Banco de la Nación Argentina

INFORME DE RESPONSABILIDAD SOCIAL EMPRESARIAL

2024

CONTENIDO

1. Mensaje del Gerente General 2

2. Perfil del Banco de la Nación Argentina 3

2.1. Reseña Histórica del Banco 3

2.2. Trayectoria Internacional 3

2.3. El Banco de la Nación Argentina en Bolivia 5

2.4. Misión y Visión 5

2.5. Perfil Institucional 5

2.6. Gobierno Corporativo 6

2.7. Organigrama del Banco 8

2.8. Productos y Servicios del Banco 8

2.9. Afiliaciones y membresías 11

3. Gestión de Responsabilidad Social Empresarial 12

3.1. La RSE en el Banco de la Nación Argentina 12

3.2. Compromiso de la Sucursal en Bolivia 13

3.3. Compromiso con los Grupos de Interés 13

3.4. Gestión Estratégica de RSE 14

3.5. Anticorrupción 15

3.6. Prevención de Lavado de Activos y Financiamiento del Terrorismo 15

3.7. Prevención de Fraude 15

3.8. Gestión de riesgo 15

4. Entorno Social 16

4.1. Prácticas laborales 16

4.2. Consumidores Financieros 19

5. Entorno Ambiental 22

5.1. Uso sostenible de los recursos 22

5.2. Indicadores de consumo de agua y electricidad 22

5.3. Consumo de papel certificado 23

5.4. Reciclaje y acciones para disminuir el impacto 23

1. Mensaje de la Gerente General

Señoras y señores:

El Banco de la Nación Argentina (BNA) es una entidad autárquica del Estado Argentino creada por la Ley N° 2.841 del Congreso Nacional Argentino el 16 de octubre de 1891 y abrió su Sucursal en Bolivia el año 1958, desde entonces viene trabajando con la misión de impulsar el desarrollo del comercio bilateral entre Argentina y Bolivia, además de apoyar al desarrollo del sector productivo del País.

El BNA es 100% de capital estatal, dado su carácter de entidad autárquica del Estado y el capital social de la Entidad no está compuesto por acciones. La Sucursal del Banco en Bolivia, acorde a la Ley de Servicios Financieros es un Banco Múltiple y brinda servicios financieros de calidad, destacándose positivamente como uno de los Bancos más solventes de Bolivia y atendiendo con mayor énfasis a grandes empresas, Pymes y pequeñas empresas del sector productivo.

Desde el año 2015 la Sucursal informa anualmente sobre la gestión de Responsabilidad Social Empresarial (RSE), difundiendo a los distintos grupos de interés los resultados de sus acciones, enmarcándose no solamente a una perspectiva económica, sino también social y ambiental.

En ese contexto y alineándose al marco normativo, presentamos el Informe sobre la gestión de RSE correspondiente a la gestión 2024, resaltando el cumplimiento de la función social del Banco, coadyuvando a la población en el logro del desarrollo integral para el vivir bien.

El Banco de la Nación Argentina, dentro del marco de Responsabilidad Social contribuye al desarrollo humano sostenible, en beneficio de sus grupos de interés en pos de mejorar la calidad de vida de toda la comunidad y el medio ambiente.

La Responsabilidad Social Empresarial es una forma de gestión transversal a las actividades del Banco, para ello se han adoptado los estándares internacionales a través del Global Reporting Initiative – GRI.

Como un Banco comprometido con el desarrollo de Bolivia ratificamos nuestro compromiso de seguir trabajando para contribuir con el desarrollo de forma responsable con calidad, calidez y respeto a los derechos de los consumidores financieros y en especial el apoyo al desarrollo del sector productivo de Bolivia en el marco del giro del negocio, asimismo, señalar que se cuenta con el nuevo CORE BANCARIO y Banca Móvil, lo cual permite mejorar los servicios del Banco para los Consumidores Financieros.



Luis Alberto Apostolo
GERENTE GENERAL

2. Perfil del Banco de la Nación Argentina

2.1. Reseña Histórica del Banco

El Banco de la Nación Argentina fue fundado en 1891 por iniciativa del presidente Carlos Pellegrini, como un medio para resolver los embates de una devastadora crisis económica que afectaba, en especial, al sistema bancario existente en ese momento.

De capital enteramente estatal, en pocos años abarcó en su giro a toda la geografía nacional y se convirtió en el mayor Banco comercial argentino. Su objetivo principal es el de ejecutar la función de agente financiero del Gobierno Federal y, como tal, recibe depósitos oficiales y realiza pagos por cuenta y orden de la Nación.

Durante toda la centuria participó activamente en los principales acontecimientos de la vida económica del país. Tuvo una actitud descollante en la asistencia al sector rural, a tal punto que contribuyó decisivamente a que la República Argentina se convirtiera en una potencia mundial en el segmento de los agro-negocios.

Otra prioridad del Banco ha sido la atención de las pequeñas y medianas empresas, como así también a las parcelas de la población menos favorecidas que cuentan con sus servicios, inclusive en las localidades alejadas de los grandes centros y de escasa relevancia económica.

A la par de esos compromisos y a tono con las innovaciones que se fueron produciendo en las últimas décadas en la operatoria bancaria, la entidad ha diversificado sus líneas de actuación para ingresar en nuevos segmentos del mercado, especialmente en áreas no tradicionales, cambiando su manejo hacia prácticas más asociadas con el mismo, en armonía con las tendencias globales.

Sensible a los cambios que se fueron produciendo en las relaciones económicas entre las naciones, el Banco se proyectó más allá de las fronteras y luego de habilitar sucursales en los países hermanos de América Latina se hizo presente en los centros financieros de mayor nivel internacional.

Hoy, el Banco Nación cuenta con filiales en Uruguay (Montevideo), Paraguay (Asunción, Concepción, Encarnación y Villarrica), Brasil (Sao Paulo), Bolivia (Santa Cruz de la Sierra) Estados Unidos (Nueva York y Miami), España (Madrid) y una oficina de representación en China (Pekín).

En el mercado argentino, el liderazgo del Banco Nación dentro del sistema financiero se consolida y reafirma a través de los años, permitiendo ejercer el rol de brazo financiero del Estado Nacional, pudiendo de esta manera asistir crediticiamente a los sectores de la economía que más lo requieren, en pos del desarrollo productivo del país.

2.2. Trayectoria Internacional

El Banco de la Nación Argentina desarrolla su actividad internacional, tanto comercial como financiera, apoyado en una red integrada por 10 sucursales operativas en seis países y una oficina de representación en China, todas las cuales adaptándose a las exigencias de cada mercado donde están presentes, constituyen un importante instrumento para el desarrollo de negocios internