voluntariamente en el desarrollo de los distintos grupos de interés y de la sociedad en su conjunto.

- **Medio Ambiente – Fuerte.** BNB cuenta con lineamientos medioambientales dentro de su Política de RSE y realiza actividades específicas de ahorro de recursos de energía eléctrica, agua y reciclado de papel. Mide su huella de carbono y realiza gestiones para el reciclaje de equipos eléctricos y electrónicos, mitigación de riesgos ambientales y reducción de CO2. Sin embargo, BNB aun no cuenta con productos amigables con el medioambiente.

El siguiente cuadro muestra la evolución en la calificación y el resultado 2021:

### Calificación general de RSE – Resultados 2020-2021

CALIFICACIÓN DRSE – Nivel 1		Escala: R1+	Puntaje: 9,8
ÁREA DE EVALUACIÓN		GESTIÓN 2020	GESTIÓN 2021
Evaluación Marco		<b>10</b> MUY FUERTE	<b>10</b> MUY FUERTE
Marco Estratégico Social y Gestión de RSE		<b>10</b> MUY FUERTE	<b>10</b> MUY FUERTE
Relación con el cliente		<b>9,6</b> MUY FUERTE	<b>9,7</b> MUY FUERTE
Relación con otros grupos de interés		<b>9,9</b> MUY FUERTE	<b>9,9</b> MUY FUERTE
Medioambiente		<b>8,6</b> FUERTE	<b>9,3</b> FUERTE

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



# Materialidad

**V.**

INFORME DE RESPONSABILIDAD SOCIAL EMPRESARIAL



## Materialidad

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

### Proceso para la determinación de la materialidad

La determinación de los asuntos materiales constituye un factor importante para el desarrollo exitoso de la estrategia corporativa, fortalece el relacionamiento con los grupos de interés, permite gestionar y comunicar mejor los asuntos relevantes. En ese entendido, el banco realizó un estudio de materialidad, que anualmente es revisado y actualizado.

A continuación se detallan las expectativas de los grupos de interés y los compromisos del BNB con cada uno de ellos:



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

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

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

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

Fuente: Elaboración propia con base en registros internos.

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

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

El diálogo con los grupos de interés es una de las estrategias que utiliza el banco para recoger las expectativas surgidas de su relacionamiento, para ello, el BNB cuenta con dos políticas importantes referidas al relacionamiento con los grupos de interés. La primera se refiere a la Política de RSE que establece los criterios y prioridades y la segunda, la Política de Relacionamiento con los Grupos de Interés, que define identifica 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.

Los canales 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

(102-21) (102-27) (102-33) (102-43) (1G)

### ¿Cómo dialoga el BNB con sus grupos de interés?

Canales	Grupos de interés								
	Accionistas	Colaboradores (funcionarios)	Consumidor financiero (cliente y usuario)	Proveedores	Sociedad	ONG	Medios de comunicación	Instituciones financieras	Reguladoras
App BNB móvil		■	■	■					
Centro de atención al cliente			■						
Chat bot Carlitos BNB			■						
Comunicados		■						■	
Contact Center: 78787272			■						
Correo BNBSE@bnb.com.bo	■	■	■	■	■	■	■	■	■
Correo info@bnb.com.bo	■	■	■	■	■	■	■	■	■
Correspondencia (electrónica o física)		■	■	■		■		■	■
Encuestas		■	■						
Entrevistas						■	■		
Estudios de satisfacción		■	■						
Facebook institucional	■	■	■	■	■		■		
Informe de RSE	■	■	■	■	■	■	■	■	■
Instagram			■		■				
Intranet		■							
Juntas extraordinarias	■								
Juntas ordinarias	■								
Línea Directa BNB		■							
LinkedIn			■	■	■		■		
Mailing externo			■						
Memoria financiera	■	■	■	■	■	■	■	■	■
Notas de prensa y comunicados			■		■		■		
Portal www.bnb.com.bo	■	■	■	■	■	■	■	■	■
Punto de reclamo			■		■				
Red de oficinas en todo el país			■						
Representación sindical		■							
Reuniones presenciales		■		■		■			■
Twitter			■		■		■		
WhatsApp empresarial e interno		■	■						
Youtube			■		■		■		

Permanente ■ Según se requiera ■ Anual ■

Fuente: Elaboración propia con base en registros internos.

## Identificación de los aspectos materiales

(102-32) (102-33)

El proceso de identificación de los asuntos materiales de la gestión 2021 se ha visto condicionado por las circunstancias vividas, fruto de la pandemia. Por ello, para llevar a cabo la revisión del estudio de materialidad 2021, se consideró aplazar la consulta a los grupos de interés y tomar como referencia los informes publicados con anterioridad

El proceso de identificación de los asuntos materiales 2021, se ha llevado de la siguiente manera:

**Etapas 1.** Identificación de los aspectos relevantes de las siguientes fuentes de referencia:

- Fuentes internas: Informes de RSE precedentes, memoria institucional, estrategia corporativa del banco y sus respectivos objetivos, análisis de los canales de comunicación y la información recogida por estos.
- Fuentes externas: análisis de la coyuntura en salud (Covid 19), análisis del entorno socioeconómico, análisis de las mejores prácticas de RSE en la región.

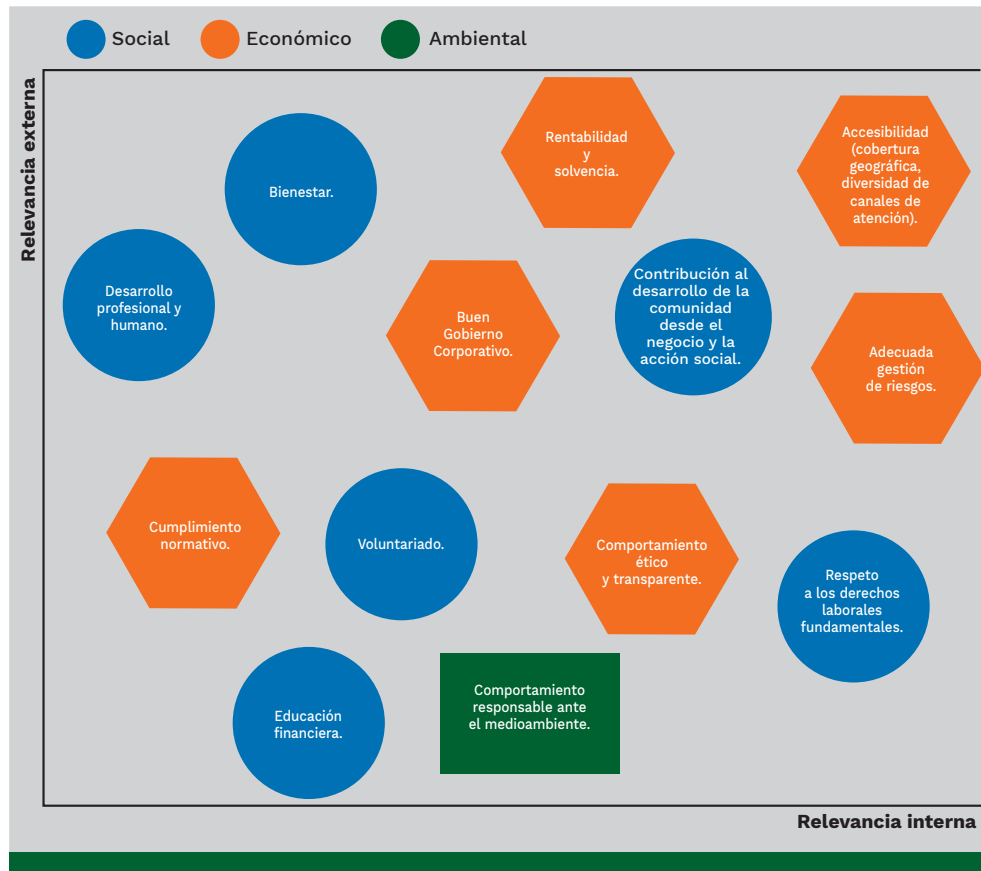
De este proceso, surgieron temas como:

- Temas relacionados a la salud
- Empleo en la nueva realidad (teletrabajo, protección, otros)
- Digitalización
- Ciberseguridad
- Crisis económica
- Medio ambiente (cambio climático)

**Etapas 2.** Revisión de los temas materiales, relevantes, de impacto y no materiales del estudio de materialidad anterior. Asimismo se validaron los temas de la fase anterior.

A continuación, se muestra la matriz de materialidad 2021:

## Matriz de **identificación** de los **aspectos materiales**



Fuente: Elaboración propia con base en registros internos.





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

## **Desempeño social**

# **VI.**



## 1. Colaboradores

(102-8) (1T)

El crecimiento profesional de los colaboradores, la atracción y retención de talentos son fundamentales para la continuidad del negocio. Invertir en estos aspectos es una forma de aumentar la competitividad, en un contexto de transformación digital enfocada en el cliente y la satisfacción de los colaboradores.

En el 2021 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 nuevamente marcado por la gestión de la coyuntura COVID-19 y los aspectos relacionados a bioseguridad, salud y bienestar de nuestros colaboradores, como pilar fundamental de nuestra responsabilidad corporativa.

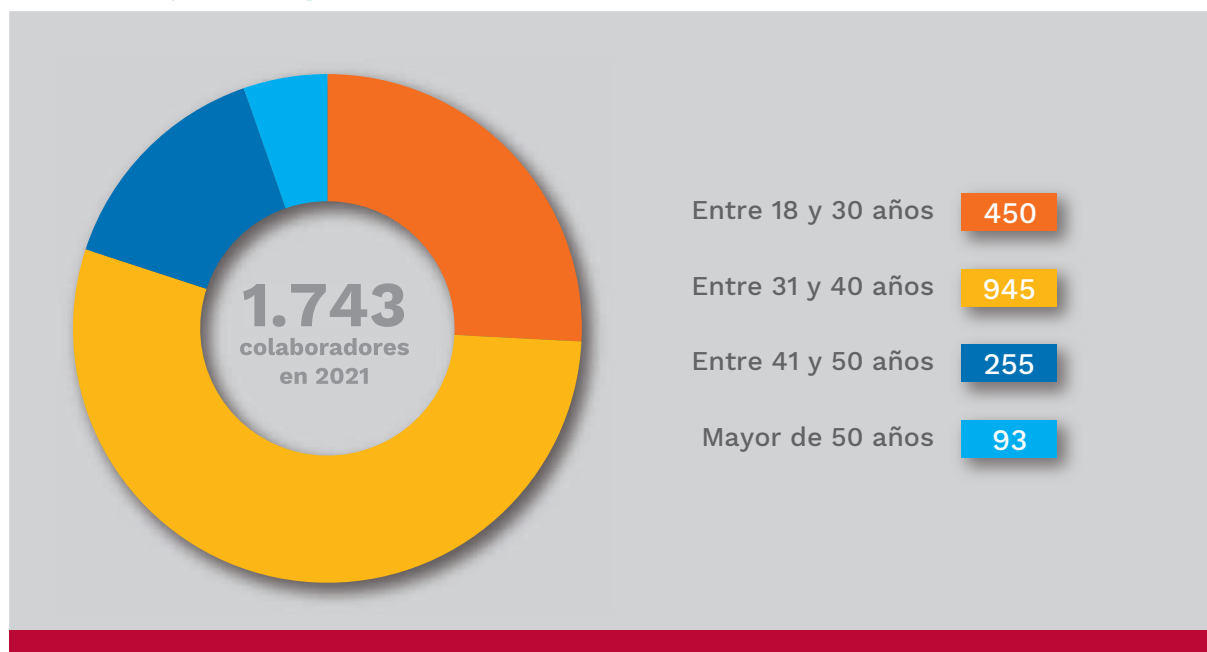
La gestión concluyó con 1.743 colaboradores, distribuidos en diez ciudades del Estado Plurinacional de Bolivia, con diversidad en cuanto a edad, género, formación y tiempo de permanencia en el banco, características que enriquecen la experiencia laboral y permiten abordar los temas desde distintos puntos de vista.

### Personal por género



Fuente: Elaboración propia 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

El desarrollo y la retención de talentos son fundamentales para la continuidad del negocio, invertir en estos aspectos es una forma de

mantener la competitividad del banco. Con ese cometido, se implementan estrategias para la incorporación de personal calificado, 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)

Sustentados en la política de gestión de personal del banco, se selecciona y contrata bajo criterios que promueven la diversidad y la igualdad de oportunidades laborales, garantizando la no discriminación por razón de sexo, orientación sexual, raza, religión, origen, estado civil o cualquier otra condición social.

La emergencia sanitaria por COVID-19 modificó la dinámica de los procesos de selección y dotación, concentrando la atención en la evaluación de perfiles internos; de esta manera se promovió un proceso de actualización y valoración de los perfiles de cargo, enfocados especialmente en el área de Operaciones y Banca Masiva, apostando que los colaboradores sean quienes ocupen nuevos cargos y responsabilidades, en respuesta a las necesidades de la red de atención y a la dinámica de la nueva normalidad.

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

El desafío de esta gestión fue encontrar perfiles de tecnología así como contar con carteras de talento para cargos con mayor rotación. Se introdujeron técnicas más participativas con estudios de caso y dinámicas en los procesos de selección que nos permitieron identificar con más claridad las competencias de los candidatos.

## Selección de personal



Fuente: Elaboración propia con base en registros internos.

Al igual que en otros años, se mantuvo la 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, para ello aplica diversos modelos de gestión del desempeño.

Durante la gestión 2021 no se llevaron a cabo evaluaciones tomando en cuenta las modalidades de trabajo coyunturales.



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

Indicador	Personal 2021	Directorio 2021
<b>Grupo etario</b>		
Entre 18 a 30 años	450	
Entre 31 a 40 años	945	1
Entre 41 a 50 años	255	1
Mayor de 50 años	93	8
<b>Género</b>		
Femenino	967	
Masculino	776	<b>10</b>

Fuente: Elaboración propia con base en registros internos.

## Composición de la plantilla por **ubicación geográfica**

Sucursal	Personal 2021
OFICINA NACIONAL	466
LA PAZ	296
SANTA CRUZ	319
COCHABAMBA	246
SUCRE	76
ORURO	68
POTOSI	62
TARIJA	58
TRINIDAD	51
EL ALTO	92
PANDO	9
<b>DICIEMBRE 2021</b>	<b>1.743</b>

Fuente: Elaboración propia con base en registros internos.

### Tasa de **contratación** del personal por **grupo etario**

Grupo Etario	%
Entre 18 a 30	27%
Entre 31 a 40	6%
Entre 41 a 50	3%
Mayor de 50	0%
Género	
Femenino	10%
Masculino	12%
Sucursal	
Oficina Nacional	21%
La Paz	10%
Santa Cruz	6%
Cochabamba	2%
Sucre	14%
Oruro	16%
Potosí	3%
Tarija	12%
Trinidad	2%
El Alto	7%
Pando	0%
<b>Contrataciones 2021</b>	<b>11%</b>

Fuente: Elaboración propia con base en registros internos.



## Tasa de **rotación del personal**

Grupo etario	%
Entre 18 a 30	19%
Entre 31 a 40	9%
Entre 41 a 50	7%
Mayor de 50	1%
Género	
Femenino	11%
Masculino	10%
Sucursal	
Oficina Nacional	17%
La Paz	7%
Santa Cruz	9%
Cochabamba	5%
Sucre	13%
Oruro	15%
Potosí	6%
Tarija	16%
Trinidad	8%
El Alto	7%
Pando	0%
<b>Rotación 2021</b>	<b>11%</b>

Fuente: Elaboración propia con base en registros internos.

## Formación y desarrollo

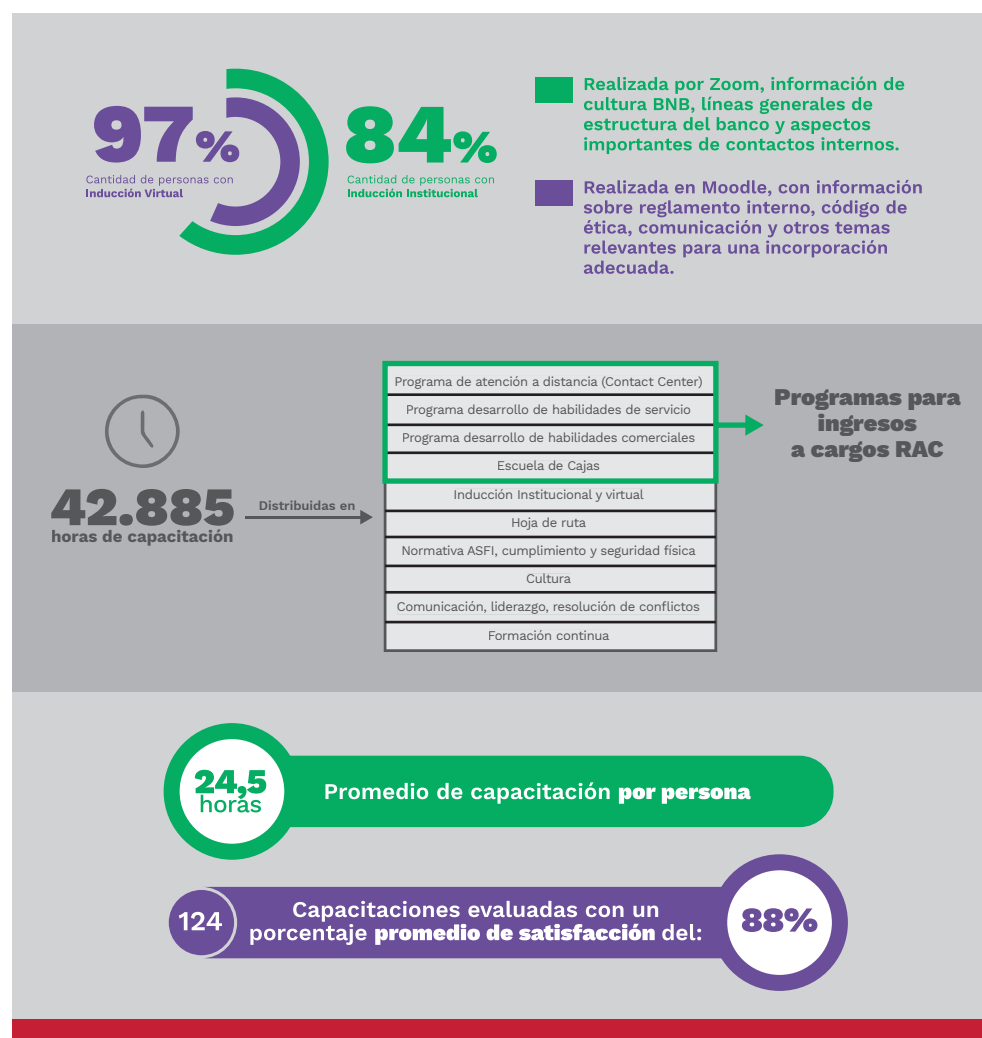
(404-1) (404-2) (412-2) (FS4) (1C) (2C)

Durante la gestión 2021 la capacitación y el entrenamiento se realizó Fortalecer la cultura de excelente atención al cliente parte por un compromiso con la formación y desarrollo de quienes laboran en la

institución. De esta manera, en 2021 el banco mantuvo la ejecución de los eventos de capacitación y entrenamiento de manera virtual, a través de canales ágiles y dinámicos.

El banco cuenta con un Plan Anual de Capacitación (PAC), en el cual se encuentran priorizadas todas las necesidades de formación específicas para cada rol, capacitaciones sobre cumplimiento regulatorio y capacidades que garanticen a calidad y calidez de quienes trabajan en el banco.

De esta manera, en 2021 se dio cumplimiento a la ejecución del PAC, que en atención a la pandemia, se concentró en eventos de capacitación a distancia, lo cual facilitó la participación activa del personal. En el siguiente cuadro se aprecia un detalle de las acciones emprendidas:



Asimismo, se mantuvieron los eventos de formación relacionados al Covid-19:



Fuente: Elaboración propia con base en registros internos.

En cuanto al cumplimiento de formación en temas regulatorios, se llevaron a cabo programas relacionados a la atención con calidad y calidez.

### Capacitación por componente en la gestión 2021

Componente	Cantidad de capacitaciones	Cantidad de personas	Cantidad horas de capacitación
Calidez	2	1.048	1.210
Comunicación/Liderazgo	11	180	1.954
Cultura/COPC	3	9	243
En contra de la discriminación	3	1.206	1.570
Escuela de cajas	9	37	3.144
Formación continua	207	1.729	20.511
Hoja de ruta	92	92	2.677
Inducción institucional	13	149	225
Inducción virtual	167	167	251
Programas de inducción técnica	16	51	3.231
Normativa cumplimiento	22	1.681	4.635
Normativa seguridad física	3	1.217	930
Resolución de conflictos	9	1.586	1.000

Fuente: Elaboración propia con base en registros internos.

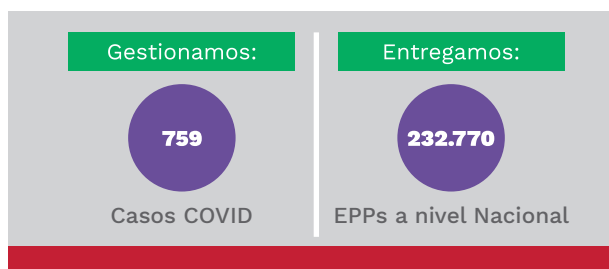
\* COPC = Customer Operations Performance Center.

## Gestión del bienestar

El principal objeto del banco durante la gestión 2021, fue procurar el bienestar de los colaboradores y sus familias, y así poder sobrellevar la crisis sanitaria.

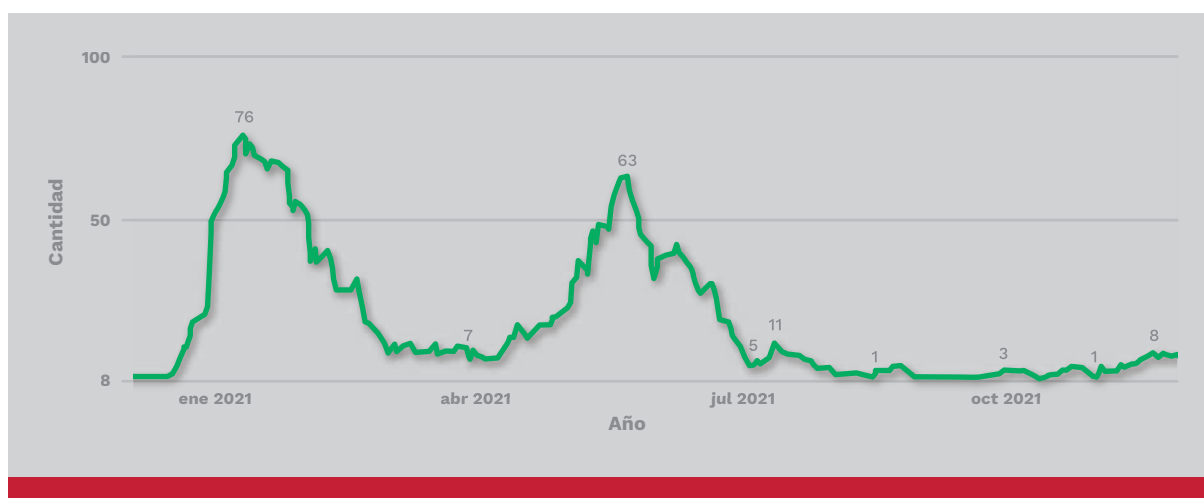
Al ser en BNB una empresa de giro esencial, y para dar continuidad al negocio, se mantuvieron los esfuerzos para brindar seguridad y prevenir contagios entre los funcionarios, se mantuvo la doble modalidad de trabajo, es decir, teletrabajo y presencial.

En ese entendido, el reto de esta gestión continuó siendo el cuidado de la salud, a través de la comunicación oportuna, que permita mantener a los colaboradores informados respecto a la coyuntura COVID, con el fin de garantizar su seguridad y confianza en el ambiente de trabajo. Se entregaron equipos de protección personal, se gestionaron capacitaciones y se realizó seguimiento al 100% de los casos reportados.



Fuente: Elaboración propia con base en registros internos.

### Incidencia de **casos COVID** en 2021:



Fuente: Elaboración propia con base en registros internos.



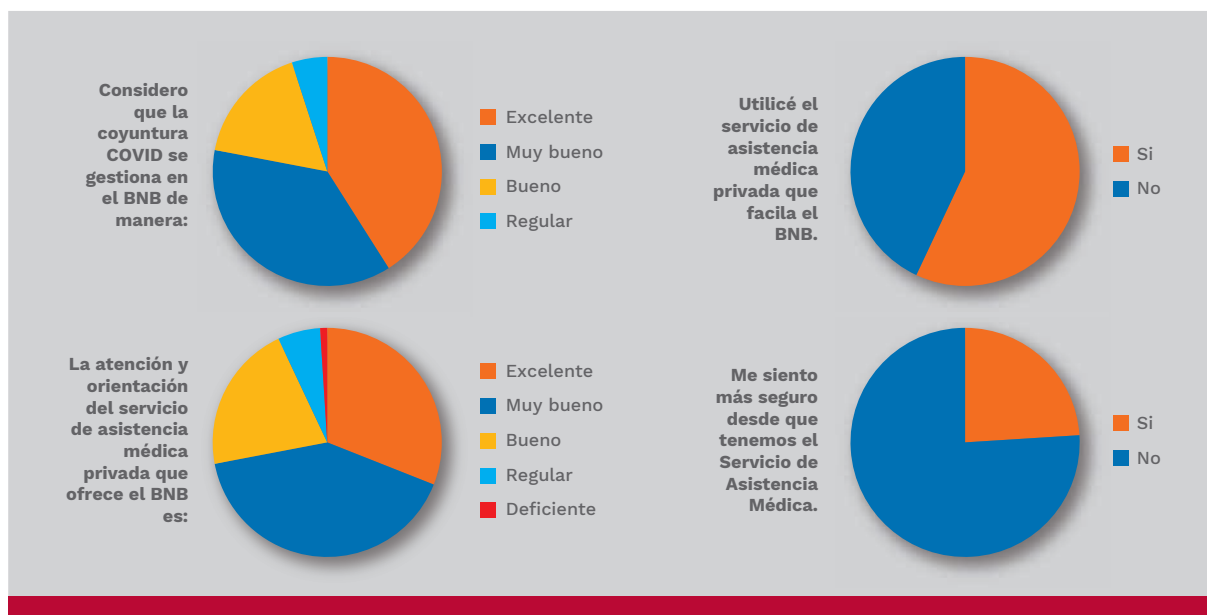
A través del proveedor de servicios médicos, contratados a partir de la coyuntura sanitaria, se mantuvo el seguimiento y monitoreo todos los casos confirmados. Para ello se equiparon en cada sucursal consultorios para atención médica presencial y se implementó el servicio de atención por telemedicina, 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.

## Resultados acciones contención COVID



Fuente: Elaboración propia con base en registros internos.

La satisfacción que expresó nuestro personal con la gestión de la crisis COVID se expresó con indicadores satisfactorios en la encuesta de clima laboral:



Fuente: Encuesta de Clima Laboral Great Place to Work 2021

Adicionalmente durante 2021 se continuó promoviendo la gestión de vacaciones, cumpliendo la meta anual en un 76,01% y contribuyendo 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 2021 la comunicación interna tuvo un rol 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.

Trabajamos con todas las áreas del Banco en un esfuerzo por mantener informado a todo nuestro personal en cuestiones de seguridad, salud, procesos administrativos, productos, servicios y más.



## Clima Laboral

En 2021 se vieron recompensados los esfuerzos de la Institución al recoger la satisfacción de los colaboradores en la encuesta de clima laboral Great Place to Work, estudio que evalúa la calidad de los ambientes de trabajo y la percepción de los colaboradores respecto a la gestión de personas.

Se tuvo un crecimiento de 10 puntos porcentuales respecto a la medición anterior, logrando la certificación como un excelente lugar para trabajar.



Adicionalmente, las prácticas en materia de equidad de género fueron valoradas positivamente por los colaboradores y permitieron lograr el reconocimiento dentro del ranking de mejores lugares para trabajar para mujeres en Bolivia.



**97%** de los colaboradores considera que el BNB es un lugar físicamente seguro para trabajar

**93%** de los colaboradores considera que en el BNB reciben un trato equitativo independientemente de su género.

Fuente: Encuesta de Clima Laboral Great Place to Work 2021

Asimismo la valoración de la gestión de bienestar y salud le permitió al banco obtener el reconocimiento de Great Place to Work entre las mejores empresas que cuidan.



**88%** de los colaboradores considera que en el BNB recibe un buen trato independientemente de su posición

**78%** de los colaboradores considera que en el BNB las personas se preocupan unas por otras.

Fuente: Encuesta de Clima Laboral Great Place to Work 2021

## 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, que se encuentra 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 la estrategia 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 empresa, mediana empresa, corporativa y de desarrollo), subgerente banca masiva y premium, asistente mesa de dinero, subgerente mesa de dinero, oficial de negocios 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 2021 alcanza a Bs. 6,049.52 que corresponde a 2.80 veces el salario mínimo nacional establecido por el gobierno del Estado Plurinacional de Bolivia (Decreto Supremo N° 4501 de 1° de Mayo de 2021).

## 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 está comprometido en consolidar una cultura institucional, entre las diversas labores emprendidas, 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.

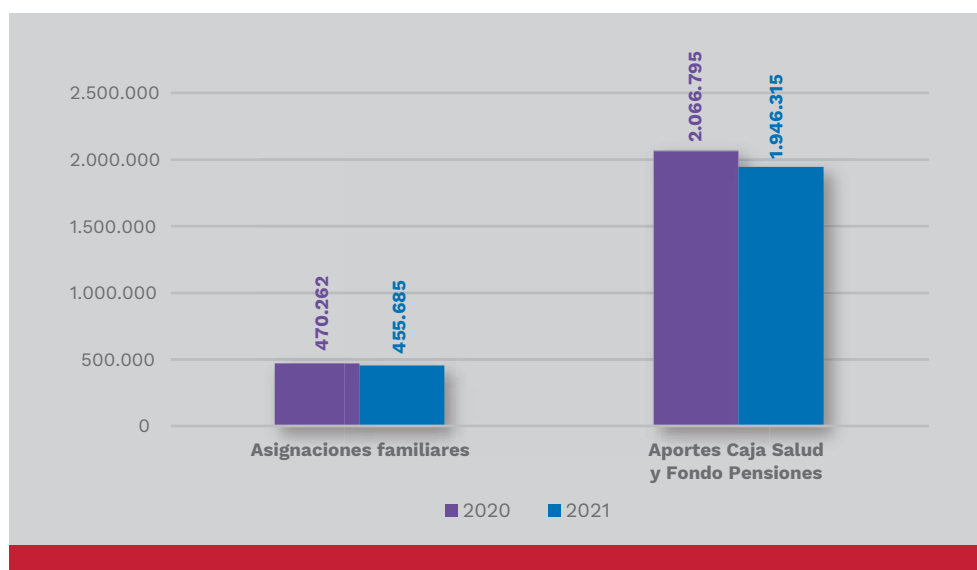
La Política de Higiene, Seguridad Ocupacional, Salud y Bienestar del banco, es el marco para alcanzar el bienestar laboral, busca vigorizar el “Sistema integral de gestión de higiene, seguridad ocupacional, salud y bienestar, orientado a desarrollar actividades de promoción, prevención de riesgos profesionales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

A 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 2021 el banco aportó al seguro social de corto plazo un equivalente a USD 1.946.315, como se puede apreciar en el gráfico adjunto:

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

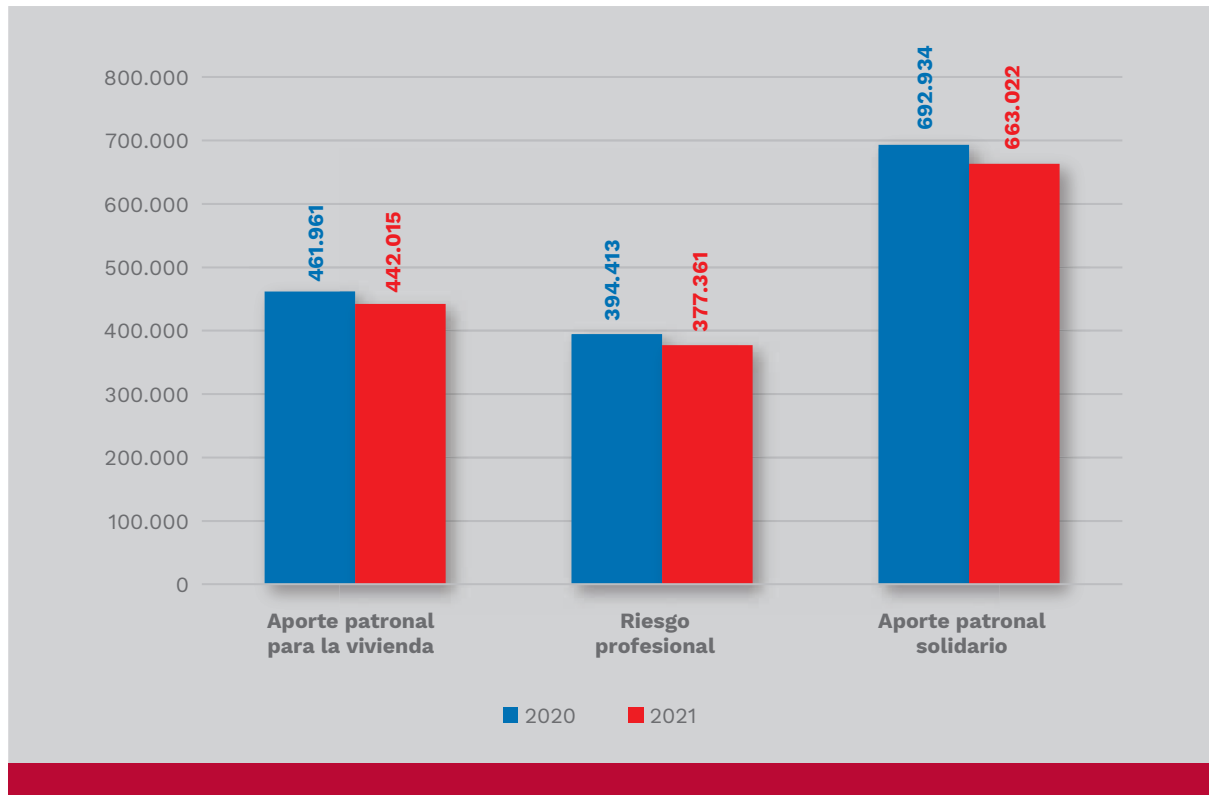


Fuente: Elaboración propia con base en registros internos.

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

Durante la gestión 2021 el banco realizó un aporte de USD 1.482.398 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.

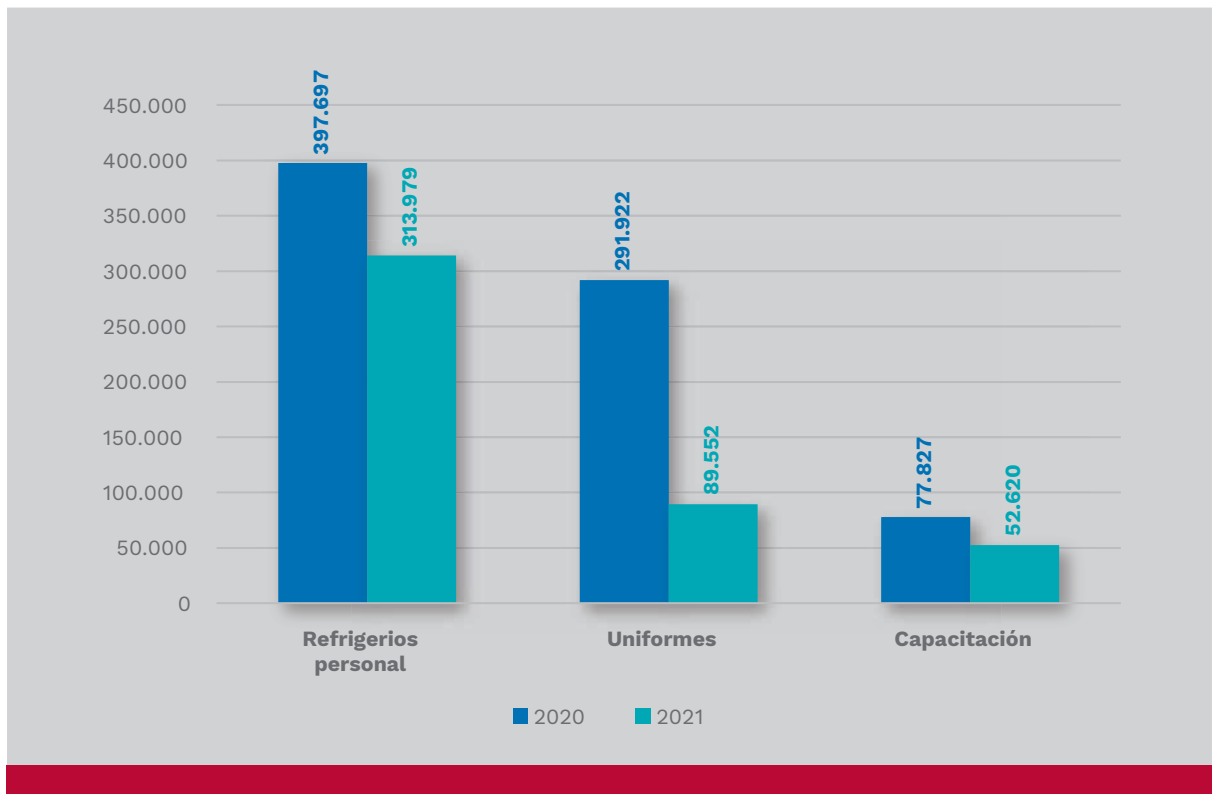
- Otros beneficios sociales. El Banco Nacional de Bolivia S.A. ofrece a sus colaboradores beneficios adicionales, como los refrigerios otorgados en especies y la provisión de uniformes para el personal del nivel operativo y de servicios; también facilita capacitación al personal en temas relacionados 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 2021 se destinaron USD 456.151 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 2021 fueron 65 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	24
Cochabamba	11
La Paz	9
Oficina Nacional	-
Beni	8
El Alto	3
Potosí	3
Sucre	3
Oruro	3
Tarija	1
Pando	-
Total	65

Fuente: Elaboración propia con base en registros internos.



Del total de funcionarias que disfrutaron de este beneficio, el 96,92% se reincorporó al trabajo después de finalizar su baja por maternidad, tal como se aprecia en el siguiente cuadro:

### Funcionarias **reincorporadas**

	Cantidad	%
Total	65	100,00%
No	2	3,08%
Sí	63	96,92%

Fuente: Elaboración propia con base en registros internos.

Durante la gestión 2021 del total de las funcionarias que tuvieron baja por maternidad fueron 61 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	-
Oficina Nacional	1
El Alto	-
Beni	-
Cochabamba	-
Oruro	-
Pando	-
Potosí	-
Sucre	-
Tarija	-
Total general	4

Fuente: Elaboración propia con base en registros internos.  
Nota: En todos los 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 2021 fue de casi el 94%..

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

	Cantidad	%
Total	65	100,00%
Retirado	4	6,15%
Permaneció	61	93,85%

Fuente: Elaboración propia con base en registros internos.

## Libertad de asociación

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

El BNB promueve, reconoce y garantiza a los trabajadores, el derecho de sindicalización 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 2021 el 32% 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	1.743	100%
No afiliados al sindicato	1.187	68%
Afiliados al sindicato	556	32%

Fuente: Elaboración propia con base en registros internos.

## Higiene y seguridad ocupacional

(403-1) (403-2)

El banco promueve la seguridad y calidad de vida en el trabajo, en el marco de la Política de Higiene, Seguridad Ocupacional, Salud y Bienestar, la misma que es aplicada a partir 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.

De esta manera, el BNB a partir de la Política de RSE y la Política de Higiene, Seguridad Ocupacional, Salud y Bienestar, 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	2021
Tasa de accidentes IR	1,14	1,03	1,09
Tasa de días perdidos IDR	8,89	4,51	6,94
Tasa de absentismo AR	0,03	0,03	0,03

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	233	1	5	1	0,43	2,15	
La Paz	168	1	1		0,60	0,60	
Santa Cruz	186						
Cochabamba	153	4	21	21	2,61	13,73	0,14
Sucre	32			1			0,03
Oruro	43	3	36	5,50	6,98	83,72	0,13
Potosí	33			2			0,06
Tarija	31						
Beni	31	1	19		3,23	61,29	
El Alto	55	1	4	1	1,82	7,27	0,02
Pando	2						
<b>Totales</b>	<b>967</b>	<b>11</b>	<b>86</b>	<b>31,50</b>	<b>1,14</b>	<b>8,89</b>	<b>0,03</b>

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
<b>Oficina Nacional</b>	233	1			0,43		
<b>La Paz</b>	128	2	6	4	1,56	4,69	0,03
<b>Santa Cruz</b>	133						
<b>Cochabamba</b>	93	2	6	10	2,15	6,45	0,11
<b>Sucre</b>	44						
<b>Oruro</b>	25	1	21		4,00	84,00	
<b>Potosí</b>	29	1	1	4	3,45	3,45	0,14
<b>Tarija</b>	27						
<b>Beni</b>	20						
<b>El Alto</b>	37			2			0,05
<b>Pando</b>	7	1	1		14,29	14,29	
<b>Totales</b>	<b>776</b>	<b>8</b>	<b>35</b>	<b>20</b>	<b>1,03</b>	<b>4,51</b>	<b>0,03</b>

Sucursal	2021				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 periodo/ Nº total de días trabajados por el colectivo de trabajadores durante el mismo periodo*200.000
<b>Oficina Nacional</b>	466	2	5	1	0,43	1,07	
<b>La Paz</b>	296	3	7	4	1,01	2,36	0,01
<b>Santa Cruz</b>	319						
<b>Cochabamba</b>	246	6	27	31	2,44	10,98	0,13
<b>Sucre</b>	76			1			0,01
<b>Oruro</b>	68	4	57	5,50	5,88	83,82	0,08
<b>Potosí</b>	62	1	1	6	1,61	1,61	0,10
<b>Tarija</b>	58						
<b>Beni</b>	51	1	19		1,96	37,25	
<b>El Alto</b>	92	1	4	3	1,09	4,35	0,03
<b>Pando</b>	9	1	1		11,11	11,11	
<b>Totales</b>	<b>1.743</b>	<b>19</b>	<b>121</b>	<b>51,50</b>	<b>1,09</b>	<b>6,94</b>	<b>0,03</b>

Fuente: Elaboración propia con base en registros internos.



Por los datos expresados en los cuadros anteriores, en 2021 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 2021 fue de 1.09, asimismo, por cada 200.000 horas trabajadas, se perdieron 6.94 días. El 2021 la tasa de absentismo fue de 0.03.

## Salud integral

El BNB trabaja tenazmente por consolidar una cultura organizacional que propicie el equilibrio de la salud física y emocional para sus colaboradores, para lo cual, implementa una serie de programas y beneficios que promueven la mejora de la calidad de vida, incentivando y fomentando el auto cuidado con diversos temas de salud y bienestar, enmarcados en el programa “Primero tu Salud”.

Enfocados en la salud y la seguridad en el trabajo, en función a la pandemia, se mantuvo el trabajo remoto o tele trabajo, habiéndose liberado del trabajo presencial a las personas pertenecientes a grupos de riesgo, además de dotar medidas de apoyo a la salud, como elementos de protección, aforo en los lugares de trabajo presencial, entre otros.

## Programa Primero tu Salud

Hoy más que nunca, la promoción de la salud se torna importante, toda vez que 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, en búsqueda de un estado completo de bienestar físico, emocional y social.

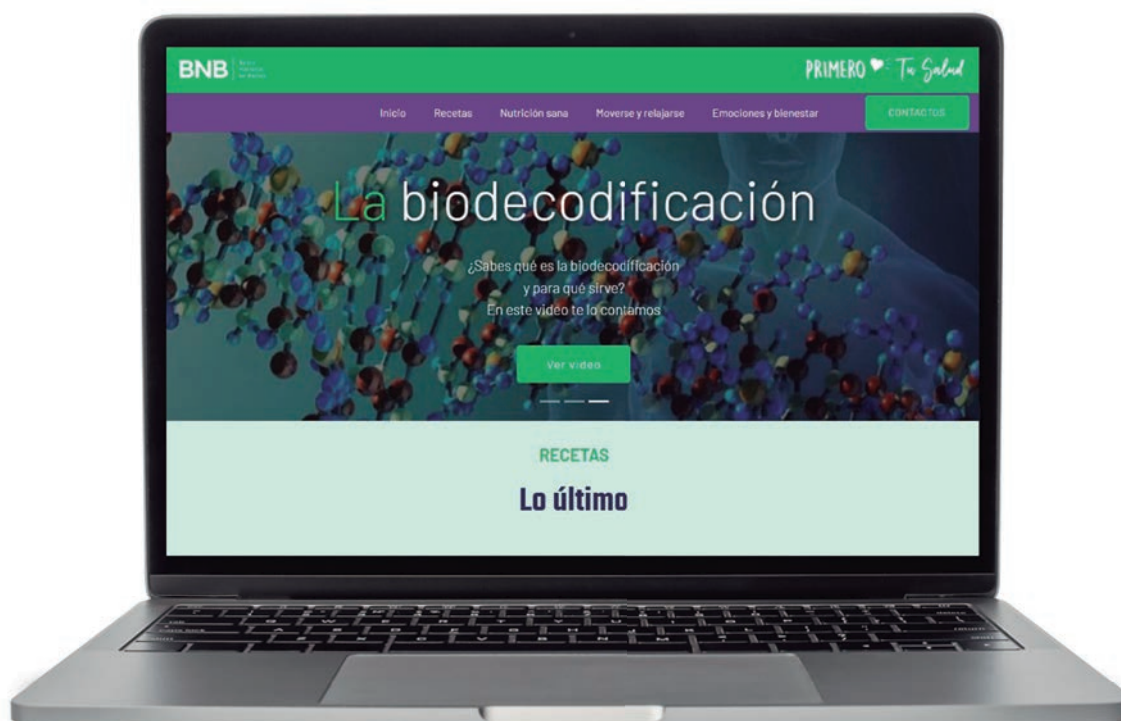
El compromiso del BNB con la salud integral de sus colaboradores tiene varios enfoques, desde lo que es tener ambientes de trabajo agradables y seguros, beneficios institucionales y personales, así como el abordaje de una estrategia de salud individual, en ese entendido, periódicamente el banco realiza 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

En marco de los hallazgos del diagnóstico de salud, la coyuntura de salud y las tendencias internacionales, el portal “Primero tu salud” brinda información seleccionada para inculcar hábitos saludables y tiene el objetivo de ofrecer, de manera sencilla y al alcance de un click, 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, entre otros temas de actualidad.

Continuamos con las acciones emprendidas en respuesta a la emergencia sanitaria, a través del portal se difundió información actualizada sobre cuidados, atención y prevención del COVID-19.

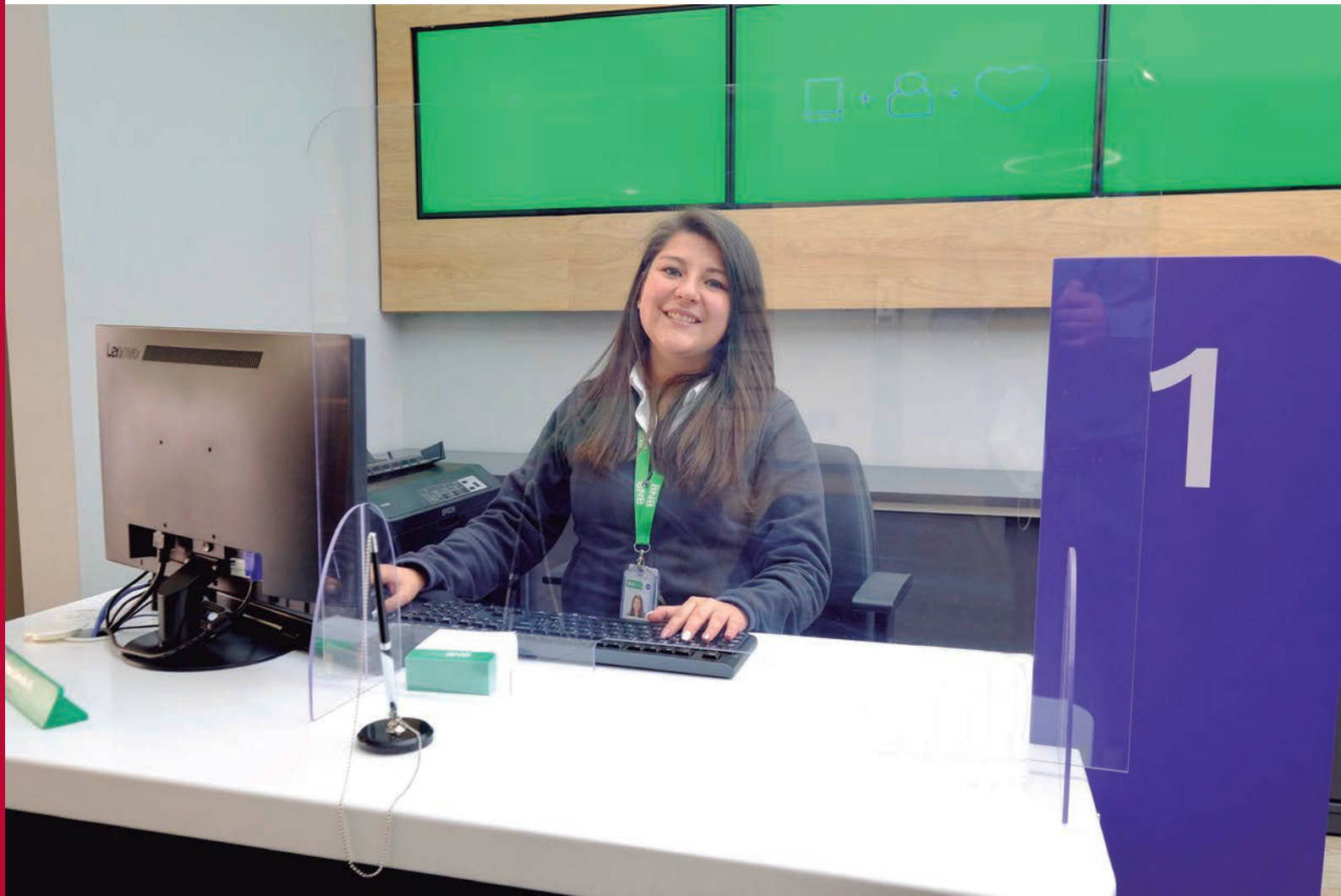




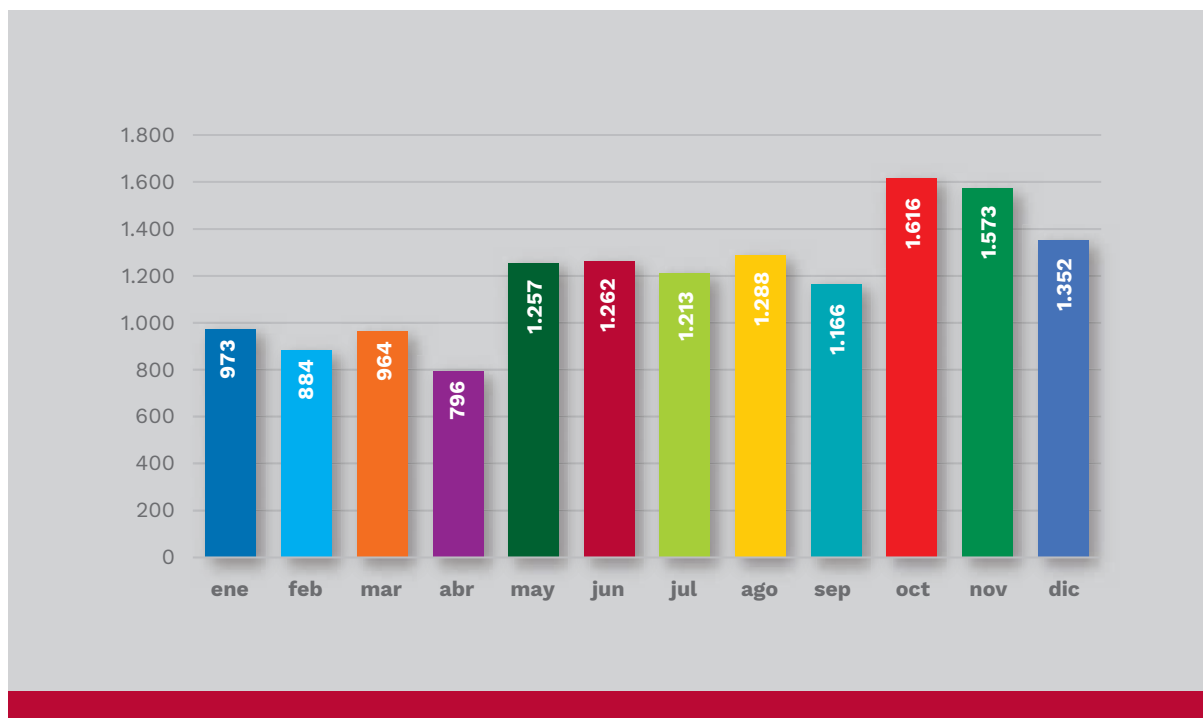
## Resultados de las actividades relativas al portal

Indicador	Cantidad	Variable
Número total de visitas	14.344	Visitas
Total de páginas vistas	74.751	Páginas
Total de tráfico transferido	260.033	GBytes
Promedio de páginas por día	115,8	Páginas/día
Promedio de solicitudes por día	2.139,9	Hits/día
Promedio de tráfico por día	712	MBytes/día

Fuente: Informe *Full Assistance*.

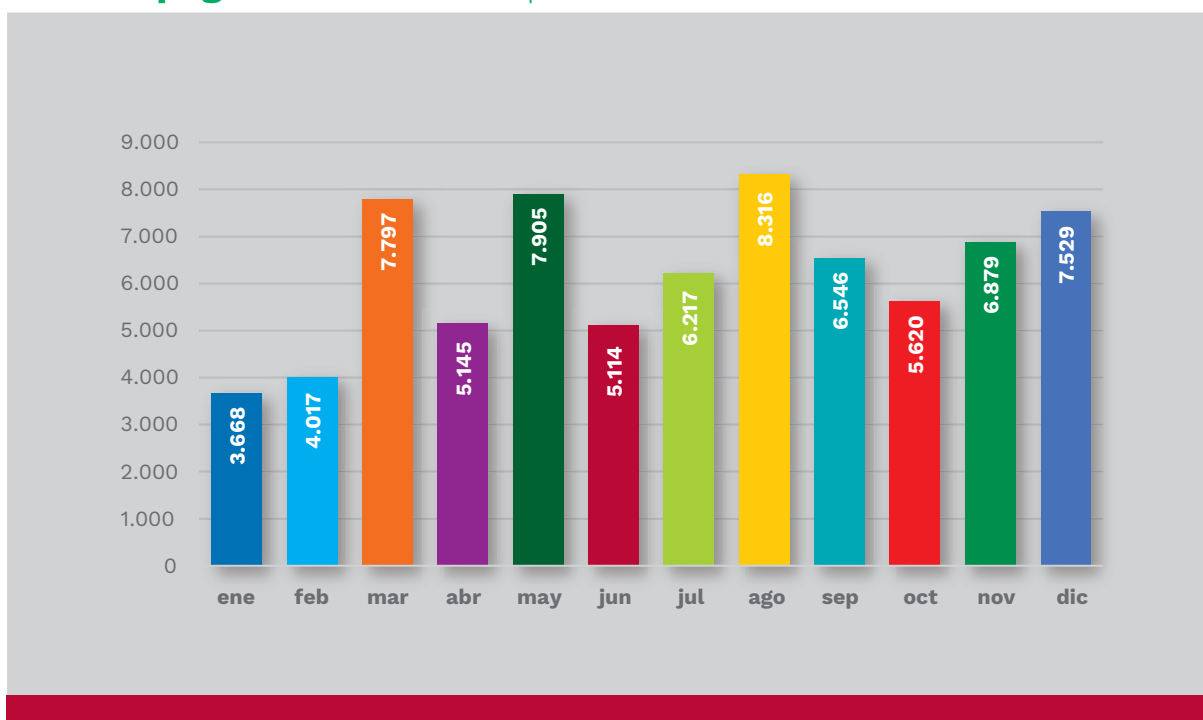


## Número total de visitas al portal BNB de enero a diciembre – 2021



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)	43,9%
Temas saludables	26,7%
Salud nutricional	7,7%
Moverse y relajarse	6,2%
Emociones y bienestar	2,8%
Nutri reto BNB	1,5%
Calculadoras de hidratación	1,0%
Rango de IMC	0,9%
Emociones y bienestar	0,8%
Índice de contextura corporal	0,7%
Tiempo libre	0,6%
Otros	3,0%

Fuente: Informe *Full Assistance*.

## Número **vistas a la sección de videos** del portal BNB

Número total de vistas de videos (videos abiertos)	3.550	Vistas
Pandemia Covid 19	798	Vistas
Salud emocional	561	Vistas
Ejercicio físico y entrenamiento	535	Vistas
Alimentos y cuidado	365	Vistas
Nutrición y salud	304	Vistas
Tiempo libre	251	Vistas
Ejercicios en la oficina	191	Vistas
Lo que necesitamos saber....	117	Vistas
Yoga	116	Vistas
Qué evitar	109	Vistas
Terapias alternativas	73	Vistas
Alimentación y patologías	58	Vistas
Otros	72	vistas

Fuente: Informe *Full Assistance*.

## Bienestar emocional

El bienestar emocional de los colaboradores del banco, constituye un factor determinante dentro del concepto de estilo de vida saludable, en el entendido de que es un “estado de ánimo en el cual la persona se da cuenta de sus propias aptitudes, puede afrontar las presiones normales de la vida, trabajar productivamente y contribuir a la comunidad” (OMS).

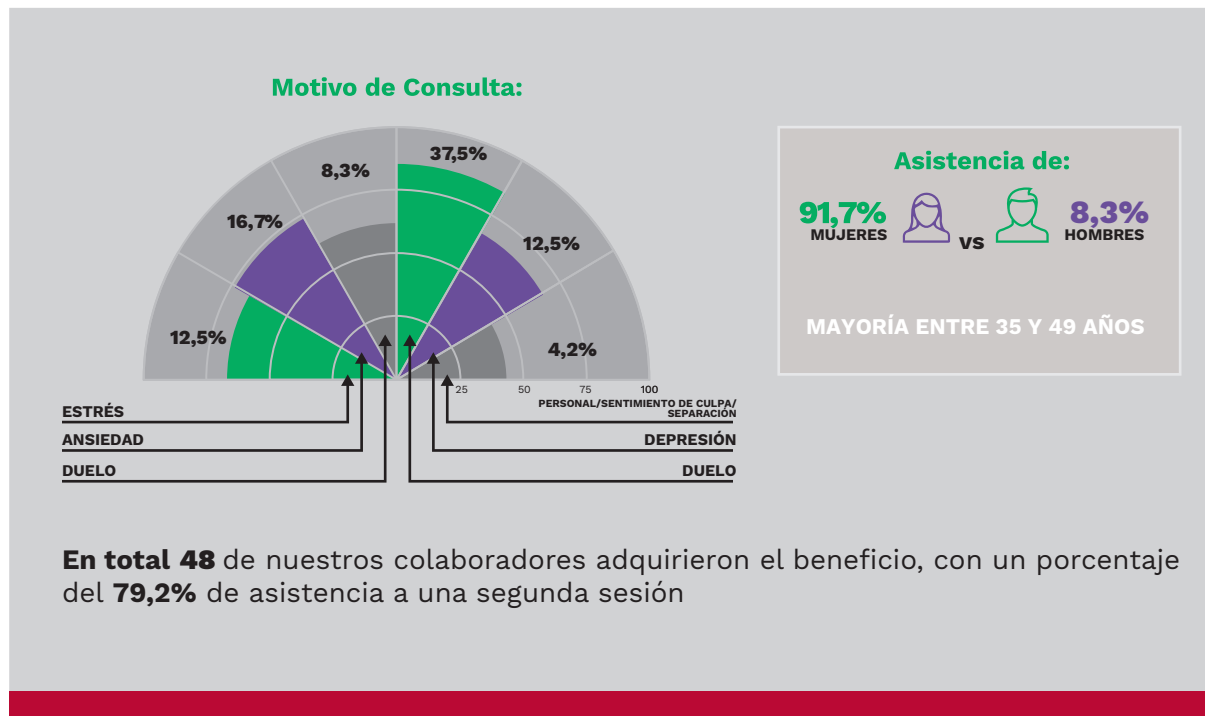
Para trabajar con este cometido, el programa “Primero tu Salud” plantea acciones que van desde la difusión de información en el portal de salud, así como sesiones de apoyo psicológico con profesionales personales en el área. Estas acciones orientadas al personal inspiraron a auto-conocerse, tomar acciones 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 presentadas en la vida cotidiana.



## Servicio de Atención Psicológica

El proceso de escucha y acompañamiento a nuestros colaboradores permitió identificar la necesidad de brindarles apoyo emocional, poniendo a su disposición un equipo de profesionales en el campo de la salud mental que brindó con éxito y buena receptividad apoyo y contención emocional como un beneficio a los colaboradores que demandaron el servicio.

### Servicio de Terapias Psicológicas



Fuente: Elaboración propia con base en registros internos.

Es importante comprender que las secuelas a largo plazo del Co-Vid-19 y el confinamiento tanto a nivel individual como colectivo, dependerán en gran medida de la intervención oportuna y apropiada que se pueda tener no sólo con el personal de primera línea y personas enfermas sino con la sociedad en su conjunto.

En este sentido, la forma en la que se lleve el confinamiento, el apoyo social con el que se cuente, la gestión de emociones y pensamientos podrán ser la clave para tener un mejor afrontamiento ante diferentes sucesos traumáticos (enfermedad, problemas rela-

cionales, pérdidas humanas, pérdida de patrimonio, etc.) y evitar el desarrollo o perpetuación de trastornos mentales.

En ese entendido, el banco contrató los servicios de un equipo de profesionales especializado en psicología y terapia, para ofrecer a colaboradores y sus familias, sesiones personalizadas y/o grupales, para desarrollar habilidades y contar con herramientas que les permitan mejorar su salud y calidad de vida en distintos niveles y momentos.

Luego de un análisis de la situación vivida, se vio por conveniente trabajar en dos etapas brindando los siguientes servicios a) primeros auxilios psicológicos y b) psicoterapia. A continuación le presentamos las características básicas de cada uno:

PRIMERO AUXILIOS PSICOLÓGICOS	OBJETIVO	NATURALEZA DEL PROBLEMA
OBJETIVO	<p>Recuperar el equilibrio emocional y prevenir la aparición de secuelas psicológicas en personas que se encuentran en situación de crisis.</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Reducir el sufrimiento innecesario.</li> <li>• Aumentar la libertad interior y el manejo adecuado de emociones.</li> <li>• Incrementar la capacidad para asimilar los eventos cotidianos.</li> <li>• Promover el crecimiento personal.</li> <li>• Abandonar creencias y sentimientos inadecuados.</li> <li>• Dotar al paciente de herramientas que permitan afrontar sus emociones y problemas.</li> </ul>	<p>Se interviene sobre crisis, periodos o eventos traumáticos, que desbordan la capacidad de un individuo para funcionar de forma habitual con el objetivo de evitar que la persona desencadene una patología.</p> <p>Estos eventos pueden representar un peligro de mayor vulnerabilidad para padecer algún trastorno mental.</p> <p>Se interviene sobre desajustes emocionales, cognitivos o conductuales además de enfermedades mentales y problemas psíquicos por medio de recursos psicológicos, sobre todo la palabra, en un marco de interacción personal positiva entre paciente y psicoterapeuta</p>



## Salas de lactancia

La lactancia, como lo menciona la Organización Panamericana de la Salud, tiene efectos trascendentales sobre los recién nacidos, las madres y sus comunidades. Para los primeros, representa beneficios invaluable para su desarrollo físico y emocional, y contribuye a prevenir enfermedades y sobrepeso. A las madres les ayuda a reducir la probabilidad de contraer cáncer de ovario y de mama, y fortalece el apego con sus hijas e hijos desde sus primeros instantes de vida. En cuanto a los efectos positivos en las comunidades, existe evidencia de que esta práctica reduce impactos ambientales, y en el mediano y largo plazo disminuye tanto el ausentismo escolar, como los costos de atención de la salud.

Con un enfoque en los derechos de la niñez y los derechos humanos, desde cuatro años, el banco decidió instalar salas de lactancia en todas las sucursales del país, con el objetivo de dar continuidad a la lactancia materna, éstas salas son un área asignada, digna, privada, higiénica y accesible para que las mujeres en periodo de lactancia extraigan y conserven adecuadamente su leche durante su jornada laboral.



## Conferencias Magistrales “Reinventándonos Juntos”

Durante la gestión 2021, se realizaron tres Conferencias Magistrales: Mario Alonso Puig, Víctor Küppers y Pilar Sordo, respectivamente. “Reinventándonos juntos”, así se denominó el evento exclusivo para clientes BNB.

A raíz del contexto suscitado por la emergencia sanitaria, el Banco Nacional de Bolivia decidió realizar este ciclo de Conferencias Magistrales en la gestión 2021, para brindar a cada uno de sus clientes y colaboradores, contenido de valor y mensajes que les permitan reinventar su mundo y adaptarse a la nueva realidad. En ese entendido, se realizaron conferencias con profesionales de talla internacional para brindar contenidos de excelencia adecuados a la coyuntura, los reconocidos profesionales abordaron los siguientes temas: Mario Alonso Puig - "Reinventándonos juntos"; Víctor Küppers - "Gestión del estado de ánimo"; y Pilar Sordo - "Cómo desarrollar habilidades positivas en tiempos difíciles".

Las dos primeras conferencias se realizaron en enero junto a los expositores españoles Mario Alonso Puig que tuvo un alcance de más de 1.300 participantes y Víctor Küppers con más de 2.000 participantes. El mes de julio fue el turno de Pilar Sordo en el que participaron más de 2.500 personas de toda Bolivia. Estas conferencias tuvieron un importante impacto gracias al uso de la plataforma de Zoom, que permitió eliminar las barreras de distancia.

Con el objetivo de describir la talla de los conferencistas invitados, a continuación se describe un resumen de su trayectoria:

Mario Alonso Puig: Médico-cirujano, conferenciante y escritor; formado en Medicina Mente-Cuerpo y Psicología Positiva en la Universidad de Harvard. Lleva más de 20 años impartiendo cursos, conferencias y trabajando con equipos directivos en más de 32 países a nivel mundial, para potenciar capacidades humanas como el liderazgo, trabajo en equipo, gestión del cambio, salud, bienestar, felicidad, comunicación, creatividad e innovación.





Víctor Küppers: Doctor en Humanidades y licenciado en Administración y Dirección de Empresas. Trabajó como profesor y conferenciante, reconocido en el mundo de la formación por su extraordinaria capacidad y vocación. Trabajó como Research Assistant en IESE y fue vicepresidente de la empresa Barna Consulting Group. Ha impartido charlas en empresas reconocidas a nivel internacional como Nestlé, Volkswagen-Audi, La Caixa, BBVA, Procter&Gamble, entre otras.

Pilar Sordo: Psicóloga con destacada y reconocida experiencia en el área de la psicología clínica. Presidenta de la Fundación Cáncer Vida que ayuda a enfermos y familiares que transitan por el camino del Cáncer de páncreas y pulmón. Además de autora de libros como “Educar para sentir, Sentir para educar”, “Viva la Diferencia” y “Bienvenido Dolor”.



## Voluntariado corporativo

El BNB tiene el firme compromiso 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, con esa tarea, cuenta con una Política de Voluntariado que establece el marco de actuación, alcance y gestión del voluntariado del BNB.

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.

Al igual que en la gestión pasada, para proteger la salud de los colaboradores del banco, en la gestión 2021 las intervenciones de voluntariado se centraron en la participación de los colaboradores como “Voluntarios digitales”, es decir, que donaron su tiempo y pusieron a disposición sus redes sociales para difundir mensajes de educación, motivación, promoción de campañas de protección de la salud y del medio ambiente, entre otros.



## 2. Clientes

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

Ser responsables significa ofrecer a los clientes productos y servicios que respondan a sus necesidades, por ello el BNB tiene un firme compromiso de facilitar el acceso a los servicios financieros, brindar educación, herramientas y asesoramiento para apoyar a los clientes a tomar decisiones financieras responsables y fundamentadas.

Ante los cambios ocurridos por la pandemia de COVID 19, el banco mantuvo su relacionamiento con los clientes priorizando la atención de las demandas y necesidades, para ello el banco enfatizó el uso de canales digitales como principal forma de relacionamiento. Se ofrecieron opciones para facilitar la apertura de cuentas y el manejo de las mismas, así mismo, se estimuló el uso de herramientas y canales digitales, ampliando el acceso y facilitando la comunicación de los clientes y el banco.

En líneas posteriores se encuentra de manera detallada las novedades en materia de transformación digital y accesibilidad.

### Evolución de la cartera de clientes

La cartera de clientes del banco mantiene un crecimiento sostenido, como resultado de un conjunto de mejoras que incluyen las operativas y de servicios, el desarrollo de la transformación digital y la innovación, y la amplia gama de los productos y servicios del banco, entre otros aspectos- En la gestión 2021 se alcanzó a 1.339.706 clientes, entre personas jurídicas y naturales, radicadas en el país y en el exterior, aprox. un 11.9% más que en 2020, de los cuales la generación “*millennials*” sigue manteniendo el mayor porcentaje, con un 54%.

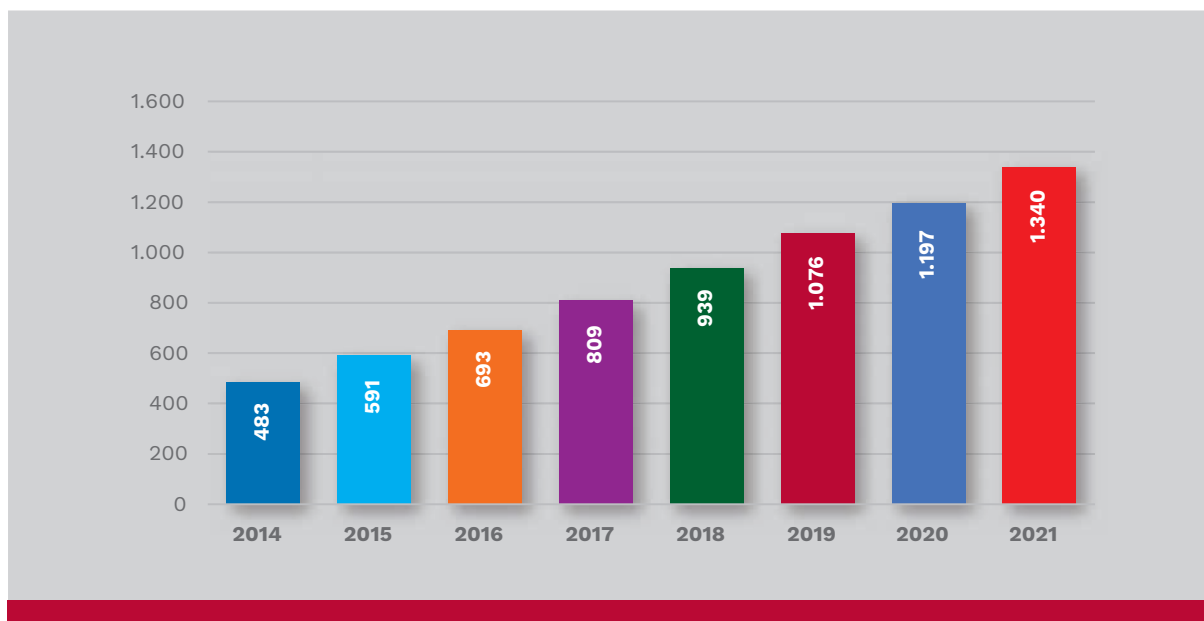
#### Total clientes a diciembre de 2021

**1.339.706**  **clientes activos,  
entre personas jurídicas y naturales.**

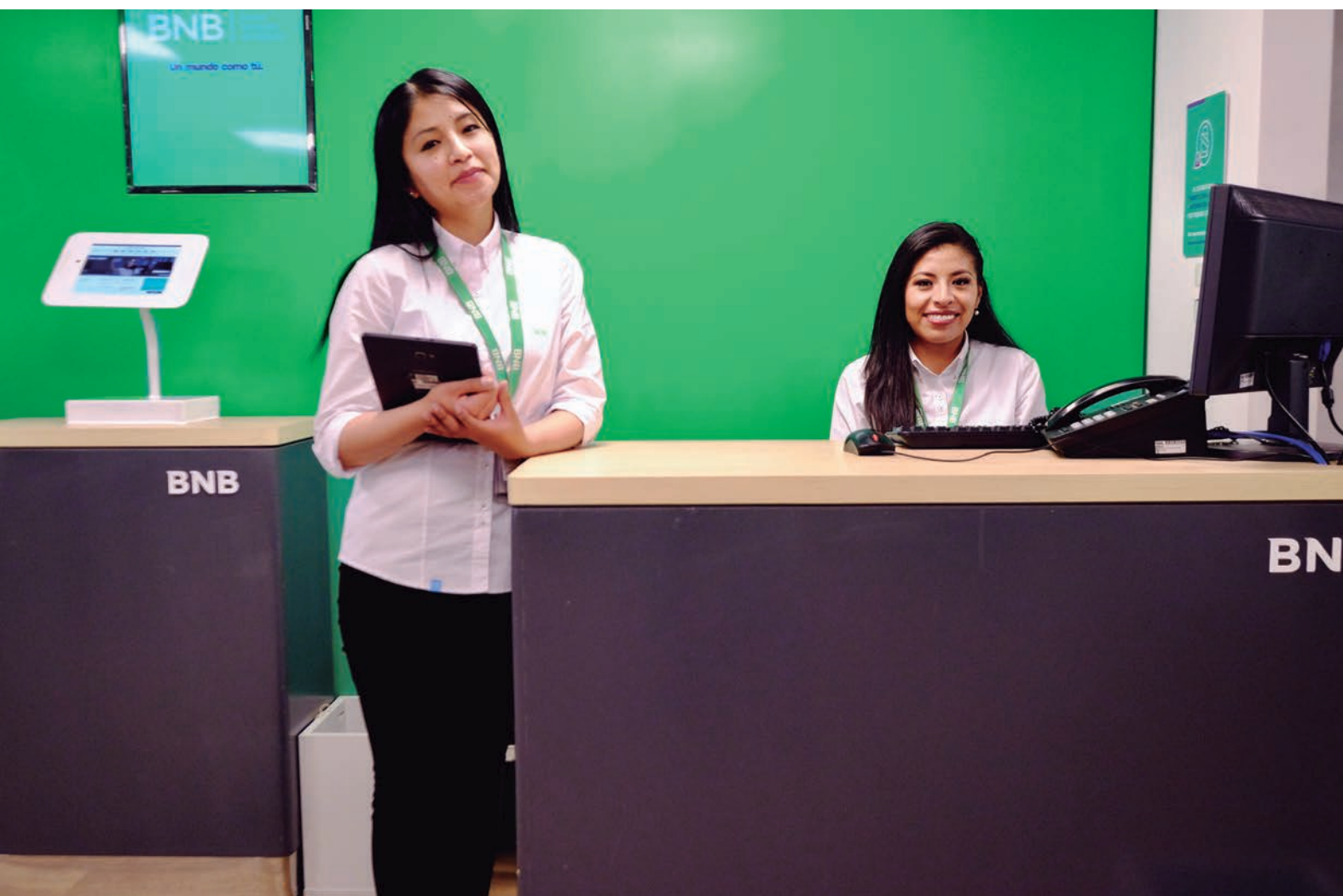
Fuente: Elaboración propia con base en registros internos.



## 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 2021

Oficina/Agencia	Cantidad
Santa Cruz	25,3%
La Paz	22,4%
Cochabamba	20,0%
Sucre	7,4%
Oruro	6,7%
El Alto	6,3%
Potosí	4,5%
Tarija	4,4%
Beni	2,6%
Pando	0,4%
Total	100%

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 2021, por sucursal y por línea de negocio:

### Cartera al 31 de diciembre de 2021

(expresado en miles de dólares estadounidenses)

	La Paz	Santa Cruz	Cochabamba	Sucre	Oruro	Potosí	Tarija	Beni	El Alto	Pando	Total general
Agricultura y ganadería	68.067	164.832.909	21.789.246	57.305	-	-	898.736	2.439.694	413	-	190.086.370
Caza, silvicultura y pesca	-	3.520	2.683	-	-	-	-	-	-	-	6.203
Extracción de petróleo crudo y gas natural	-	1.660.948	-	-	-	-	-	-	-	-	1.660.948
Minerales metálicos y no metálicos	1.771.059	140.824	3.199.498	72.855	59.018	3.326.933	68.003	75.260	5.532	-	8.718.982
Industria manufacturera	91.675.223	208.211.851	122.328.161	19.468.327	9.520.725	1.168.529	5.283.088	8.356.845	9.996.569	583.090	476.592.410
Producción y distribución de energía eléctrica, gas y agua	17.305.404	2.672.498	56.763.139	-	-	3.242.717	-	306.946	615.367	-	80.906.070
Construcción	72.704.808	113.197.219	112.674.974	40.925.145	17.670.109	13.430.004	39.124.335	32.195.301	12.454.681	3.798.668	458.175.243
Venta al por mayor y menor	69.964.654	88.667.074	61.595.175	7.966.442	11.785.733	5.809.125	4.892.531	5.129.372	26.179.696	528.162	282.517.962
Hoteles y restaurantes	7.422.271	3.771.320	8.063.631	292.240	137.090	311.282	231.792	914.246	371.506	-	21.515.377
Transporte, almacenamiento y comunicaciones	10.720.152	23.390.843	32.342.760	1.124.058	2.573.625	1.915.866	607.520	152.780	7.175.900	-	80.003.504
Intermediación financiera	41.921.253	9.488.734	6.326.825	933.834	437.977	628.176	711.211	760.532	1.535.437	35.077	62.779.055
Servicios inmobiliarios, empresariales y de alquiler	246.914.017	350.658.526	226.601.863	61.621.442	35.119.906	36.322.709	29.939.845	49.908.106	46.886.880	6.099.859	1.090.073.153
Educación	2.858.853	472.642	1.724.929	131.508	600.416	139.479	1.096.296	10.372	37.697	-	7.072.192
Servicios sociales, comunales y personales	16.574.329	22.557.009	22.667.310	7.713.789	4.041.980	9.110.477	3.103.068	4.998.569	5.624.549	395.222	96.786.302
<b>Total</b>	<b>579.900.089</b>	<b>989.725.915</b>	<b>676.080.193</b>	<b>140.306.945</b>	<b>81.946.578</b>	<b>75.405.296</b>	<b>85.956.425</b>	<b>105.248.021</b>	<b>110.884.229</b>	<b>11.440.078</b>	<b>2.856.893.770</b>

Fuente: Elaboración propia con base en registros internos.

## Productos y servicios destacados

(FS6)

La extensa y variada oferta de productos y servicios del Banco Nacional de Bolivia S.A. se encuentra distribuida en diferentes tipos de banca: la banca de negocios y préstamos, que incluye los pro-



ductos de crédito para empresas y personas; la banca de servicios, inversiones y cuentas; la banca internacional; y finalmente la banca electrónica o digital.

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

(102-2) (FS6)

### Banca Digital

Banca Digital es un innovador producto desarrollado a través de la tecnología digital. Esencialmente es una cuenta de ahorro de captación en bolivianos, dirigida a personas naturales y con una de las tasas de interés más atractivas en el sistema financiero nacional. Su principal característica es que la gestión de la apertura de cuenta se la realiza desde la comodidad de la casa, oficina, o lugar de preferencia, sin tener que apersonarse al banco. Esta caja de ahorro en moneda nacional sólo permite realizar retiros de dinero utilizando únicamente canales electrónicos.

Desde el lanzamiento de la apertura digital de caja de ahorro, se realizó la apertura de 47.094 cuentas a través de ese canal. La funcionalidad permite al BNB optimizar los tiempos de respuesta y mejorar la experiencia de los clientes en el proceso señalado.



## Banca Senior BNB

La línea de negocios denominada Banca Senior BNB, está dirigida al segmento de clientes de más de 60 años, cuenta con 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.

Adicionalmente a ello, como beneficios complementario 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 2021 se mantuvo la atención preferencial de este segmento a través de un canal especial de nuestro contact center para brindar soporte a dudas y consultas además de opciones especiales que permitan facilitar la gestión de transacciones financieras para este grupo.



**.Banca Senior**

**Soy Senior**  
Porque vivir **no tiene límite de edad**

- Tarjeta de Débito
- Crédito de Consumo
- Descuentos en más de 200 comercios a nivel nacional
- Seguro de Salud
- Beneficios

Desde **1872**  
Esta entidad es supervisada por ASFI.

**BNB** | Banco Nacional de Bolivia



## Banca Activa BNB

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

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



- **Tarjeta de débito:** Exclusiva para el segmento, misma que destaca por un diseño innovador y tecnología contactless.


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

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

## 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 ese 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 nuestros clientes una oportunidad de financiamiento que les permita continuar sus estudios de pregrado o posgrado.





El banco 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.



**Banca Joven**

Siente, vive y disfruta  
**Banca Joven**

Descubre un mundo de posibilidades

			
Tu primer vehículo	Tu primera casa	Descuentos	Promociones

Desde  
1872

**BNB** Banco Nacional de Bolivia

Esta entidad es supervisada por ASFI.

Entre las opciones ofertadas a través de Banca Joven están:

- **Tu Primera Casa:** Crédito desarrollado para la compra o construcción de vivienda, ampliación, remodelación, compra de terreno para construcción. Cuenta con las siguientes condiciones preferenciales: plazo de la operación hasta 30 años, aporte propio mínimo y una tasa de interés preferencial.
- **Tu Primer Auto:** Préstamo diseñado para la adquisición de vehículos nuevos a tasas muy competitivas, tiene como principal beneficio que el aporte propio es muy bajo.
- **Tu Primer Consumo:** Para créditos de consumo Banca Joven BNB Plus ofrece un plazo diferenciado de hasta seis años, con tasas de interés muy competitivas.
- **Tu Primera Tarjeta:** Tarjeta de crédito desarrollada específicamente para el segmento joven, ofrece hasta cinco años plazo y a condiciones preferenciales.



La gestión 2021 se cerró con un total de 681.895 cuentas de ahorros del producto Banca Joven, situación que expone el compromiso del BNB y la afinidad generada con este segmento, comprendido entre los 18 a 35 años de edad.

## **BNB Billetera Móvil**

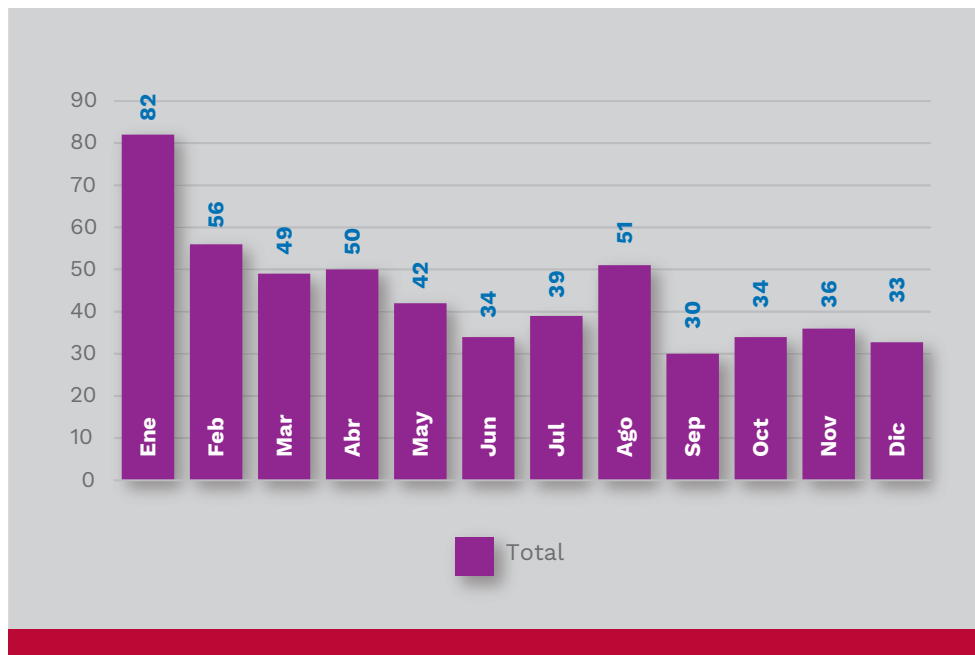
La Billetera Móvil es una cuenta de pago ligada a una línea de celular, a través del cual el consumidor financiero puede realizar transacción financieras las 24 horas del día, de manera ágil y segura. Una billetera electrónica permite realizar carga de dinero electrónico, enviar dinero, efectivizar, es decir convertir el dinero electrónico en dinero físico, entre otras funcionalidades.

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

Para implementar 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.

En este marco, el banco ofrece el servicio denominado Billetera Móvil, una importante herramienta que promueve la inclusión financiera a nivel nacional, permite a los clientes manejar su dinero mediante una aplicación activada en su celular, a través del servidor VIVA.

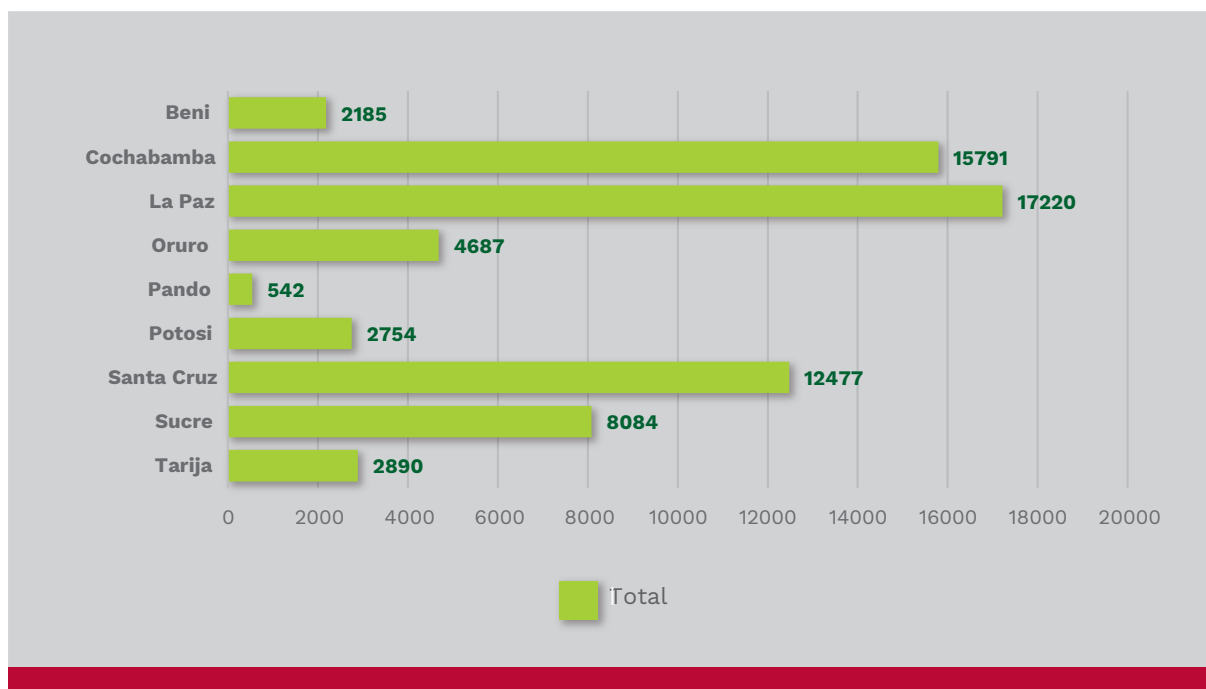
## Suscripciones **Billetera Móvil**



Fuente: Elaboración propia en base a registros internos.

A continuación se detalla la distribución de billeteras móviles acumuladas por sucursal, a diciembre de la gestión 2021:

## Reporte acumulado por departamento de **Billetera Móvil**



Fuente: Elaboración propia en base a registros internos.

## Tarjetas de crédito

En la gestión 2021, el producto de tarjeta de crédito ha sido gestionado tanto con venta reactiva como con venta proactiva. Adicionalmente a la venta digital, ya implementada en 2020, la venta proactiva se impulsó en base a iniciativas de inteligencia comercial del área de Tarjetas de Crédito, enfocadas principalmente en el segmento de clientes que reciben su salario en el Banco. Otra característica importante de este segmento es que demuestra tener una mora mucho más baja que del resto de clientes, inclusive que otros asalariados, razón por la cual se viene consolidando como uno de los principales segmentos en la banca masiva y que seguirá siendo incentivado por su bajo riesgo.

Adicionalmente, para incentivar la colocación y evaluando el bechmark de mercado, se han implementado condiciones introductorias especiales. Otro aspecto considerado en 2021, fue la prioridad que se le ha dado al nivel de servicio del producto ya que es muy importante que la tarjeta no falle en momentos de verdad.

En cuanto a programas de lealtad, el BNB cuenta con 2 programas que son elegidos por el cliente al momento de contratar su tarjeta de crédito en función a sus necesidades. El programa BNB puntos destaca por su versatilidad ya que otorga al cliente la opción de canjear sus puntos de acuerdo a las condiciones del programa. Por otro lado, el programa My rewards de VISA tiene una importante mejora ya que permite al cliente transaccionar directamente con las millas acumuladas.

## Anticipo de sueldo

El producto anticipo de sueldo ha continuado su crecimiento el año 2021. Este producto permite a los clientes que reciben su sueldo en el Banco, obtener un anticipo del mismo, a ser pagado en el siguiente abono de sueldo. Los clientes afiliados al producto pueden solicitar múltiples anticipos dentro del mes que lo necesiten, con la tranquilidad de que este préstamo será pagado automáticamente con el siguiente abono de su sueldo.

Este producto materializa los múltiples beneficios que tienen los clientes del Banco Nacional de Bolivia al recibir el abono de su salario en cuentas de nuestra institución.



# 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, de acuerdo a la normativa vigente del regulador.

Los resultados de la banca microcrédito en la gestión 2021 fueron los siguientes:

### Stock cartera Microcrédito por sector al 31 de diciembre de 2021 (expresado en miles de dólares)

Cartera Microcrédito	Total
Cartera productiva	45.741
Cartera no productiva	84.320
<b>Total cartera</b>	<b>130.061</b>

Fuente: Elaboración propia con base en registros internos.

Stock cartera **Microcrédito por sector económico** al 31 de diciembre de 2021  
(expresado en miles de dólares)

<b>Cartera Pyme</b>	<b>Total</b>
AGRICULTURA Y GANADERIA	1.917
CAZA SILVICULTURA Y PESCA	6
CONSTRUCCION	14.971
EXTRACCION DE PETROLEO CRUDO Y GAS NATURAL	0
INDUSTRIA MANUFACTURERA	20.83
MINERALES METALICOS Y NO METALICOS	1.050
PRODUCCION Y DISTRIBUCION DE ENERGIA ELECTRICA GAS Y AGUA	190
HOTELES Y RESTAURANTES	2.245
SERVICIOS INMOBILIARIOS EMPRESARIALES Y DE ALQUILER	212
SERVICIOS SOCIALES COMUNALES Y PERSONALES	29
TRANSPORTE ALMACENAMIENTO Y COMUNICACIONES	4,838
<b>Cartera Productiva (+) Viv. Soc.</b>	<b>45.741</b>
ACTIVIDADES ATIPICAS	0
ADMINISTRACION PUBLICA DEFENSA Y SEGURIDAD SOCIAL OBLIGATORIA	0
EDUCACION	714
HOTELES Y RESTAURANTES	1.695
INTERMEDIACION FINANCIERA	36
SERVICIO DE HOGARES PRIVADOS QUE CONTRATAN SERVICIO DOMESTICO	0
SERVICIO DE ORGANIZACIONES Y ORGANOS EXTRATERRITORIALES	0
SERVICIOS INMOBILIARIOS EMPRESARIALES Y DE ALQUILER	18.039
SERVICIOS SOCIALES COMUNALES Y PERSONALES	6.719
TRANSPORTE ALMACENAMIENTO Y COMUNICACIONES	14.599
VENTA AL POR MAYOR Y MENOR	42.518
<b>Cartera NO Productiva</b>	<b>84.320</b>
<b>Total Cartera Microcrédito</b>	<b>130.061</b>

Fuente: Elaboración propia con base en registros internos.



## Stock **cartera Microcrédito por sucursal** al 31 de diciembre de 2021

(expresado en miles de dólares)

Sucursal	Cartera Microcrédito	Nº de operaciones
Santa Cruz	37.699	2.683
La Paz	27.136	1.552
Cochabamba	19.435	1.394
El Alto	13.763	1.063
Sucre	7.485	542
Potosí	7.284	439
Oruro	6.428	507
Beni	6.259	330
Tarija	4.407	357
Pando	166	7
Total	130.062	8.874

Fuente: Elaboración propia con base en registros internos.

## Stock cartera **Microcrédito por sector y por sucursal** al 31 de diciembre de 2021

(expresado en miles de dólares)

Sucursal	Crédito productivo	Crédito no productivo	Total
Cochabamba	11.837	7.598	19.435
El Alto	10.344	3.418	13.763
La Paz	19.552	7.584	27.136
Oruro	5.158	1.270	6.428
Pando	166	0	166
Potosí	4.149	3.135	7.284
Santa Cruz	23.464	14.235	37.699
Sucre	3.566	3.920	7.485
Tarija	2.446	1.961	4.407
Beni	3.638	2.621	6.259
Total	84.320	45.742	130.062

Fuente: Elaboración propia con base en registros internos.

## Evolutivo cartera y número de operaciones Banca Microcrédito al 31 de diciembre de 2021

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	152.450	12.509
2021	130.061	8.874

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

## Otros productos

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 2021 fueron los siguientes:

### Stock **cartera PyME por sector** al 31 de diciembre de 2021 (expresado en miles de dólares)

Cartera PyME	Total
Cartera productiva	373.355
Cartera no productiva	117.536
<b>Total</b>	<b>490.891</b>

Fuente: Elaboración propia con base en registros internos.



## Stock **cartera PyME por sector económico** al 31 de diciembre de 2021

(expresado en miles de dólares)

<b>Cartera PyME</b>	<b>Total</b>
Agricultura y Ganadería	137.021
Caza. Silvicultura y Pesca	1
Construcción	130.400
Extracción de Petróleo Crudo y Gas Natural	35
Industria Manufacturera	67.526
Minerales Metálicos y No Metálicos	6.650
Producción y Distribución de Energía Eléctrica Gas y Agua	1.020
Hoteles y Restaurantes	12.069
Servicios Inmobiliarios Empresariales y de Alquiler	311
Servicios Sociales Comunes y Personales	0
Transporte. Almacenamiento y Comunicaciones	19.133
<b>Cartera Productiva</b>	<b>374.166</b>
Actividades Atípicas	0
Administración Pública. Defensa y Seguridad Social Obligatoria	0
Educación	3.372
Hoteles y Restaurantes	504
Intermediación Financiera	4.693
Servicios Inmobiliarios Empresariales y de Alquiler	36.295
Servicios Sociales. Comunes y Personales	5.538
Transporte. Almacenamiento y Comunicaciones	6.932
Venta al Por Mayor y Menor	59.390
<b>Cartera NO Productiva</b>	<b>116.724</b>
<b>Total Cartera PyME</b>	<b>490.891</b>

Fuente: Elaboración propia con base en registros internos.

## Stock **cartera PyME por sucursal** al 31 de diciembre de 2021

(expresado en miles de dólares)

Sucursal	Cartera PyME	Nº de operaciones
Santa Cruz	196.832	764
Cochabamba	128.528	646
La Paz	83.072	602
El Alto	32.768	311
Tarija	17.725	102
Oruro	9.434	104
Beni	8.709	67
Sucre	7.714	107
Potosí	5.966	55
Pando	142	4
<b>Total</b>	<b>490.890</b>	<b>2.762</b>

Fuente: Elaboración propia con base en registros internos.

## .MICROCRÉDITO



Queremos impulsar  
tu **negocio**

Desde  
**1872**

**BNB**

Banco  
Nacional  
de Bolivia

Esta entidad es supervisada por ASFI.



Stock cartera **PyME por tipo de cartera**  
por sucursal al 31 de diciembre de 2021  
(expresado en miles de dólares)

Sucursal	Productivo	No Productivo	Total
Santa Cruz	167.525	29.307	196.832
Cochabamba	98.768	29.760	128.528
La Paz	54.749	28.323	83.072
El Alto	11.389	21.379	32.768
Tarija	14.938	2.787	17.725
Oruro	7.344	2.090	9.434
Beni	8.401	308	8.709
Sucre	5.089	2.624	7.714
Potosí	5.091	875	5.966
Pando	61	81	142
<b>Total</b>	<b>373.355</b>	<b>117.536</b>	<b>490.891</b>

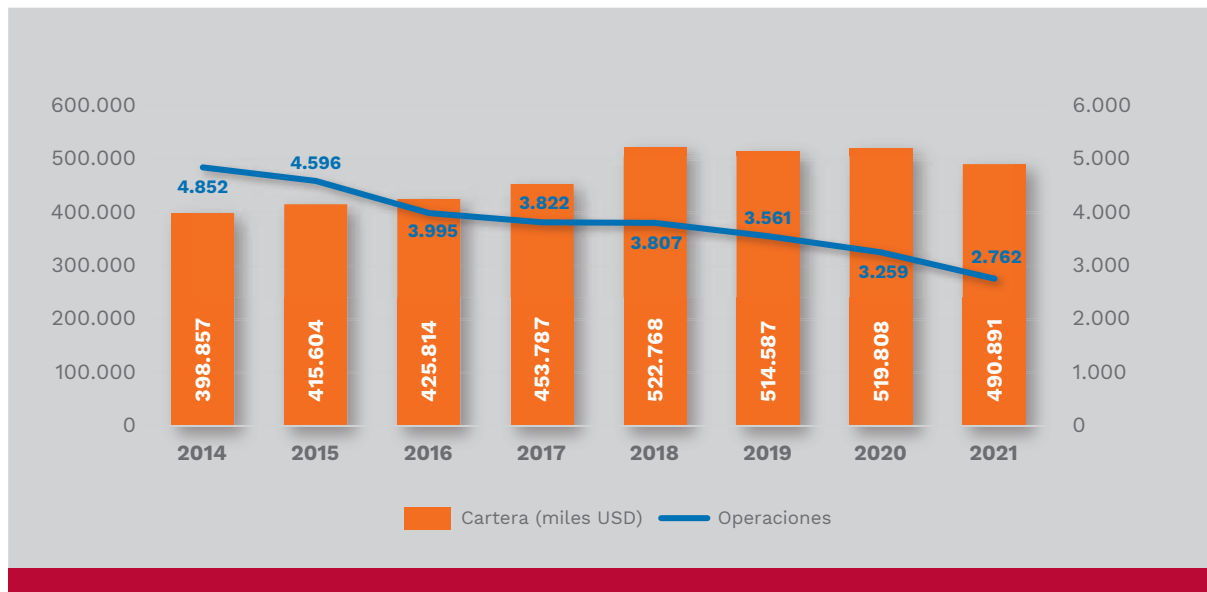
Fuente: Elaboración propia con base en registros internos.

**Evolutivo** cartera y número de operaciones  
**Banca PyME** al 31 de diciembre de 2021

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
2021	490.891	2.762

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

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

Solicita tu

# Crédito de Vivienda Social

en la **Ciudad Digital Financiera** de Cochabamba  
y te bajamos la tasa de interés en:

# 0.5%

\*Condiciones aplican

Desde **1872**

**BNB** | Banco Nacional de Bolivia

Esta entidad es supervisada por ASFI.



En la gestión 2021 se continuó con el impulso de este producto, promocionándolo a través de todos los canales de atención del banco. Ciertamente el crédito de vivienda social ha merecido una atención preferente del banco y se ha constituido en uno de los productos más demandados por la ciudadanía.

### **Cartera vivienda de interés social** al 31 de diciembre de 2021 (expresado en miles de dólares estadounidenses)

Sucursal	Monto	Nº de operaciones
Santa Cruz	248.567	4.407
La Paz	151.664	2.347
Cochabamba	149.963	2.680
Sucre	67.480	1.257
Beni	60.683	1.377
Tarija	36.651	678
Potosí	33.794	626
El Alto	29.474	662
Oruro	25.055	525
Pando	6.190	158
	809.521	14.717

Fuente: Elaboración propia con base en registros internos.

## **Transformación digital**

(2E) (1S)

En la gestión 2021 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.

En el 2021 se acentuó la preferencia por el uso de canales digitales, la elección por estos se incrementó en promedio un 9,5% en el tiem-



po de pandemia, por ello la transaccionalidad digital obtiene una participación mayor al 80% del total de transacciones sobre canales presenciales. Las buenas prácticas de digitalización con un enfoque de omnicanalidad han logrado transformar la otorgación de servicios financieros que ofrece el banco.

Identificando esta tendencia digital, la gestión de procesos y riesgos del banco y el incremento las funcionalidades de omnicanalidad en las diferentes plataformas tecnológicas, mejoró los procesos en canales digitales y la optimización de transacciones digitales. De igual manera, se adecuaron los sistemas para los procesos de cartera de créditos para soportar el diferimiento y las reprogramaciones, además se reforzaron los niveles de seguridad para garantizar que el teletrabajo fluya según los estándares vigentes de ciberseguridad y se garantice la continuidad operativa del banco.

## API Market

Con un crecimiento del 620% en la gestión 2021 respecto a la gestión 2020, el mercado de API'S (interfaces de aplicación) habilitan y fomentan los mecanismos de integración abierta entre los servicios del banco y todo aquel emprendimiento (público o privado) que desee aprovechar el acceso a estos servicios, impulsando la transformación digital.

Uno de los servicios que proliferaron más sobre esta plataforma es el medio de pago QR, el cual permite realizar pagos de forma presencial como a distancia.

Esta plataforma permitió que el sector MyPE y PyME transforme en gran medida sus servicios de cobro a un entorno digital. Esta tecnología permite emitir un QR de cobro con monto abierto y validez de 365 días: los QRs puedan ser impresos y expuestos para cobros de forma presencial o digital y tienen un sistema de reporte de cobros en tiempo real.



De igual manera, el banco desarrolló soluciones digitales para que los clientes consulten saldos y extractos al interconectar directamente los sistemas de información del banco con sus sistemas de gestión interna para realizar de manera más eficiente las operaciones habilitadas.

## Facturación Electrónica en Línea

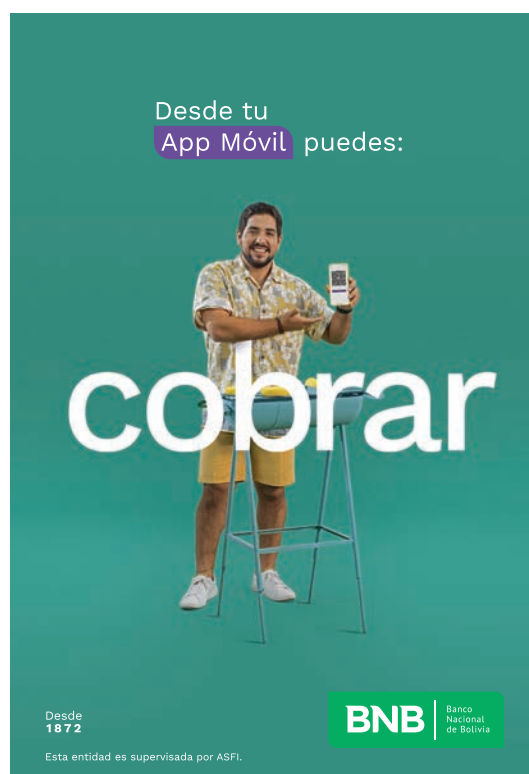
En atención a la RND 102100000011 de fecha 11 de agosto de 2021 emitida por el Servicio de Impuestos Nacionales, el Banco ha realizado las adecuaciones necesarias para el inicio de la emisión de facturación electrónica en línea. Para tal propósito se habilitó el envío de correos electrónicos de cada cliente quien podrá imprimir las representaciones gráficas de sus facturas, en caso que así lo requiera.

## BNBPass In-app

La Banca Digital del BNB en una sola App móvil tiene la finalidad de mejorar la experiencia de usuario y de los clientes de banca móvil del banco, introduciendo el token BNB Pass dentro la App principal de la aplicación BNB Móvil para simplificar el proceso de autenticación de usuario con el 2do. factor de autenticación para transacciones y transferencias, sin reducir la seguridad.

## Punto Digital – Funcionalidades Transaccionales y venta

El Punto Digital es un canal fundamental para brindar una experiencia de autogestión y pronta atención a los clientes que acuden a las agencias a nivel nacional. Sus funcionalidades son la consulta de saldo, la consulta del extracto de cuenta y opción de envío al correo



electrónico del cliente, las transferencias entre cuentas propias, a terceros e Interbancarias y la venta de tarjetas de débito.

## Centro de pagos

En 2021 se afiliaron nuevas y estratégicas empresas para el servicio de cobranza empresarial, conformando uno de los centros de pagos más robustos del país. Algunos de los servicios que se adicionaron son los cobros de YPFB – Gas domiciliario, SOAT, Universidad Mayor de San Simón, COMTECO y COTAS.

## Simulador de créditos Banca Masiva

Esta iniciativa es parte del proyecto de reformulación del proceso de “onboarding” crediticio, el cual simplificará la forma en que el banco otorga créditos a sus clientes, optimizando la experiencia y el tiempo en que se recibe el producto.

El módulo permite en 3 pasos generar una oferta para el cliente con parámetros establecidos según políticas de crédito vigentes. Esta herramienta permite formalizar y estandarizar el primer contacto de una operación de crédito.

## BNB Puntos para Tarjetas de crédito

BNB Puntos es la solución que acoge al nuevo programa de lealtad BNB Puntos, a la acumulación de puntos en App Móvil y BNB Net y a la redención de puntos a efectivo, pago de servicios y compras en comercios afiliados

## Portal Transaccional para Empresas

Esta nueva plataforma brinda una experiencia personalizada a todos los clientes

Desde 1872

Esta entidad es supervisada por ABN

BNB Banco Nacional de Bolivia

enmarcados en las denominadas personas jurídicas. La misma fue diseñada con un concepto diferente que personaliza y optimiza la usabilidad en función a las actividades más recurrentes que realizan las empresas

## **Edificio corporativo en La Paz**

A finales de 2021 el banco inauguró un nuevo edificio en la zona Sur de la ciudad de La Paz, en el que, entre otras cosas, se integran las distintas áreas tecnológicas en un solo sistema centralizado para cumplir con las necesidades institucionales, operativas y de los clientes, engranando los sistemas tecnológicos, lógicos, operativos y arquitectónicos, complementando la funcionalidad y eficiencia de la entidad con el confort y seguridad que ofrecen los predios construidos en armonía con el medio ambiente. Este edificio promueve el uso de energías limpias y, de igual manera, la autosuficiencia transaccional a través del uso de canales digitales. Es así que se implementó la denominada administración energética inteligente y sostenible, que integra el ahorro energético y la generación de energía limpia y amigable con el medio ambiente. Paralelamente se puso en actividad el “Building Management Systems” (BMS) para mejorar la gestión y control de todos los sistemas tecnológicos (dispositivos de control de acceso, CCTV, luminaria, dispositivos de seguridad y confort) instalados en la infraestructura.

## **Operaciones centralizadas**

### **Área de Procesos Centrales**

El área de Procesos Centrales realiza procesos de soporte a la red de agencias del banco al ser el centro operativo centralizado. Fue estructurada para operar con documentos y procesos digitales en base a un gestor de tareas denominado “Work flow” que confluye con verticales de trabajo 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.

En 2021, aplicando principios de continuidad de negocio, el teletrabajo se instauró como la modalidad de trabajo oficial en esta área operativa que ejecuta tareas críticas de soporte, el total de los colaboradores de Procesos Centrales trabajó desde casa.

Durante el primer trimestre del 2021, en aplicación del Decreto Supremo 4409 y a las instrucciones emitidas por ASFI en la Carta Circular 669/2021, se implementaron procesos de reprogramación de cartera de créditos que tuvieron cuotas diferidas en la gestión 2020. Esa tarea de reprogramación implicó la atención de miles de operaciones crediticias que fueron atendidas por el área de Procesos Centrales a través sus verticales especializadas por proceso.

En la segunda mitad del año el enfoque estuvo en optimizar tiempos de respuesta a los requerimientos de procesos críticos, y no menos importante fue la implementación de controles adicionales en el proceso de apertura de cuentas “on line”, proceso que fue reforzado como parte de la mejor continua.

El cuarto trimestre del año se distinguió por una mayor dinámica en el procesamiento de casos, principalmente los relacionados a la cartera de créditos. En efecto, la demanda se incrementó como resultado de las gestiones comerciales intensificadas.

Los niveles de desempeño y cumplimiento del área se ejecutaron dentro de los parámetros. Se inició un proyecto para implementar ajustes que lleven las capacidades instaladas a un siguiente nivel, los mismos que tendrán impacto en reducir tiempos de respuesta dentro empezando el primer semestre del 2022.

## Contact Center

En el año 2021 el Contact Center atendió todo tipo de requerimientos a través de los distintos canales. Se recibieron 660.280 llamadas, 287.121 contactos en el WhatsApp y 55.199 autoservicios a través del IVR. La capacidad de responder en formato 24/7 da cuenta de la reconocida interacción del banco con sus clientes y usuarios que precisan información, asesoramiento y resolución de problemas.



## Centro de Asistencia al Cliente

Los dispositivos electrónicos, teléfonos móviles y tabletas, demandan el contar con soporte técnico especializado. Por esa razón, se implementó el área de soporte tecnológico para atender a distancia las necesidades de los clientes que utilizan la banca móvil y la banca web y demandan soporte al momento de configurar sus equipos para lograr el máximo desempeño de la App y la banca digital.

## Productos y servicios

El banco dispone de una amplia gama de productos y servicios para personas jurídicas y naturales. Para las empresas ofrece préstamos para capital de inversión, para capital de operaciones, líneas de crédito, boletas de garantías, fianzas bancarias, sobregiros, cartas de crédito, entre otros, y, algunas ofertas más específicas como es el producto “Gran Agro” para financiamientos de capital de operaciones e inversión del sector productivo agropecuario.



En el año 2021 se incorporaron nuevas ofertas como el Seguro de Vida + Enfermedades Graves con Telemedicina para la atención de telemedicina con profesionales médicos; el Crédito Vehicular 100% Digital que se obtiene su aprobación en 24 horas gestionándolo desde la App BNB Móvil; se fortaleció el Programa de lealtad BNB Puntos para la acumulación de puntos al usar la tarjeta de crédito con el fin de canjearlos por dinero en efectivo, paquetes de viajes, productos comerciales y otros; se intensificó la apertura de las cajas de ahorro on line en más de 18.000 en el año.

Paralelamente en 2021 se desarrollaron diferentes acciones para impulsar el crecimiento de la cantidad de clientes. Es así que para Banca Joven BNB se intensificó la apertura de caja de ahorros, las compras por Internet y descuentos en más de 200 comercios a nivel nacional con la tarjeta de débito. Para la App BNB Móvil se produjo una campaña para posicionar sus seis principales funcionalidades: pagar, cobrar, solicitar, enviar, comprar y abrir. Para potenciar el producto de tarjetas de crédito del banco se realizaron tres campañas de compras para pagar en tres cuotas en fechas especiales como el día de la madre, Black Friday, Cyber Monday y navidad.

## Puntos de atención

(102-10)

El BNB ha forjado una amplia red de puntos de atención financiera con oficinas en todas las capitales de departamento del país, en algunas ciudades intermedias y en poblaciones periurbanas en el territorio nacional.

Así mismo, la acelerada evolución de la tecnología, principalmente en los últimos años, le permite al banco brindar a sus clientes un servicio 24/7 a través de la banca electrónica y digital, que ofrece 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 2021.

## 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	28		8		1	1	1	1	45
BENI	2	10		2		1				15
COCHABAMBA	8	70		33		1	1	3	1	117
LA PAZ	12	97	1	27		1	2	1	3	144
ORURO	2	19		3		1		3		28
PANDO		2				1				3
POTOSÍ	3	14		5		1				23
SANTA CRUZ	14	95		22	3	1	5	6		146
<b>Total general</b>	<b>52</b>	<b>380</b>	<b>1</b>	<b>123</b>	<b>3</b>	<b>10</b>	<b>9</b>	<b>14</b>	<b>5</b>	<b>597</b>

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 diversas limitaciones, 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 y servicios.

En el afán de ofrecer siempre las mejores condiciones, las instalaciones del banco han sido readecuadas con características de accesibilidad 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	Agencia principal
Santa Cruz	Agencia Sur
	Agencia Aroma
Cochabamba	Agencia Cala Cala
Sucre	Agencia principal
	Agencia MYPE Mercado Campesino
Oruro	Agencia Mercado Bolivar
	Agencia principal
Potosí	Agencia principal
Tarija	Agencia principal
El Alto	Agencia principal
Beni	Agencia Pompeya

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

Mediante la automatización de indicadores con periodicidad diaria y presentación de informes con una visión analítica, el control de calidad coadyuva en la toma de decisiones y acciones preventivas y correctivas para mejorar la experiencia del cliente. En ese orden de cosas, las Vicepresidencias Comercial, de Operaciones y de Innovación, 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 monitoreando áreas de oportunidad detectadas por la Vicepresidencia de Planificación y Control.

Se aplicó un enfoque importante en acciones que cambien y mejoren aún más la relación de los clientes con el banco por medio de la guía de la Metodología COPC (Customer Operations Performance Center), un instrumento para medir el rendimiento y calidad de las interacciones 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 por mail, tabletas para encuestas digitales y encuestas telefónicas, entre otros.

En el año 2018 se desarrollaron nuevas maneras de calificación inmediata mediante la inclusión de una encuesta de satisfacción en

los Puntos Digitales, además de la dotación de tabletas en ventanillas de las plataformas de cajas, donde los clientes tienen la opción de calificar la atención recibida. Dentro de las mediciones se incluyó al canal Contact Center mediante encuestas telefónicas.

Durante la gestión 2019 y buscando incrementar las fuentes de información y de contacto con los clientes, 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, nos vimos obligados a cambiar nuestras metodologías de trabajo.

Además sumamos la medición de indicadores de satisfacción en nuestros canales: BNB Net, WhatsApp y Carlitos BNB.

Para la gestión 2021 incluimos a la plataforma de envío de encuestas por mail, a nuestros clientes con casos finalizados en el Punto de Reclamo buscando tener un mayor alcance de respuestas y por ende más oportunidades de mejora, incluimos también a las mediciones de satisfacción el proceso de aperturas de cuentas online.

En esta gestión mantuvimos por segunda ocasión el estudio de satisfacción anual, con la medición proveniente del monitor digital de Customer Experience, pues no queríamos exponer a nuestros clientes, ni al equipo de trabajo con visitas presenciales.

Al disponer de menos canales presenciales debido a las cuarentenas, los clientes volcaron sus miradas a los canales digitales cambiando su comportamiento de uso e interacción con nuestros servicios, nosotros lo hicimos también incluyendo a nuestras tareas de monitoreo y a nuestros modelos, el dashboard de Canales Digitales que contiene información de (BNB Net, BNB Móvil y POS).

Y continuamos trabajando con monitoreos de nuestras 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 2021:

## Modelo Operativo de Calidad

Sucursal	Calidad total 2021	Plataforma Cajas	Plataforma Servicios	ATM	Plataforma Cajas		Plataforma Servicios		ATM	
					Arribos	Índice de eficiencia	Arribos	Índice de eficiencia	Transacciones	INO*
NACIONAL	92,4	95,9	97	87,0	4.560.407	0,84%	880.971	7,53%	18.358.821	1,68%
COCHABAMBA	95,8	95,5	100	92,0	902.021	0,24%	176.134	5,93%	3.802.493	1,21%
ORURO	94,5	97,5	96	90,0	329.560	0,75%	50.421	10,30%	1.097.151	2,50%
LA PAZ	94,3	97,5	98	87,5	929.294	0,34%	174.256	6,61%	4.317.503	1,49%
EL ALTO	95,0	95,0	98	92,0	427.646	0,79%	75.122	3,37%	1.381.766	1,44%
POTOSI	95,8	97,5	100	90,0	311.998	0,67%	40.882	6,38%	870.463	2,99%
TARIJA	90,2	95,0	96	79,5	217.341	1,20%	36.005	4,47%	641.120	1,15%
BENI	91,2	92,5	96	85,0	169.509	0,50%	18.164	6,00%	462.001	1,22%
SUCRE	95,7	100,0	100	87,0	343.749	0,31%	37.871	5,45%	1.495.484	1,24%
SANTA CRUZ	88,3	90,5	92	82,5	892.273	2,22%	266.673	11,19%	4.234.220	2,20%
PANDO	85,5	97,5	94	65,0	37.016	2,60%	5.443	4,41%	56.620	2,12%

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



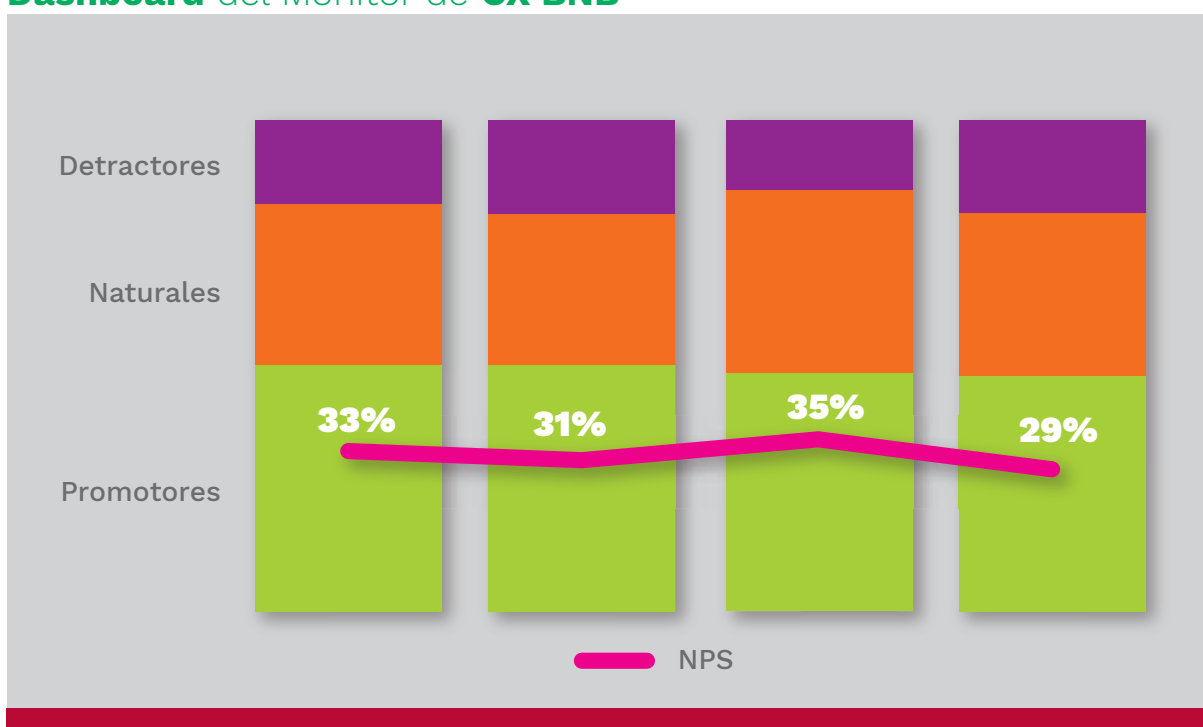
Fuente: Elaboración propia con base en registros internos.

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 Captura Consulting realizó el “**Dashboard del Monitor de CX BNB**” correspondiente a la gestión 2021 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 actúa en favor de la promoción e inclusión financiera de diferentes colectivos de la población, disponiendo productos enfocados a los públicos y sectores estratégicos que posibilitan la renovación y la fidelización de la cartera de clientes, al mismo tiempo que incentivan el desarrollo económico del país; ejemplo de esto es la “Banca Joven”, producto de inclusión financiera y bancarización de un nicho significativo personas que ingresaron al sistema financiero.

La actualización permanentemente de los canales digitales de atención y servicios innovadores 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, desde cualquier lugar y en el horario de su preferencia.

La educación financiera constituye otra herramienta para la inclusión financiera, para ello el BNB, a través de su programa “Aprendiendo con el BNB” impacta en diferentes colectivos de la población, a través de la transmisión de conocimientos sencillos, sencillas al alcance de quienes lo requieran, que permiten formar a las personas en conceptos importantes sobre las finanzas personas, el sistema financiero y otros.

Este programa de educación financiera es aprobado anualmente por la Autoridad de Supervisión del Sistema Financiero (ASFI) y para la gestión 2021 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 2021 se difundieron nuevamente las siguientes temáticas:

### Tema 7: **Más sobre banca**

**Capítulo 32.  
Medios de pago I**

**Capítulo 33.  
Medios de pago 2**

**Capítulo 34.  
Mecanismos de defensa del consumidor**

**Capítulo 35.  
Medios de pago en el exterior**

**Capítulo 36.  
medios de pago en el exterior II**

**Capítulo 29.  
Autoridad de supervisión  
del sistema financiero ASFI**





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 2021 son los siguientes:

- **Portal [www.bnb.com.bo](http://www.bnb.com.bo).** La colección completa de capítulos de Aprendiendo con el BNB se encuentra disponible en el portal del banco.
- **Red de televisores.** Se transmitieron videos animados de los diferentes capítulos de educación financiera en todos los te-

levisores del banco, ubicados en plataformas de atención y de cajas.

- **Redes sociales.** Se difundieron artes y video con el contenido de los capítulos a través de LinkedIn y Facebook del banco.
- **Radio.** Se emitieron un total de 10.000 pases en las radios más importantes y con mayor cobertura del país.

## – Subprograma educación

En el año 2021, debido a la emergencia sanitaria, se mantuvieron los lineamientos de cuidado y protección de la población, motivo por el cual la ejecución del subprograma educación tuvo que mantener suspendidas todas las actividades de carácter presencial y, en sustitución, se efectuaron talleres y capacitaciones vía digital online. Esta estrategia fue desarrollada en coordinación con ASOBAN y el programa Descubre a través del cual se implementaron dos ciclos de talleres utilizando la plataforma Zoom y Facebook Live.

## DESCUBRE

El programa “DESCUBRE lo simple de las finanzas” tiene el objetivo de promover la educación financiera de manera sencilla y accesible, a través de una plataforma virtual modular, que posibilita el aprendizaje de forma dinámica y participativa. Este programa es el resultado del trabajo colectivo de todos los bancos asociados en ASOBAN.

En 2021 el programa Descubre mantuvo sus esfuerzos en capacitar a la población en temáticas adecuadas a la situación de emergencia sanitaria, para proveer del conocimiento necesario relacionado al uso de canales digitales y servicios a distancia ofrecidos por la banca. Estos eventos de capacitación virtual beneficiaron a 12.988 usuarios y clientes, a nivel nacional.

Las sesiones virtuales implementadas fueron:

## Primer ciclo **capacitaciones DESCUBRE**

Fecha	Tema	Total de usuarios
23 de marzo	Entender la reprogramación y refinanciamiento: Parte 1. Entender mi plan de pagos	494
25 de marzo	Entender la reprogramación y refinanciamiento: Parte 2. ¿Cómo funcionan las tasas de interés?	562
30 de marzo	Entender la reprogramación y refinanciamiento: Parte 3. ¿Cómo amortizar un crédito?	690
1 de abril	Entender la reprogramación y refinanciamiento: Parte 4. ¿Que seguros se asocian a un crédito?	556
6 de abril	Entender la reprogramación y refinanciamiento: Parte 5. Riesgo de crédito	770
8 de abril	Entender la reprogramación y refinanciamiento: Parte 6. Proceso de reprogramación	697
13 de abril	Entender la reprogramación y refinanciamiento: Parte 7. Proceso de refinanciamiento	727
15 de abril	Preguntas y respuestas con invitado especial	376
27 de abril	Banca móvil	690
29 de abril	El presupuesto como tu superpoder financiero	576
4 de mayo	Pagos/cobros por QR paso a paso	435
6 de mayo	Opciones de ahorro y rentabilidad	418
11 de mayo	Digitalización de las Pymes	583
13 de mayo	Manejo de finanzas personales con DESCUBRE	503
18 de mayo	Servicios de Administración de Efectivo para empresas (Cash Managment)	463
20 de mayo	Finanzas Personales con Sofía Macías	642
TOTAL PRIMER CICLO		<b>9.182</b>

Fuente: Registros ASOBAN.

## Segundo ciclo **capacitaciones DESCUBRE**

Fecha	Tema	Total de usuarios
19/10/2021	Banca digital: beneficios y activación	438
21/10/2021	Seguridad bancaria: suplantación de identidad y clonación	466
26/10/2021	Ingeniería social	362
28/10/2021	El ahorro, su aporte a la libertad y felicidad	257
4/11/2021	Herramientas de comercio electrónico para MyPE's	285
9/11/2021	Créditos	284
11/11/2021	Tarjetas de Crédito	343
16/11/2021	Usos de la banca digital	409
18/11/2021	Emprendedurismo para el sector PYME	294
23/11/2021	Empoderamiento para mujeres emprendedoras	266
25/11/2021	Aprende a manejar tus finanzas con DESCUBRE	239
30/11/2021	Entrevista a invitado especial - Tema Pagos/ Cobros QR	163
TOTAL SEGUNDO CICLO		<b>3.806</b>

Fuente: Registros ASOBAN.

TOTAL AMBOS CICLOS	<b>12.988</b>
--------------------	---------------

## Tutoriales BNB

Por su parte, el BNB elaboró videos educativos, o tutoriales para enseñar a sus clientes sobre el uso de la banca digital y otros temas relacionados a promover una excelente experiencia al cliente, las temáticas abordadas fueron las siguientes:

## Aprendiendo con el Bus del BNB

El "Bus del BNB" es la única aula móvil de educación financiera en el país. Más de 43.000 personas han sido capacitadas a nivel nacional, en los recorridos que realiza el bus por ciudades capitales, municipios y comunidades del país.

El Bus del BNB aproxima a la población la experiencia estar en una entidad financiera, los usos y beneficios que esta aporta, a partir de herramientas sencillas y amigables, para el público en general.

El 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 la gestión 2021, el uso del Bus del BNB estuvo restringido, debido a las medidas de bioseguridad, para el cuidado del público en general y de los voluntarios educadores, en particular.

## 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”.

Al mantenerse las clases virtuales, en 2021 “Aprendiendo con el BNB” fue sustituido por webinars educativos abiertos a jóvenes y adultos.

## Capacitación clientes PyME - Microcrédito

Comprometidos con el éxito del negocio de los clientes del segmento, el banco anualmente ofrece talleres de capacitación de apoyo con el objetivo de mejorar las habilidades gerenciales y administrativas de los clientes, a partir de la formación financiera en diferentes áreas del conocimiento. Durante la gestión 2021, los talleres se mantuvieron de forma virtual, con temáticas relacionadas a la coyuntura económica y de salud, a seguir:

### Capacitaciones online BNB

Día y fecha	Tema
Viernes, 27 de agosto	Estrategias inteligentes para el uso de herramientas digitales.
Viernes, 10 de septiembre	WhatsApp Bussines para gestionar tus ventas.
Viernes, 24 de septiembre	LinkedIn como herramienta de ventas de servicios y posicionamiento de marca personal.
Viernes, 15 de octubre	Estrategia Youtube para potenciar ventas (El buscador No. 1 después de Google.
Viernes, 29 de octubre	Campañas de promoción en Facebook e Instagram
Viernes, 12 de noviembre	Emergencia del Tik Tok como canal para desarrollar campañas promocionales.
Viernes, 26 de noviembre	Estrategias SEO y la importancia de la analítica para crecer en Youtube y en ventas.
Viernes, 10 de diciembre	Estrategias comerciales: Empaquetamiento de productos.

Fuente: Elaboración propia con base en registros internos



Se mantuvo la metodología “Business Edge” para la implementación de los talleres, la misma es 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 712 clientes a nivel nacional de los sectores productivo, comercial y de servicios de todos los departamentos del país.

El siguiente cuadro resume los resultados alcanzados:

### Cientes **Crece PyME – Microcrédito** capacitados

Cientes	De 2008 al 2020	Gestión 2021	Acumulado desde que empezó el programa
Total clientes beneficiados	6.528	712	7.240

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)

Consecuente con sus responsabilidades asumidas, el Banco Nacional de Bolivia S.A. mantiene su compromiso de desenvolver su actividad bancaria sembrando iniciativas que apoyen y sumen a la defensa, preservación y rescate del medioambiente.

Puntualizando pormenorizadamente las actividades que son consideradas prohibidas y/o las que están restringidas por el impacto ambiental y social que generan, la Política de Gestión de Riesgo de Crédito del BNB es el instrumento que guía su accionar. En este marco, las actividades de mediano impacto son consideradas restringidas, y las de alto impacto están prohibidas.

Efectuando una evaluación y control constantes para evitar los posibles riesgos sociales y ambientales a los que se podrían exponer las actividades que financia el banco, se han determinado políticas

encargadas de realizar seguimientos periódicos (mínimo dos veces al año) a los clientes del segmento de la banca empresarial que podrían incurrir en estos riesgos. Esta supervisión implica visitas in situ, que posibilitan verificar el cumplimiento de algún tipo de compromiso ambiental o social que hubiera sido establecido en el acta de aprobación y/o estuviera incluido en el documento del contrato acordado (en caso de haberse identificado algún tipo de riesgo ambiental o social generado por la actividad a ser desarrollada o ésta corresponda a un sector prohibido).

La Gerencia Auditoría es la que se ocupa de revisar la cartera de créditos y de verificar que los financiamientos concedidos hayan sido otorgados cumpliendo con los requerimientos establecidos en la Política de Gestión de Riesgo de Crédito, respetando los niveles de autorización que correspondan. En la circunstancia de identificarse financiamientos aplicados a sectores restringidos o prohibidos por su posible impacto medioambiental o social, esa gerencia debe comprobar que los niveles de aprobación de acuerdo a la normativa interna se hayan cumplido adecuadamente.

El oficial de negocios concurrente a la etapa de evaluación, anticipadamente debe revisar si la solicitud de financiamiento se encuentra en las listas de exclusión por posibles impactos medios y altos, y asimismo debe establecer el nivel de aprobación que le corresponde, o determinar si se trata de una operación prohibida. Cuando el financiamiento es procedente, el funcionario encargado recabará información relativa al proceso productivo y de las prácticas medioambientales adoptadas por el cliente, e incluirla en el informe comercial para conocimiento de los niveles de aprobación.

El establecimiento de cláusulas específicas relacionadas a este ámbito no es frecuente, en razón de que 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. Esta acción será implementada en la medida en la que el banco desarrolle productos que reduzcan el impacto ambiental y social de las actividades de sus clientes.

### 3. Comunidad

La estrategia de Responsabilidad Social Empresarial del BNB busca contribuir activamente a 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)

A lo largo de la trayectoria, el banco ha contribuido a la transformación social de los bolivianos, con foco en la atención a los segmentos más vulnerables de la sociedad, en el campo y en la ciudad.

La inversión social y movilización de voluntarios impacta positivamente en miles de personas, con programas de educación financiera, ayuda humanitaria y programas que benefician a la niñez en situación de vulnerabilidad, para lo cual destina recursos económicos, técnicos y humanos que garantizan la consecución de los objetivos trazados.

Gracias a la disminución de los casos de COVID 19, en 2021 se retomaron los programas externos de RSE que habían sido suspendidos en 2021, de esta manera los programas de salud visual “Veo Veo” y “Agua valoramos la vida” reiniciaron sus actividades, en beneficio de personas desfavorecidas.

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 se ha comprometido activamente por la inclusión de las persona con discapacidad intelectual del país, de esta manera, por más de 10 años ha realizado importantes acciones en beneficio de este grupo de la sociedad, desde la visualización positiva a través del deporte, la creación de guías de detección temprana de la discapacidad y otros.

“Veo Veo” es un programa de salud visual que tiene un enfoque en los derechos de la niñez y de las personas con discapacidad intelectual y en el marco del ODS 10 “Disminución de las desigualdades”, brinda evaluaciones oftalmológicas y dotación gratuita de lentes con medida a quienes lo requieren, nace como complemento necesario a

todas las acciones efectuadas con anterioridad, para este segmento de la población.

“Veo Veo” se ejecuta a través de alianzas con instituciones especializadas en salud visual como la Fundación Adolfo Kolping y la Fundación Ojos del Mundo, instituciones de prestigio en la rama médica que destinan recursos humanos y técnicos especializados para atender a la población identificada.

En 2021 “Veo Veo” amplía el universo de beneficiarios, incluyendo en la campaña anual a niños y jóvenes que viven en hogares de acogida y personas de escasos recursos.

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.
- La entrega de lentes, también de manera gratuita.

En la siguiente tabla se presentan en detalle los resultados del programa de salud visual “Veo Veo” en 2021:

#### Cantidad de lentes entregados por el programa Veo Veo

Sucursal Santa Cruz	Total
ONG Nuestros Pequeños Hermanos (Nph)	449
Hogar El Sauce - Samaipata	
Hogar Filadelfia - Samaipata	
Hogar AME Bolivia LAJA	
Hogar de Paz Santa Madre Teresa de Calcuta	
Hogar Don Bosco	
Hogar casa de acogida Mano Amiga	
Centro de orientación y tratamiento Techo	
Centro Barrio Juvenil	
Centro Mamá Margarita	
Hogar intercultural Nor Sud	

Sucursal Tarija	Número de lentes entregados
Cercado: Personas con discapacidad (Urbanización Los Angeles)	634
Cercado: Promotoras de salud Los Angeles	
Uriondo: Escuela El Tunal	
Uriondo: Escuela Delfín Pino Ichazo	
Cercado: Escuela San Luis	
Cercado: Escuela Lourdes	
Cercado: Escuela San Roque	
Cercado: Escuela San Andrés	
Yacuiba: Centro de Educación Especial Niño Jesus	
Bermejo: Escuela Guido Villagomez	
Bermejo: Escuela Mariscal Andrés de Santa Cruz	
Sucursal Chuquisaca	Número de lentes entregados
Tarabuco: Escuela La Ciénega	382
Sucre: Actividad Conjunta con ONG Hostelling	
Mojocoyo: Escuela Franz Tamayo Redención Pampa	
Tarabuco: Escuela Sadufaya	
Sucre: Asociación de padres “Angeles de Esperanza” (niños con autismo)	
Sucre: Actividad Conjunta con ONG Ayninakuna	
Sucre: Asociación Deporte Integrado (Personas con discapacidad)	
Sucre: Acción conjunta con ONG Levántate Mujer	
Sucre: Atención Población Sucre	
Poroma: Captación Promotoras Poroma	
Poroma: Escuela San Andrés de Poroma	
Poroma: Captación Promotoras Cucurí	

Sucursal Oruro	Número de lentes entregados
Caracollo: Umadis Caracollo	500
Caracollo: Escuela Victor Callejas B	
Caracollo: Escuela Nacional Eucaliptus	
Caracollo: Escuela Simón Bolívar C	
Eucaliptus: Escuela Metodista Calama	
Caracollo: Escuela Evo Morales Ayma	
Eucaliptus: Escuela Huancoroma	
Eucaliptus: Escuela Amachuma	
Eucaliptus: Escuela Calama	
Eucaliptus: Escuela Alcamarca	
Eucaliptus: Escuela Quelcata	
Eucaliptus: Escuela Larampuju	
Curahuara: Atención Primaria en Salud Ocular en Centro de Salud Curahuara	
Curahuara: Centro De Salud Curahuara	
Caracollo: Centro de Salud Caracollo	
Huaylloco: Centro De Salud Huaylloco	
<b>Total lentes entregados</b>	<b>1.965</b>

Fuente: Elaboración propia con base en registros internos.







## – Alianza BNB & Visión Mundial

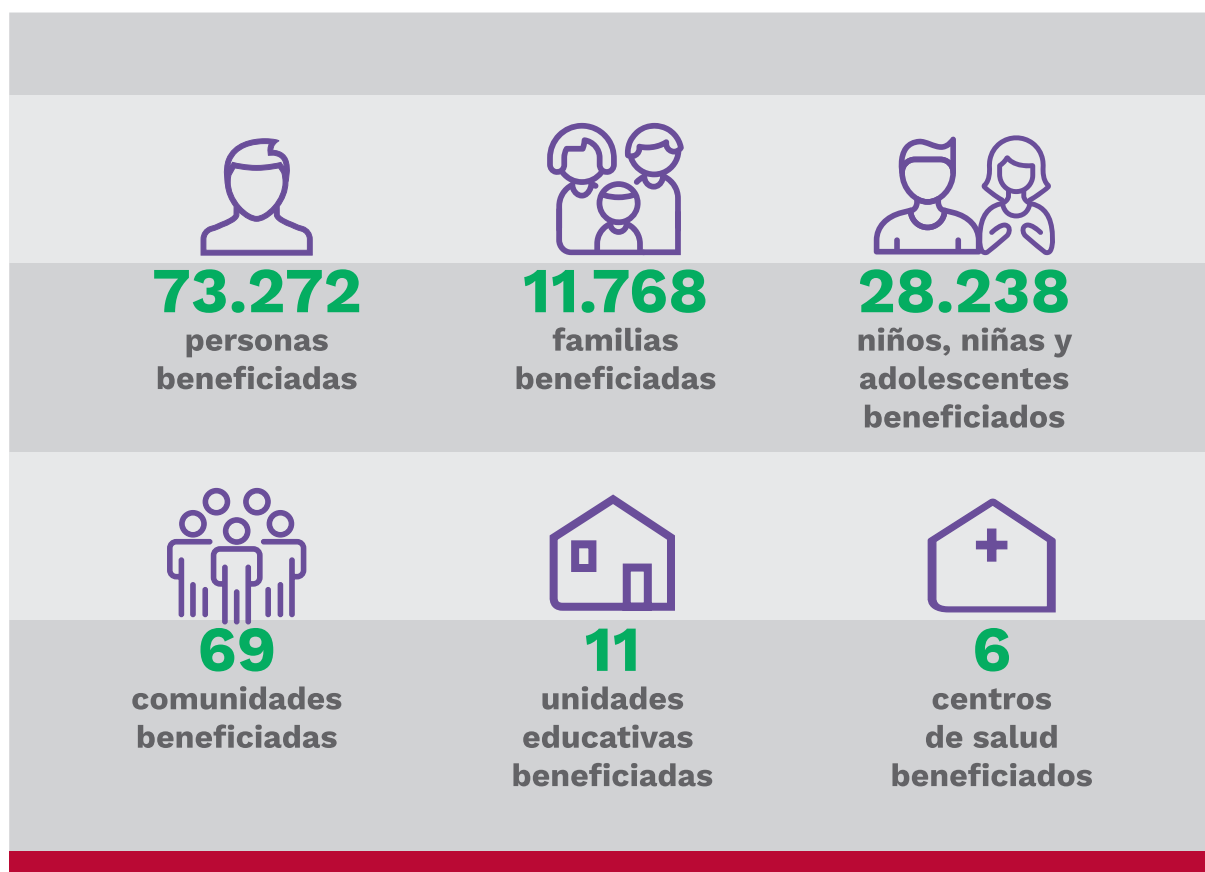
El Programa “Agua – Valoramos la Vida” nace con el objetivo de aportar al mejoramiento de la calidad de vida de niños y niñas de las comunidades en las que se hacen intervenciones, permitiendo que la niñez y sus comunidades mejoren las condiciones de salud e higiene, disminuyendo la tasa de enfermedades relacionadas al consumo de agua sucia, con la consecuente reducción de las tasas de mortalidad infantil y 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 la construcción de los sistemas de agua; para ello se trasladan a comunidades lejanas que viven en extrema pobreza y comparten con las familias de los beneficiados, lo que les permite conocer la realidad de las comunidades, además de estrechar lazos de amistad con los beneficiarios.

La alianza entre el Banco Nacional de Bolivia S.A. y Visión Mundial Bolivia (VMB) data de hace más de cinco años. De esta unión nació el programa “Agua – Valoramos la Vida”, cuyas acciones se encaminan 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 beneficiaron a comunidades en los departamentos de La Paz, Oruro, Potosí, Sucre, Beni, Santa Cruz, Tarija y Cochabamba. Los resultados son los siguientes:



La coordinación entre ambas instituciones permite alcanzar los resultados esperados, correspondiendo al banco aportar con recursos económicos y la convocatoria del voluntariado corporativo de sus colaboradores; la suma de 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, así como administrar y rendir cuentas de los recursos recibidos.



El Programa “Agua Valoramos la Vida” contribuye activamente al ODS 6, Agua limpia y saneamiento, así como al ODS 3 salud y bienestar y el ODS 4 educación de calidad, así como al ODS 17 alianzas para lograr los objetivos.

## Intervenciones y beneficiarios 2021



Fuente: Informe Visión Mundial Bolivia 2019.

## – Contribución al Instituto Oncológico del Oriente Boliviano

El BNB, además de ejecutar proyectos sociales gestionados directamente desde el área de RSE, apoya a causas sociales con enfoque en derechos de la niñez, como en el caso de la Legión Cruceña de Combate Contra el Cáncer, mediante contribuciones al Instituto Oncológico del Oriente Boliviano de Santa Cruz para la atención de niños y niñas con cáncer. En 2021 la contribución económica del banco fue destinada a la construcción e implementación de una farmacia, para la entrega gratuita de medicamentos a los enfermos y el apoyo a la casa de acogida “Monseñor Julio Terrazas”, donde se ampara a familiares de los enfermos.

## Iniciativas de los colaboradores

Durante la gestión 2021 se volvió a destacar el espíritu humano de quienes laboran en el BNB, colaboradores que donan su tiempo y su carisma para llevar adelante acciones en beneficio de la población. Esto permite confirmar que los funcionarios del BNB son personas altamente calificadas, sensibles, proactivas y comprometidas con su



comunidad y su entorno. Apegados a su constante propuesta y ejecución de acciones creativas para apoyar a personas, instituciones y al medioambiente, durante el 2021 implementaron las siguientes actividades:

#### **- Campaña adultos mayores**

Voluntarios de Riberalta y Cochabamba Realizaron actividades de recaudación de fondos e insumos de higiene para donar a diversos hogares de ancianos, además de llevar los productos requeridos por los adultos mayores, compartieron jornadas de cariño y solidaridad entre unos y otros.

#### **- Campaña San Roque**

Por su parte, los voluntarios de Santa Cruz, Trinidad y Oficina Nacional sacaron a relucir su espíritu animalista, y en celebración de San Roque, donaron alimentos y vituallas a refugios de animales callejeros.

#### **- Campaña por el día de la niña**

En apoyo a Plan Internacional, los voluntarios del banco se unieron como “voluntarios digitales” para difundir información respecto a los derechos de las niñas, en el marco de la campaña “Niñas empoderadas, con derechos, justicia e igualdad”.

## **4. Proveedores**

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

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

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

En el 2021 fueron 51 proveedores locales y 1 proveedor del exterior los que se adjudicaron los contratos para cubrir los requerimientos del banco; cabe apuntar que el banco entiende por proveedor local a 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 2021 se presenta en el cuadro siguiente:

### Compras de bienes de uso realizadas por el BNB en la gestión 2021 (expresado en bolivianos)

Categoría	Proveedor nacional	Proveedor exterior	Total
Edificios	-	7.376.417	7.376.417
Mobiliario y Enseres	-	627.987	627.987
Equipos de Instalación	-	926.068	926.068
Equipos de Computación	15.965	413.495	429.460
Programas y Aplicaciones	-	26.872	26.872
<b>Total general</b>	<b>15.965</b>	<b>9.370.839</b>	<b>9.386.804</b>

Fuente: Elaboración propia con base en registros internos.

### Pagos a proveedores 2021 (expresado en bolivianos)

Categoría	Proveedor nacional	Proveedor exterior	Total
Bienes	15.965	9.370,839	9.386,804
Insumos	594.894	405.050	999.944
Servicios	-	97.254	97.254
<b>Total general</b>	<b>610.859</b>	<b>9.873,143</b>	<b>10.484,002</b>

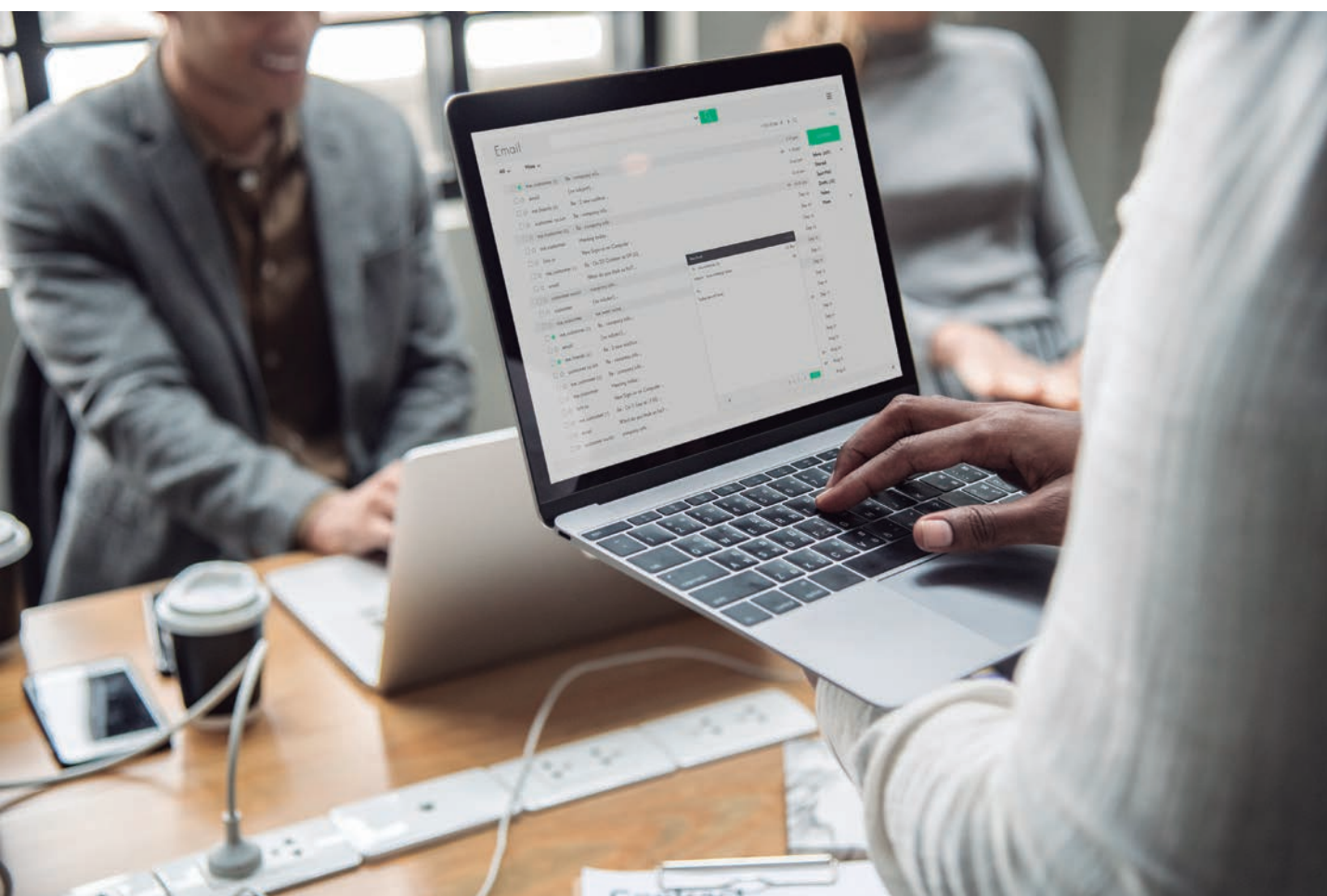
Fuente: Elaboración propia con base en registros internos.



## Sistema Electrónico de Adquisiciones

(204-1) (1P)

El Banco Nacional de Bolivia S.A. ha implementado un “Sistema Electrónico de Adquisiciones y Registro de Proveedores” (SEARP), a través del cual se logra integrar la relación BNB – Proveedor, acompañando todo el proceso de compra, y proporcionando la visibilidad, comprensión y transparencia necesarias para mejorar las decisiones de compra. Asimismo permite el almacenamiento de una base de proveedores, información sumamente valiosa al momento de tomar decisiones sobre las compras de bienes y la contratación de servicios a realizarse. A efecto de poder 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. las categorías “Bienes y Servicios”





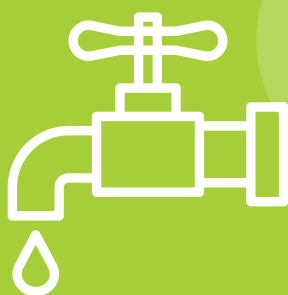
## Programa Veo Veo

Hemos contribuido a la salud de más de 20.000 personas entregando lentes a mas de 7.000 a niños y niñas con discapacidad intelectual y poblaciones vulnerables.

Desde  
**1872**

**BNB**

Banco  
Nacional  
de Bolivia



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

## **Desempeño ambiental**

# VII.





## 1. El BNB y su entorno

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

El BNB se reconoce la importancia de tomar medidas respecto a la amenaza que representa el cambio climático. Proteger el hábitat y reducir nuestra 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)

En el marco del compromiso asumido por el BNB en el cuidado del medio ambiente y la disminución y/o mitigación de la huella de carbono, en la construcción de la nueva sede ubicada en la zona de La Florida de la ciudad de La Paz, se implementaron diversas estrategias para conseguir una infraestructura con espacios orientados a la comodidad y acceso de los colaboradores, que promueva una sana y saludable convivencia, resiliente, segura, sustentable y humana, concordantes con los lineamientos establecidos en el ODS 9.

En la infraestructura nueva se instalaron paneles solares en una superficie de 270M2, cuya principal función es el convertir la radiación solar en electricidad, alimentando al edificio aproximadamente con

una generación de energía de 21KW, los cuales son aprovechados para la alimentación eléctrica del Sistema Termomecánico.

Así también y con el fin de generar un ahorro en el consumo de energía en el edificio, se implementó un sistema de iluminación dimmerizable, el cual permiten regularizar la intensidad de la luminaria en función al ahorro energético, permitiendo un mayor ahorro de energía y la prolongación de la vida útil de las luminarias.

Asimismo, el BNB ejecuta diferentes labores para el cuidado del medioambiente, tales como:

- 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)

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 CO<sub>2</sub>e

	Ton CO <sub>2</sub> e	Porcentaje
<b>Emisiones directas (Alcance 1)</b>	<b>250,12</b>	<b>8,35%</b>
<b>Combustión estacionaria</b>	<b>7,26</b>	<b>0,24%</b>
Diésel	2,748	0,09%
Gasolina	0,00%	0,00%
Gas Natural	0,00%	0,00%
GLP	0,005	0,00%
Emisiones fugitivas	4,507	0,15%
<b>Combustión móviles</b>	<b>242,86</b>	<b>8,10%</b>
Diésel	0,00%	0,00%
Gasolina	242,86	8,10%
GNV	0,00%	0,00%
<b>Emisiones directas (Alcance 2)</b>	<b>2.258,29</b>	<b>75,35%</b>
Energía eléctrica	2.258,29	75,35%
<b>Emisiones indirectas opcionales (Alcance 3)</b>	<b>488,57</b>	<b>16,30%</b>
Viajes del personal en transporte aéreo	64,6	2,16%
Uso de papel	127,34	4,25%
Residuos al botadero municipal	296,63	9,90%
<b>Total</b>	<b>2.996,98</b>	<b>100,00%</b>

Fuente: Informe Huella de Carbono 2021.

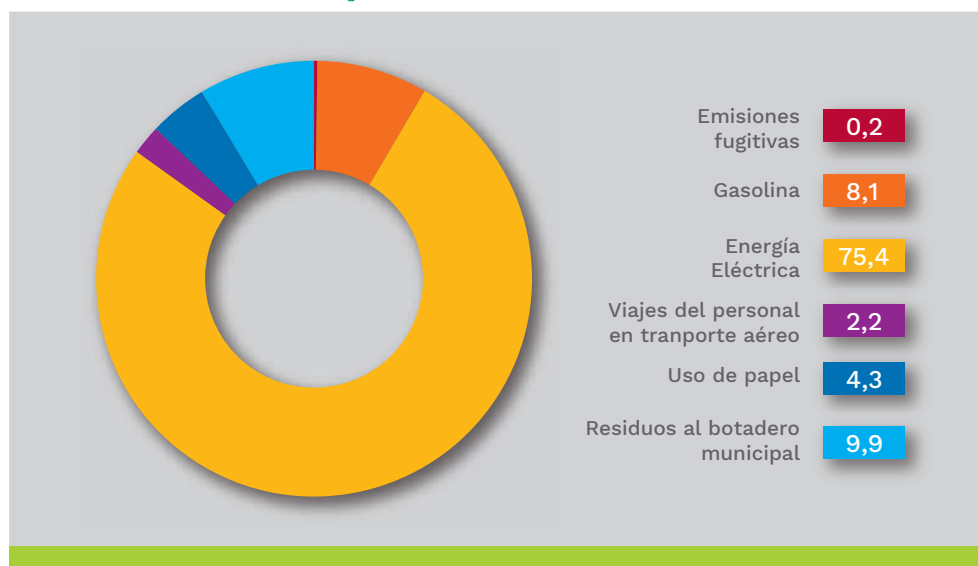
Las acciones de mitigación de la Huella de Carbono realizadas durante la gestión 2021 se concentraron en reciclaje de papel, de acuerdo al siguiente detalle:

## Mitigación de huella (%)

Equivalencias	Ton. CO <sub>2</sub> e	Porcentaje
Huella de Carbono 2019 (Alcance 1, 2 y 3)	2997	100%
Mitigación (Alcance 1, 2 y 3)	77	3%
Huella de Carbono 2021 por mitigar	2920	97%

Fuente: Informe Huella de Carbono 2021.

## Huella de Carbono por emisiones



Fuente: Informe Huella de Carbono 2021.

- 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 <sub>2</sub> e
Ton. CO <sub>2</sub> e por persona (Alcance 1 y 2)	1,44
Ton. CO <sub>2</sub> e por persona (Alcance 3)	0,28
Ton. CO <sub>2</sub> e por día trabajado (Alcance 1, 2 y 3)	8,36

Fuente: Informe Huella de Carbono 2021.

## Consumo de papel

(301-1)

### Consumo de papel por volumen y peso – 2021

Sucursal	Resmas	Kg	TON CO <sub>2</sub> e
Oficina Nacional	2.421	7.747,20	15,05
La Paz	4.773	15.273,60	29,66
Santa Cruz	6.807	21.782,40	42,30
Cochabamba	4.211	13.475,20	26,17
Sucre	1.418	4.537,60	8,81
Oruro	1.141	3.651,20	7,09
Potosí	704	2.253,00	4,37
Tarija	1.213	3.881,60	7,54
Beni	602	1.926,40	3,74
El Alto	1.703	5.449,60	10,58
Pando	135	432,00	0,84
<b>Total</b>	<b>25.128</b>	<b>80.409,80</b>	<b>156,15</b>

Fuente: Informe Huella de Carbono 2021.

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 – 2021

Sucursal	Diésel		Gas Natural		Gasolina		GLP		Total
	Litro	GJ	M3	GJ	Litro	GJ	Kg	GJ	GJ
Oficina Nacional	450,00	19,49	-	-	23.347,02	1.045,95	-	-	1.065,43
La Paz	100,00	4,33	-	-	6.978,41	312,63	-	-	316,96
Santa Cruz	-	-	-	-	27.212,40	1.219,12	-	-	1.219,12
Cochabamba	-	-	-	-	4.208,73	88,55	3,00	0,00	188,55
Sucre	-	-	-	-	1.389,08	62,23	-	-	62,23
Beni	-	-	-	-	1.803,81	80,81	-	-	80,81
Pando	-	-	-	-	785,98	35,21	-	-	35,21
Potosí	-	-	-	-	4.194,33	187,91	-	-	187,91
Tarija	162,36	7,03	-	-	3.098,25	138,80	-	-	145,83
Oruro	-	-	-	-	5.501,36	246,46	-	-	246,46
El Alto	314,41	13,61	-	-	3.370,60	151,00	-	-	164,62
<b>Total</b>	<b>1.026,77</b>	<b>44,46</b>	<b>-</b>	<b>-</b>	<b>81.889,96</b>	<b>3.668,67</b>	<b>3,00</b>	<b>0,00</b>	<b>3.713,13</b>

Fuente: Informe Huella de Carbono 2021.





## Consumo indirecto de energía desglosado por instalaciones- 2021

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

Sucursal	Energía eléctrica	
	Kwh	GJ
Oficina Nacional	522.618,60	1.881,43
La Paz	1.114.920,57	4.013,71
Santa Cruz	1.286.259,00	4.630,53
Cochabamba	644.731,00	2.321,03
Sucre	400.001,90	1.440,01
Beni	278.380,00	1.002,17
Pando	-	-
Potosí	249.341,80	897,63
Tarija	526.906,70	1.896,86
Oruro	157.383,90	566,58
El Alto	300.082,31	1.080,30
<b>Total</b>	<b>5.480.625,78</b>	<b>19.730,25</b>

Fuente: Informe Huella de Carbono 2021.



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

Sucursal	Ton. CO <sub>2</sub> e		
	Emisiones directas	Emisiones indirectas	Total
Oficina Nacional	19,14	215,34	234,49
La Paz	24,15	459,40	483,55
Santa Cruz	115,19	530,00	645,20
Cochabamba	15,90	265,66	281,56
Sucre	7,55	164,82	172,37
Beni	7,59	114,71	122,29
Pando	2,93	-	2,93
Potosí	0,62	102,74	103,36
Tarija	10,28	217,11	227,40
Oruro	16,62	64,85	81,47
El Alto	10,88	123,65	134,53
<b>Total</b>	<b>230,85</b>	<b>2.258,29</b>	<b>2.489,14</b>

Fuente: Informe Huella de carbono 2021.



## Consumo de agua

(303-1)

### Consumo de Agua por sucursal 2020-2021

(303-1)

Sucursal	2020		2021	
	Metros cúbicos	Consumo promedio por funcionario	Metros cúbicos	Consumo promedio por funcionario
Oficina Nacional	4.471,35	<b>43,23</b> metros cúbicos promedio por funcionario al año	8.113,33	<b>16,56</b> metros cúbicos promedio por funcionario al año
La Paz	10.400,04		2.506,92	
Santa Cruz	37.239,81		8.157,00	
Cochabamba	18.660,40		3.113,72	
Sucre	4.664,02		1.223,00	
Beni	1.966,67		509,72	
Pando	1.400,01		79	
Potosí	2.380,01		1.684,56	
Tarija	2.492,01		1.545,00	
Oruro	3.088,34		1.014,00	
El Alto	2.791,68		920	
<b>Total</b>	<b>89.554,34</b>		<b>28.866,25</b>	

Fuente: Elaboración propia con base en registros internos.

#### .RESPONSABILIDAD SOCIAL

Una **hora** menos es una hora más para el **planeta**



Desde  
**1872**

Esta entidad es supervisada por ASFI.

**BNB**

Banco  
Nacional  
de Bolivia

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

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

#### La Hora del Planeta

La Hora del Planeta es 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 de 2021, millones de personas alrededor del mundo se unieron una vez más en torno 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.



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

## **Desempeño económico**

# VIII.





## Desempeño económico

Los indicadores económicos más importantes del Banco Nacional de Bolivia S.A., correspondientes a la gestión 2021, son presentados continuación.

### 1. Impacto económico de la actividad

#### Principales indicadores

(expresado en millones de dólares estadounidenses y en %)

	2021
Total activos	4.605
Total depósitos del público	3.519
Patrimonio neto	300
Utilidades netas	32
ROE (retorno sobre el patrimonio)	11,75%
ROA (retorno sobre activos)	0.71%,

Fuente: Elaboración propia con base en registros internos.





## 2. Calificaciones de riesgo

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

	Al 31 de diciembre 2021
Corto plazo moneda nacional	F1+
Corto plazo moneda extranjera	F1+
Largo plazo moneda nacional	AAA
Largo plazo moneda extranjera	AAA
Emisor	AAA
Perspectiva	En Desarrollo
Acciones ordinarias	Nivel 2

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

	30 de diciembre 2021
Depósitos de corto plazo moneda nacional	N-1
Depósitos de corto plazo moneda extranjera	N-1
Depósitos de mediano y largo plazo moneda nacional	AAA
Depósitos de mediano y largo plazo moneda extranjera	AA3
Emisor	AAA
Acciones ordinarias	Nivel II

### 3. Generación y distribución de valor

(201-1)(1H)

#### Valor económico directo - Generado y distribuido

Valor Económico Generado y Distribuido (VEG+D)	2019	2020	2021
Valor económico directo creado (VEC)	<b>332.564.952</b>	<b>319.079.730</b>	<b>311.488.107</b>
a) Ingresos (Ventas netas + ingr. por inver. finan. + ventas de activos)	<b>332.564.952</b>	<b>319.079.730</b>	<b>311.488.107</b>
Ingresos financieros	220.244.310	221.815.122	214.566.621
Abonos por diferencia de cambio y mantenimiento de valor	64.638	235.300	-220.125
Recuperaciones de activos financieros	29.363.774	29.833.449	30.260.560
Otros ingresos operativos	82.892.230	67.195.859	66.881.050
Ingresos de gestiones anteriores	-	-	-
Valor económico distribuido (VED)	<b>292.972.495</b>	<b>292.880.366</b>	<b>276.813.216</b>
b) Costes operativos (Pagos a proveedores, royalties y pagos de facilitación)	<b>195.962.872</b>	<b>212.304.537</b>	<b>177.938.889</b>
Cargos por obligaciones con el público	60.396.833	70.358.170	73.943.095
Cargos por otras cuentas por pagar y comisiones financieras	1.044	8.741	1.251
Cargos obligaciones con empresas con participación estatal	8.126.728	10.235.613	12.808.399
Cargos por diferencia de cambio y mantenimiento de valor	-77.757	342.276	-260.914
Cargos por incobrabilidad y desvalorización de activos financieros	40.968.944	62.296.765	35.339.077
Otros gastos operativos	63.616.495	49.233.823	36.893.401
Servicios contratados	8.970.352	8.578.853	7.840.756
Seguros	1.057.402	1.172.166	1.315.893
Comunicaciones y traslados	2.321.046	1.800.840	1.743.282
Mantenimiento y reparaciones	1.589.763	1.371.829	1.408.590
Gastos notariales y judiciales	1.075.270	650.710	874.875
Alquileres	3.255.810	2.987.962	2.742.591
Energía eléctrica, agua y calefacción	1.316.211	1.116.375	1.140.392
Papelería, útiles y materiales de servicio	1.339.919	1.183.503	1.227.572
Suscripciones y afiliaciones	54.336	44.902	52.218
Propaganda y publicidad	1.598.477	678.070	660.756
Gastos de representación	47.126	10.470	11.211
Aportes otras entidades Nominativo por entidad	35.996	38.345	36.221
Gastos en comunicación y publicaciones en prensa	38.529	34.719	23.942
Diversos (menos gastos de responsabilidad social empresarial)	230.348	160.406	136.279
c) Salarios y beneficios sociales (Pagos totales a los empleados y contribuciones sociales)	<b>42.225.566</b>	<b>37.892.421</b>	<b>36.583.105</b>
Gastos de personal	42.225.566	37.892.421	36.583.105
d) Pagos a proveedores de fondos (Dividendos a accionistas e intereses por préstamos)	<b>10.777.440</b>	<b>11.167.751</b>	<b>10.407.603</b>
Dividendos a accionistas	2.876.120	2.661.898	2.187.413
Cargos por obligaciones con bancos y entidades de financiamiento	3.292.400	3.140.329	2.867.513
Cargos por valores en circulación	2.091.331	2.787.114	3.427.063
Cargos por obligaciones subordinadas	2.517.590	2.578.410	1.925.613
e) Pagos a gobierno (Tasas e impuestos brutos)	<b>44.006.617</b>	<b>41.635.615</b>	<b>51.772.314</b>
Impuestos	539.367	441.842	468.470
Aportes Autoridad de Supervisión del Sistema Financiero	4.513.382	4.796.100	4.820.967
Multas Autoridad de Supervisión del Sistema Financiero	99.483	1.691	1.335
Aportes al Fondo de Reestructuración Financiera (FRF) - Art. 127 LBEF	14.484.195	15.448.921	16.000.754
Impuesto sobre las utilidades de las empresas	24.370.191	20.947.061	30.480.787
f) Inversiones en la comunidad (Aportaciones, inversiones en comunidad y donaciones)	<b>282.246</b>	<b>30.731</b>	<b>111.307</b>
Donaciones	254.143	22.337	95.653
Gastos responsabilidad social empresarial m/n	28.103	8.394	15.654
<b>Valor Económico Retenido (VER = VEC - VED)</b>	<b>39.592.457</b>	<b>26.199.364</b>	<b>34.674.890</b>

Fuente: Elaboración propia con base en registros internos.

**.RESPONSABILIDAD  
SOCIAL**

Programa

# Agua

Valoramos la vida

Más de 73.000 personas en 69 comunidades fueron beneficiadas con sistemas de agua segura.

Desde  
**1872**

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

**BNB**

Banco  
Nacional  
de Bolivia





**Pacto Global de  
las Naciones  
Unidas**

**IX.**

INFORME DE RESPONSABILIDAD SOCIAL EMPRESARIAL



## Pacto Global de las Naciones Unidas

(102-12)(412-3)(2H)

El Banco Nacional de Bolivia S.A., toma con mucha responsabilidad su adhesión al Pacto Global de las Naciones Unidas desde 2007, traducido en el compromiso que hace público para el cumplimiento de los principios establecidos por el Pacto Global y ratificado con la orientación de su programa de RSE hacia la consecución de los 17 Objetivos de Desarrollo Sostenible (ODS), para lo cual, en 2016 es 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, medio ambiente y anticorrupción.

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

### 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.

## Mesa de Niñez del Pacto Global

Se debe tomar en cuenta que en tiempos de pandemia, niños y adolescentes son especialmente vulnerables, debido -entre otras cosas- a los cierres de unidades educativas, lo que ha provocado aislamiento social, generando cambios psicosociales y de desarrollo emocional en las futuras generaciones.

En 2021 la mesa de Niñez del Pacto Global Bolivia, liderada por el BNB, avocó sus acciones a brindar herramientas a los colaboradores de las empresas, para enfrentar las problemáticas surgidas debido al aislamiento producido por la pandemia del COVID-19.

En este entendido, con la participación de instituciones especializadas en la atención a la niñez y adolescencia, como Save the Chilres, Visión Mundial, Aldeas Infantiles y agencias de naciones Unidas como Unicef, PNUD y UNFPA se creó el programa “CRECE: Trabajando y creciendo desde casa”.

Esta iniciativa tuvo la finalidad de apoyar a los niños/niñas y adolescentes en su desarrollo, a través de actividades de sensibilización y capacitación dirigida a los padres/madres y/o tutores o cuidadores, en diferentes temáticas para atender las necesidades derivadas de la coyuntura sanitaria.

Crece fue ejecutado a través seis bloques temáticos:

1. Desarrollo Infantil (Childfund)
2. Crianza con ternura (World Vision)
3. Nutrición materna - infantil (Unicef)
4. Creciendo de la mano de papá (Childfund)
5. Manejo de Estrés y relajación (UNICEF)
6. Adolescencia y Educación Digital (UNFPA y Aldeas Infantiles SOS)




Los talleres fueron dictados por ponentes nacionales e internacionales expertos quienes brindaron apoyo y herramientas necesarias a los padres, madres y/o cuidadores.

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 15 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
 <b>1 FIN DE LA POBREZA</b>	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.	<b>1.1.</b> Programas sociales. Productos simples y accesibles.
		<b>1.4.</b> Acceso a los servicios financieros (microcrédito, billetera móvil, crédito productivo, vivienda de interés social).
		<b>1.5.</b> Programa Agua – Valoramos la Vida.
		<b>1.6.</b> Programa Agua – Valoramos la Vida.

	El banco ofrece servicios financieros orientados a agricultura.	<b>2.3.</b>	Servicios financieros para la agricultura.
	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.	<b>3.2.</b>	Programa Agua – Valoramos la Vida.
		<b>3.4.</b>	Programa Primero tu salud.
		<b>3.8.</b>	Funcionarios cubiertos por la seguridad social.
		<b>3.10.</b>	Instalaciones libres de humo.
	<p>Los programas sociales del BNB promueven la no deserción escolar, y apoyan el mejoramiento de capacidades de docentes y técnicos que trabajan con personas con discapacidad.</p> <p>El BNB ofrece a sus colaboradores un extenso programa de capacitaciones internas, y ofrece un amplio programa de educación financiera a clientes, usuarios y a la comunidad.</p>	<b>4.1.</b>	Programa Agua – Valoramos la Vida.
		<b>4.4.</b>	Programa de generación de competencias BNB. Programa Aprendiendo con el BNB.
	El BNB apoya la equidad de género en su operación diaria y en sus programas sociales.	<b>5.1.</b>	Política de contratación del BNB.
		<b>5.5.</b>	Política de remuneración y plan de carrera BNB.
		<b>5.7.</b>	Banca Joven, microcrédito, vivienda de interés social.
		<b>5.8.</b>	Banca digital.

<b>6</b> 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.	<b>6.1.</b>	Programa Agua – Valoramos la Vida.
		<b>6.4.</b>	Programa DAR.
		<b>6.7.</b>	Programa Agua – Valoramos la Vida.
		<b>6.8.</b>	Programa Agua – Valoramos la Vida.
<b>7</b> ENERGÍA ASEQUIBLE Y NO CONTAMINANTE 	El BNB incorpora energías renovables en la operativa de nuevas instalaciones.	<b>7.2</b>	Implementación de paneles solares en Oficina Nacional.
<b>8</b> 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.	<b>8.3.</b>	Oferta de servicios financieros simples y accesibles.
		<b>8.5.</b>	Trabajo decente para hombres y mujeres, igualdad de remuneración.
		<b>8.8.</b>	Derechos laborales garantizados a todos los funcionarios del banco.
		<b>8.10.</b>	Oferta de servicios financieros simples y accesibles en microcrédito, PyME, crédito productivo, vivienda, otros.
		<b>8.11.</b>	Oferta de servicios de comercio exterior.
<b>9</b> INDUSTRIA, INNOVACIÓN, INFRAESTRUCTURA 	El BNB brinda infraestructura y servicios accesibles, con innovación permanente.	<b>9.1.</b>	Infraestructura libre de barreras arquitectónicas.
		<b>9.3.</b>	Acceso a servicios financieros a pequeñas y medianas empresas.
		<b>9.5.</b>	Centro de Innovación BNB.
		<b>9.8.</b>	Banca digital.

 <p><b>10</b> REDUCCIÓN DE LAS DESIGUALDADES</p>	El BNB ofrece productos y servicios financieros de calidad para mejorar la accesibilidad de la población e invierte en programas que promueven la inclusión social.	<b>10.2.</b>	Inclusión financiera: Banca Joven, Billetera Móvil, PyME, MyPE, crédito productivo. Programa Agua – Valoramos la Vida. Programa de Salud Visual Veo Veo.
		<b>10.3.</b>	Garantiza la igualdad de oportunidades.
		<b>10.4.</b>	Normas de protección social, política salarial.
		<b>10.5.</b>	El BNB cumple con la normativa del ente regulador.
		<b>10.6.</b>	El BNB es miembro de ASOBAN, y Felaban.
 <p><b>11</b> CIUDADES Y COMUNIDADES SOSTENIBLES</p>	El BNB apoya el acceso a una Vivienda de interés social y promueve iniciativas para el cuidado del medioambiente.	<b>11.1.</b>	Vivienda de interés social.
		<b>11.6.</b>	Manejo responsable de los residuos.
		<b>11.9.</b>	Cuidado del medioambiente. Programa DAR. Huella de Carbono BNB.
 <p><b>12</b> PRODUCCIÓN Y CONSUMO RESPONSABLES</p>	El BNB cuenta con políticas y programas internos para promover el consumo responsable.	<b>12.2.</b>	Programa DAR.
		<b>12.5.</b>	Norma de uso responsable de papel. Reciclaje de equipos eléctricos y electrónicos.
		<b>12.6.</b>	Informe de RSE.
		<b>12.7.</b>	Política de contratación del BNB.
 <p><b>13</b> ACCIÓN POR EL CLIMA</p>	El BNB desarrolla acciones para la protección del medioambiente, orientados al público interno y externo.	<b>13.2.</b>	Programa DAR. Huella de Carbono BNB.
		<b>13.3.</b>	Programa DAR. Huella de Carbono BNB.

<div><div>16</div><div>PAZ, JUSTICIA E INSTITUCIONES SÓLIDAS</div><div></div></div>	El BNB opera con ética y transparencia, apegado a la normativa vigente.	16.5.	Código de ética. Capacitaciones del personal al respecto.
		16.6.	Buen gobierno corporativo. Cumplimiento de la normativa vigente.
		16.11.	Gestión de riesgos. Capacitaciones al personal. Gestión de cumplimiento de la normativa vigente.
<div><div>17</div><div>ALIANZAS PARA LOGRAR LOS OBJETIVOS</div><div></div></div>	El BNB construye importantes alianzas con base en una visión compartida para generar transformaciones que apoyan la consecución de los ODS.	17.3.	Alianza BNB y Visión Mundial.  Alianza con la Fundación Adolfo Kolping, Fundación Ojos del Mundo y Fundación Boliviana de Oftalmología.

Fuente: Elaboración propia con base en registros internos.







# **Global Reporting Initiative (GRI)**

**X.**

INFORME DE RESPONSABILIDAD SOCIAL EMPRESARIAL





## 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](http://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 2021 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
<b>Estándares universales</b>							
1	102-1	La organización informante debe presentar la siguiente información: a. Nombre de la organización.	b) Transparencia	-	-		27
2	102-2	La organización informante debe presentar la siguiente información: a. Descripción de las actividades de la organización. b. Las marcas, productos y servicios principales, incluida una explicación de cualquier producto o servicio que esté prohibido en ciertos mercados.	b) Transparencia	-	-		98
3	102-3	La organización informante debe presentar la siguiente información: a. Ubicación de la sede de la organización.	b) Transparencia	-	-		215
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	-	-	El BNB opera únicamente en Bolivia	Índice
5	102-5	La organización informante debe presentar la siguiente información: a. Naturaleza de la propiedad y forma jurídica.	b) Transparencia	-	-		19
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		94

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		149
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	-	-	Durante la gestión 2021 el BNB abrió una agencia La Florida, en la ciudad de La Paz e cerraron las siguientes: Agencia Heroínas Agencia Mype Sud Ambas en Cochabamba	13 122

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 se ha adherido a instancias nacionales e internacionales de carácter económico, ambiental y social.	40 73
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).	-	ASOBAN, FELABAN, AMCHAM BOLIVIA, PACTO GLOBAL	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 Comité de RSE es la instancia del Directorio del BNB a partir de la cual aborda la sostenibilidad.	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).	-		52
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 60
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 49



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	-	-		50
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 53
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	-	-		52 53
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).	-		40
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		71

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).	-		71
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).	-		78
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 2021 es de: 15,5.	71
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 2021.	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 y además cuenta con una norma específica para su relacionamiento con cada grupo identificado.	40
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).	-		78
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.	40 51
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 51 52 126

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 N° 10 (Reducción de desigualdades).	2S	El banco cuenta con canales para atender las inquietudes de sus principales grupos de interés y una norma específica para ello..	23 49 50 51 124
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 N° 16 (Paz, justicia e instituciones sólidas).	-	Los estado financieros corresponden únicamente al banco.	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	-	-		49
47	102-47	La organización informante debe presentar la siguiente información: a. Lista de los temas materiales identificados en el proceso de definición de los contenidos del informe.	d) Respeto a las partes interesadas	-	-		49 50
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 2021 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 2021 al 31 de diciembre de 2021	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 2020, 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 R E S P O N S A B L E S 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.	9 183
55	102-55	La organización informante debe presentar la siguiente información: a. El índice de contenidos GRI, que especifica todos los estándares GRI utilizados y enumera 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	-	-		183 184

Nº	Indicador GRI	Descripción del estándar GRI	Reglamento RSE ASFI 428/2016	ODS	ASFI	Comentario	Página
56	102-56	La organización informante debe presentar la siguiente información: a. Descripción de la política y las prácticas actuales de la organización acerca de cómo solicitar la verificación externa del informe. b. Si el informe se ha verificado externamente: i. Referencia al informe de verificación externa, las declaraciones o las opiniones. Si no se incluye en el informe de verificación que acompaña al informe de sostenibilidad, una descripción de lo que se ha verificado y lo que no y sobre la base de qué. También se debe indicar los estándares de verificación utilizados, el nivel de verificación obtenido y cualquier limitación del proceso de verificación. ii. La relación entre la organización y el proveedor de la verificación. iii. Si y cómo están implicados el máximo órgano de gobierno o los altos ejecutivos en la solicitud de verificación externa del informe de sostenibilidad de la organización.	b) Transparencia	-	-	El Informe de RSE de la gestión 2021 ha sido verificado por la empresa AESA Ratings S.R.L.	7 213
57	103-1	Indicar la cobertura dentro de la organización de cada aspecto material.	d) Respeto a las partes interesadas	-	-		49 50
58	103-2	<b>El enfoque de gestión y sus componentes - Requerimientos para la presentación de información</b>  a. Una explicación de cómo la organización gestiona el tema. b. Una declaración del propósito del enfoque de gestión. c. Una descripción de lo siguiente, si el enfoque de gestión incluye ese componente: i. Políticas. ii. Compromisos. iii. Objetivos y metas. iv. Responsabilidades. v. Recursos. vi. Mecanismos formales de queja y/o reclamo. vii. Acciones específicas, como procesos, proyectos, programas e iniciativas.	e) Cumplimiento de leyes y normas	ODS Nº 10 (Reducción de desigualdades).	-	El banco establece indicadores y metas relacionados a temas materiales contenidos en el cumplimiento de la Función Social y los reporta en el Balance Social de la gestión correspondiente.	Índice
<b>Estándares económicos</b>							
59	201-1	La organización informante debe presentar la siguiente información: a. El valor económico generado y distribuido (VEGD) de forma acumulada, incluidos los componentes básicos para las operaciones globales de la organización que figuran a continuación. Si los datos se presentan sobre la base de efectivo (caja), se debe informar de la justificación de esta decisión, además de los siguientes componentes básicos: i. Valor económico directo generado: ingresos. ii. Valor económico distribuido: costes operacionales, salarios y beneficios de los empleados, pagos a proveedores de capital, pagos al gobierno (por país) e inversiones en la comunidad. iii. Valor económico retenido: "el valor económico directo generado" menos "el valor económico distribuido". b. Cuando sea significativo, se informa del VEGD por separado a nivel nacional, regional o de mercado y de los criterios utilizados para definir la significación.	a) Rendición de cuentas a la sociedad	ODS Nº 8 (Trabajo decente y crecimiento económico).	-		169

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. se encuentra en proceso de evaluación de los riesgos 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.	71 72
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 periodo 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		72
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).	-		61
65	203-2	<b>Impactos económicos indirectos significativos</b>  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 <i>benchmarks</i> 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		151



Nº	Indicador GRI	Descripción del estándar GRI	Reglamento RSE ASFI 428/2016	ODS	ASFI	Comentario	Página
67	205-1	<p><b>Operaciones evaluadas para riesgos relacionados con la corrupción</b></p> <p>La organización informante debe presentar la siguiente información:</p> <p>a. El número total y el porcentaje de operaciones evaluadas en relación con los riesgos relacionados con la corrupción.</p> <p>b. Los riesgos significativos relacionados con la corrupción e identificados mediante la evaluación del riesgo.</p>	b) Transparencia	ODS Nº 16 (Paz, justicia e instituciones sólidas).	-	El Banco Nacional de Bolivia S.A cuenta con una Gerencia de Cumplimiento que establece los mecanismos orientados a la lucha contra la corrupción (lavado de dinero, legitimación de ganancias ilícitas) que cumple con la normativa vigente al respecto.	32
<b>Estándares ambientales</b>							
68	301-1	<p>La organización informante debe presentar la siguiente información:</p> <p>a. El peso o el volumen total de los materiales usados para producir y envasar los principales productos y servicios de la organización durante el período objeto del informe, por:</p> <p>i. Materiales no renovables utilizados.</p> <p>ii. Materiales renovables utilizados.</p>	b) Transparencia	ODS Nº 8 (Trabajo decente y crecimiento económico).	-	El banco tiene como principal actividad los servicios financieros, motivo por el cual no utiliza significativamente materiales reciclados para producir y envasar los principales productos y servicios de la organización.	159
69	301-2	<p>La organización informante debe presentar la siguiente información:</p> <p>a. El porcentaje de insumos reciclados utilizados para fabricar los principales productos y servicios de la organización.</p>	b) Transparencia	ODS Nº 8 (Trabajo decente y crecimiento económico).	-	El banco cuenta con políticas y reglamentos para reciclaje y concientización en el uso responsable de papel.	155
70	301-3	<p>La organización informante debe presentar la siguiente información:</p> <p>a. El porcentaje de productos y materiales de envasado recuperados para cada categoría de producto.</p> <p>b. Cómo se han recabado los datos destinados a este contenido.</p>	b) Transparencia	ODS Nº 8 (Trabajo decente y crecimiento económico).	2A	El banco no emplea productos y materiales de envasado recuperados para cada categoría de producto, debido a la naturaleza de sus actividades referidas a la intermediación financiera.	155
71	302-1	<p>La organización informante debe presentar la siguiente información:</p> <p>a. El consumo total de combustibles procedentes de fuentes no renovables dentro de la organización en julios o múltiplos, incluidos los tipos de combustibles utilizados.</p> <p>b. El consumo total de combustibles procedentes de fuentes renovables dentro de la organización en julios o múltiplos, incluidos los tipos de combustibles utilizados.</p> <p>c. En julios, vatios-hora o múltiplos, el total del:</p> <p>i. Consumo de electricidad.</p> <p>ii. Consumo de calefacción.</p> <p>iii. Consumo de refrigeración.</p> <p>iv. Consumo de vapor.</p> <p>d. En julios, vatios-hora o múltiplos, el total de:</p> <p>i. La electricidad vendida.</p> <p>ii. La calefacción vendida.</p> <p>iii. La refrigeración vendida.</p> <p>iv. El vapor vendido.</p> <p>e. El consumo total de energía dentro de la organización, en julios o múltiplos.</p> <p>f. Los estándares, las metodologías, los supuestos o las herramientas de cálculo utilizados.</p> <p>g. La fuente de los factores de conversión utilizados.</p>	b) Transparencia	ODS Nº 13 (Acción por el clima).	-	El banco mide su Huella de Carbono anualmente, en todas sus instalaciones, a nivel nacional.	159 161

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 2021.	161
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 2021.	158 161
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).	-		155
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.	155
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).	-		163

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	<b>Agua reciclada y reutilizada</b>  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 <sub>2</sub> equivalente. b. Los gases incluidos en el cálculo: CO <sub>2</sub> , CH <sub>4</sub> , N <sub>2</sub> O, HFC, PFC, SF <sub>6</sub> , NF <sub>3</sub> o todos. c. Las emisiones biogénicas de CO <sub>2</sub> en toneladas métricas de CO <sub>2</sub> equivalente. d. El año base para el cálculo, si procede, e incluir: i. La justificación de la selección. ii. Las emisiones en el año base. iii. El contexto de cualquier cambio significativo en las emisiones que haya dado lugar a nuevos cálculos de las emisiones en el año base. e. La fuente de los factores de emisión y las tasas del potencial de calentamiento global (PCG) utilizadas o una referencia a la fuente del PCG. f. El enfoque de consolidación para las emisiones: participación accionaria, control financiero o control operacional. g. Los estándares, las metodologías, las suposiciones y/o las herramientas de cálculo utilizados.	b) Transparencia	ODS Nº 13 (Acción por el clima).	-	Informe Huella de Carbono 2021.	157

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> <p>a. El valor bruto —en función de la ubicación— de emisiones indirectas de GEI al generar energía (alcance 2) en toneladas métricas de CO<sub>2</sub> equivalente.</p> <p>b. Si procede, el valor bruto —en función del mercado— de emisiones indirectas de GEI al generar energía (alcance 2) en toneladas métricas de CO<sub>2</sub> equivalente.</p> <p>c. Si están disponibles, los gases incluidos en el cálculo: CO<sub>2</sub>, CH<sub>4</sub>, N<sub>2</sub>O, HFC, PFC, SF<sub>6</sub>, NF<sub>3</sub> o todos.</p> <p>d. El año base para el cálculo, si procede, e incluir:</p> <p>i. La justificación de la selección.</p> <p>ii. Las emisiones en el año base.</p> <p>iii. El contexto de cualquier cambio significativo en las emisiones que haya dado lugar a nuevos cálculos de las emisiones en el año base.</p> <p>e. La fuente de los factores de emisión y las tasas del potencial de calentamiento global (PCG) utilizadas o una referencia a la fuente del PCG.</p> <p>f. El enfoque de consolidación para las emisiones: participación accionarial, control financiero o control operacional.</p> <p>g. Los estándares, las metodologías, las suposiciones o las herramientas de cálculo utilizados.</p>	b) Transparencia	ODS Nº 13 (Acción por el clima).	-	Informe Huella de Carbono 2021.	157
81	305-3	<p>La organización informante debe presentar la siguiente información:</p> <p>a. El valor bruto de otras emisiones indirectas de GEI (alcance 3) en toneladas métricas de CO<sub>2</sub> equivalente.</p> <p>b. Si están disponibles, los gases incluidos en el cálculo: CO<sub>2</sub>, CH<sub>4</sub>, N<sub>2</sub>O, HFC, PFC, SF<sub>6</sub>, NF<sub>3</sub> o todos.</p> <p>c. Las emisiones biogénicas de CO<sub>2</sub> en toneladas métricas de CO<sub>2</sub> equivalente.</p> <p>d. Las categorías y actividades relativas a otras emisiones indirectas de GEI (alcance 3) incluidas en el cálculo.</p> <p>e. El año base para el cálculo, si procede, e incluir:</p> <p>i. La justificación de la selección.</p> <p>ii. Las emisiones en el año base.</p> <p>iii. El contexto de cualquier cambio significativo en las emisiones que haya dado lugar a nuevos cálculos de las emisiones en el año base.</p> <p>f. La fuente de los factores de emisión y las tasas del potencial de calentamiento global (PCG) utilizadas o una referencia a la fuente del PCG.</p> <p>g. Los estándares, las metodologías, las suposiciones o las herramientas de cálculo utilizados.</p>	b) Transparencia	ODS Nº 13 (Acción por el clima).	-	Informe Huella de Carbono 2021.	157

Nº	Indicador GRI	Descripción del estándar GRI	Reglamento RSE ASFI 428/2016	ODS	ASFI	Comentario	Página
82	305-4	La organización informante debe presentar la siguiente información: a. El ratio de intensidad de las emisiones de GEI de la organización. b. Los parámetros (denominador) específicos que se hayan seleccionado para calcular el ratio. c. Los tipos de emisiones de GEI incluidos en el ratio de intensidad: directas (alcance 1), indirectas al generar energía (alcance 2) y otras indirectas (alcance 3). d. Los gases incluidos en el cálculo: CO <sub>2</sub> , CH <sub>4</sub> , N <sub>2</sub> O, HFC, PFC, SF <sub>6</sub> , NF <sub>3</sub> o todos.	b) Transparencia	ODS Nº 13 (Acción por el clima).	-	Informe Huella de Carbono 2021.	157
83	305-5	La organización informante debe presentar la siguiente información: a. La reducción de las emisiones de GEI como consecuencia directa de las iniciativas de reducción en toneladas métricas de CO <sub>2</sub> equivalente. b. Los gases incluidos en el cálculo: CO <sub>2</sub> , CH <sub>4</sub> , N <sub>2</sub> O, HFC, PFC, SF <sub>6</sub> , NF <sub>3</sub> o todos. c. El año base o la línea base, incluida la justificación de la selección. d. Los alcances en los que se produjeron reducciones: directas (alcance 1), indirectas al generar energía (alcance 2) u otras indirectas (alcance 3). e. Los estándares, las metodologías, las suposiciones o las herramientas de cálculo utilizados.	b) Transparencia	ODS Nº 13 (Acción por el clima).	-	Informe Huella de Carbono 2021.	157
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	<b>Residuos por tipo y método de eliminación</b> 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.	Índice
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
<b>Estándares sociales</b>							
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 2021	60 61
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.	72

Nº	Indicador GRI	Descripción del estándar GRI	Reglamento RSE ASFI 428/2016	ODS	ASFI	Comentario	Página
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 periodo 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).	-		76
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).	-		79
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).	-		79 80
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).	-		72



Nº	Indicador GRI	Descripción del estándar GRI	Reglamento RSE ASFI 428/2016	ODS	ASFI	Comentario	Página
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		60
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		60

Nº	Indicador GRI	Descripción del estándar GRI	Reglamento RSE ASFI 428/2016	ODS	ASFI	Comentario	Página
100	406-1	<p><b>Casos de discriminación y acciones correctivas emprendidas</b></p> <p>La organización informante debe presentar la siguiente información:</p> <p>a. El número total de casos de discriminación durante el período objeto del informe.</p> <p>b. El estatus de los casos y las acciones emprendidas en lo que atañe a lo siguiente:</p> <p>i. Caso evaluado por la organización.</p> <p>ii. Aplicación de planes de reparación en curso.</p> <p>iii. Planes de reparación cuyos resultados hayan sido implementados a través de procesos de revisión y gestión internos rutinarios.</p> <p>iv. Caso que ya no está sujeto a acciones.</p>	e) Cumplimiento de leyes y normas	<p>ODS Nº 5 (Igualdad de género).</p> <p>ODS Nº 16 (Paz, justicia e instituciones sólidas).</p>	-	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	<p>La organización informante debe presentar la siguiente información:</p> <p>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:</p> <p>i. El tipo de operación (como una planta de fabricación) y el proveedor.</p> <p>ii. Los países o las áreas geográficas con operaciones y proveedores que se considere que están en riesgo.</p> <p>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.</p>	e) Cumplimiento de leyes y normas	-	-		149
102	412-2	<p>La organización informante debe presentar la siguiente información:</p> <p>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.</p> <p>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.</p>	f) Respeto a los derechos humanos	ODS Nº 4 (Educación de calidad).	-		64
103	412-3	<p>La organización informante debe presentar la siguiente información:</p> <p>a. El número total y el porcentaje de acuerdos y contratos de inversión significativos con cláusulas sobre derechos humanos o sometidos a evaluación de derechos humanos.</p> <p>b. La definición de “acuerdos de inversión significativos”.</p>	f) Respeto a los derechos humanos	ODS Nº 10 (Reducción de desigualdades).	2H		32 173

Nº	Indicador GRI	Descripción del estándar GRI	Reglamento RSE ASFI 428/2016	ODS	ASFI	Comentario	Página
104	413-1	<p>La organización informante debe presentar la siguiente información:</p> <p>a. El porcentaje de operaciones con programas de participación de las comunidades locales, evaluación de impactos y/o programas de desarrollo, incluidos:</p> <p>i. Evaluaciones del impacto social, incluidas las evaluaciones de impacto del género en función de los procesos participativos.</p> <p>ii. Evaluaciones del impacto ambiental y vigilancia en curso.</p> <p>iii. Contenido público sobre los resultados de las evaluaciones del impacto ambiental y social.</p> <p>iv. Programas de desarrollo comunitario locales basados en las necesidades de las comunidades locales.</p> <p>v. Planes de participación de los grupos de interés en función del mapeo de los grupos de interés.</p> <p>vi. Comités y procesos de consulta con las comunidades locales, que incluyan a grupos vulnerables.</p> <p>vii. Consejos de trabajo, comités de salud y seguridad en el trabajo y otros organismos de representación de los trabajadores para tratar los impactos.</p> <p>viii. Procesos formales de queja y/o reclamación en las comunidades locales.</p>	d) Respeto a las partes interesadas	<p>ODS Nº 1 (Fin de pobreza).</p> <p>ODS Nº 17 (Alianzas para lograr los objetivos).</p>	1H 3H		141
105	413-2	<p>La organización informante debe presentar la siguiente información:</p> <p>a. Las operaciones con impactos negativos significativos —reales o potenciales— en las comunidades locales, e incluir:</p> <p>i. La ubicación de las operaciones.</p> <p>ii. Las operaciones con impactos negativos significativos reales o potenciales.</p>	d) Respeto a las partes interesadas	-	1H		141
106	414-1	<p>La organización informante debe presentar la siguiente información:</p> <p>a. El porcentaje de nuevos proveedores evaluados y seleccionados de acuerdo con los criterios sociales.</p>	f) Respeto a los derechos humanos	ODS Nº 8 (Trabajo decente y crecimiento económico).	1P		149

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. ii. Casos de incumplimiento de las normativas que den lugar a advertencias. iii. Casos de incumplimiento de códigos voluntarios. b. Si la organización no ha identificado incumplimientos de las normativas o códigos voluntarios, basta con señalar este hecho en una declaración breve.	e) Cumplimiento de las leyes y normas	-	-	El banco no ha presentado incumplimientos en las normativas o códigos voluntarios relativos, que den lugar a multas o advertencias por el etiquetado de productos.	Índice

Nº	Indicador GRI	Descripción del estándar GRI	Reglamento RSE ASFI 428/2016	ODS	ASFI	Comentario	Página
110	418-1	<p><b>Reclamaciones fundamentadas relativas a violaciones de la privacidad del cliente y pérdida de datos del cliente</b></p> <p>La organización informante debe presentar la siguiente información:</p> <p>a. El número total de reclamaciones fundamentadas relativas a violaciones de la privacidad del cliente, clasificadas por:</p> <p>i. Reclamaciones recibidas por terceras partes y corroboradas por la organización.</p> <p>ii. Reclamaciones de autoridades regulatorias.</p> <p>b. El número total de casos identificados de filtraciones, robos o pérdidas de datos de clientes.</p> <p>c. Si la organización no ha identificado ninguna reclamación fundamentada, basta con señalar este hecho en una declaración breve.</p>	e) Cumplimiento de las leyes y normas	-	-	El banco cuenta con mecanismos para proteger el secreto bancario y cumple la normativa vigente al respecto.	Índice
111	419-1	<p>La organización informante debe presentar la siguiente información:</p> <p>a. Las multas y las sanciones no monetarias significativas por el incumplimiento de leyes o normativas en materia social o económica en cuanto a lo siguiente:</p> <p>i. El valor monetario total de las multas significativas.</p> <p>ii. El número total de sanciones no monetarias.</p> <p>iii. Los casos sometidos a mecanismos de resolución de litigios.</p> <p>b. Si la organización no ha identificado incumplimientos de leyes o normativas, basta con señalar este hecho en una declaración breve.</p> <p>c. El contexto en el que se incurrió en multas y sanciones no monetarias significativas.</p>	e) Cumplimiento de leyes y normas	-	1N	<p>El banco cuenta con mecanismos para gestionar (registro, control y monitoreo) de las sanciones pecuniarias pagadas y de las sanciones no monetarias por incumplimiento de la legislación y normativa.</p> <p>El banco ha sido amonestado mediante las siguientes Resoluciones de la ASFI relacionadas a sus operaciones dentro del sistema financiero boliviano:</p> <p>ASFI-DEP-8774-2020</p>	Índice
<b>Suplemento específico del sector de servicios financieros</b>							
112	FS1	Políticas con aspectos medioambientales y sociales específicos aplicadas a las líneas de negocio.	Específico sector financiero	-	1E		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	-	-		94
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	-	-		94 97 98 106
118	FS7	Valor monetario de los productos y servicios diseñados para proporcionar un beneficio social específico para cada línea de negocio desglosado según su propósito.	Específico sector financiero	-	2E		94
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 2021 ha realizado las siguientes aperturas y cierres de agencias:  Apertura: Agencia La Florida (La Paz) Cierres: Agencia Heroínas (Cbba) Agencia Mype Sud (Cbba)	Índice
125	FS14	Iniciativas para mejorar el acceso a servicios financieros a personas desfavorecidas.	Específico sector financiero	-	-		123 130

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.	130
<b>Requerimientos específicos ASFI</b>							
128	1H	Contribuciones o aportes a fines sociales, culturales, gremiales y benéficos (por programas o proyectos, gasto o inversión sobre las utilidades logradas en la gestión).	d) Respeto a las partes interesadas	ODS Nº 17 (Alianzas para lograr los objetivos).	1H		169
129	1S	Mecanismos y procedimientos de retención y fidelización de clientes.	d) Respeto a las partes interesadas	-	1S		115

Fuente: Elaboración propia con base en registros internos.





Te esperamos en nuestra  
**Nueva Agencia** **La Florida**



Desde  
**1872**

Esta entidad es supervisada por ASFI.

**BNB**

Banco  
Nacional  
de Bolivia



## **Verificación externa**

# **XI.**

INFORME DE RESPONSABILIDAD SOCIAL EMPRESARIAL



## Carta de verificación externa

(102-56)



La Paz, 15 de junio de 2022

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

De nuestra consideración:

Tras haber evaluado el Informe Anual de RSE 2021 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 31/12/2021, el mismo cumple en forma y contenido con indicadores ASFI, indicadores GRI y Objetivos de Desarrollo Sostenible, recopilando todos estos aspectos en el índice del informe, sin ninguna observación.

Es cuanto tenemos a bien certificar

A handwritten signature in blue ink, appearing to be 'P', is written over a faint circular stamp.

AESA Ratings S.A.





BNB



## Red de sucursales y agencias

(102-3) (102-4)

### Domicilio legal

Calle España N° 90.  
Sucre, Estado Plurinacional de Bolivia.

### Oficina Nacional

Av. Los Sauces N° 189, La Florida, Zona Sur.  
Teléfonos: (591-2) 2332323 - Fax interno N° 1850.  
Casilla N° 360, La Paz.  
e-mail: [info@bnb.com.bo](mailto:info@bnb.com.bo)  
<http://www.bnb.com.bo>

### Sucursal La Paz

Oficina Principal  
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 N° 1296, esq. Colón, Zona Central.

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

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

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

Avenida Rafael Pabón, Distrito 44, Manzana Megacenter La Paz S.A. N° 2546, Predio 1, Local C-14, Zona Irpavi.

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

Calle Sebastián Segurola N° 1050, Zona Gran Poder.

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

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

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

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

Avenida Arce N° 2519, Plaza Isabel la Católica, Condominio Torres del Poeta (PB), Zona San Jorge.

Agencia La Florida	Avenida Arequipa N° 8277, La Florida, Zona Sur.
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 Huantaqui.
Oficina externa/Caja Externa CBN	Av. Montes N° 400, interior edificio CBN, Zona Norte.
Oficina externa/Caja Externa Terrasur	Calle Belisario Salinas N° 525, Zona Sopocachi.
Oficina Externa/Caja Externa UNIVALLE	Av. Argentina N° 2083 - Interior Universidad Privada del Valle – Univalle, Zona Miraflores.
Oficina Externa/BNB Autobanco	La Florida Av. Arequipa N° 8277 La Florida, Zona Sur

## 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 N° 258, Zona Central.
Oficina externa/Autobanco Sur	Calle Diego de Mendoza esq. Av. Velarde, frente Plaza Blacutt Héroes del Chaco, Zona Sur.
Oficina externa/Autobanco UPSA	Av. Transversal 1, entre prolongación Paraguá y Cuarto Anillo, Zona Parque Industrial.
Oficina externa/BNB Express CBN	Carretera antigua a Cochabamba Km. 14, instalaciones Cervecería Boliviana Nacional (CBN), Zona Sur.
Oficina externa/BNB Express Cotoca	Av. Santa Cruz N° 133, entre calles René Moreno y Defensores del Acre, Zona Central.
Oficina externa/BNB Express El Carmen	Km. 9 Av. Doble Vía La Guardia, esq. Av. Mapaizo, localidad El Carmen, Zona El Bajío.
Oficina externa/BNB Express Paurito	Av. Santa Cruz de la Sierra, esq. Germán Busch, Plaza Principal de Paurito, Zona Central.
Oficina externa/BNB Express UTEPSA	Av. Noel Kempff Mercado N° 715, entre Av. Busch y Av. San Martín (Tercer Anillo Int.), Zona Oeste.
Oficina externa/ BNB Express Valle Sánchez	Av. Principal de ingreso a Valle Sánchez, UV-1 manzano 2, Zona Sur, Warnes.
Punto Promocional/BNB IMCRUZ	Av. Cristóbal de Mendoza N° 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 N° E-198, esq. Jordán, Zona Central.
Agencia América	Av. América, esq. Bernardo Monteagudo, Edificio Terrado (planta baja), Zona Tupuraya.
Agencia Blanco Galindo	Av. Blanco Galindo N° 1123, entre Av. Campero y pasaje Walter Rocha, Zona Hipódromo.
Agencia Constitución	Plazuela Constitución, esq. 16 de Julio, Zona Noreste.

Agencia La Cancha	Calle Esteban Arze Nº 1383, entre calles Totora y Tarata, Zona Sud.
Agencia MyPE Colcapirhua	Av. Blanco Galindo Km 9, esq. Reducto, Zona Reducto Sur, provincia de Quillacollo, localidad Colcapirhua.
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 Nº 1560, entre calles Bolívar y Adolfo Mier, Zona Este.

Agencia MyPE Sur	Avenida España Nº 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 Nº 79, casi Pasaje Frontón, Zona Central, localidad de Huanuni.
Oficina externa/BNB Express Huari	Av. 1º de Mayo esq. calle Federico Bolts, Cervecería Boliviana Nacional S.A. – Planta Huari, Zona Central.

### Sucursal Potosí

Oficina Principal	Calle Junín Nº 4, entre calles Matos y Bolívar, Zona Central.
Agencia Murillo	Av. P. D. Murillo Nº 93, entre calles M. Arellano y M. García, Zona Ciudad Satélite.
Agencia MyPE Mercado Uyuni	Av. Pando Nº 410, esq. Av. Cívica, Zona San Roque.
Agencia Uyuni	Av. Potosí s/n, entre Av. Arce y calle Sucre, Zona Inmaculada Concepción.

### Sucursal Tarija

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

### Sucursal Beni

Oficina Principal	Plaza Mariscal José Ballivián, acera norte Nº 46, Zona Central.
Agencia Pompeya	Calle 1º de Mayo, entre calles Isiboro y Securé, Zona Pompeya.
Agencia Riberalta	Av. Dr. Juan de Dios Martínez, entre Medardo Chávez y Alberto Natush, Zona Central, ciudad de Riberalta.

## Sucursal El Alto

Oficina Principal	Avenida Satélite 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.
-------------------	--

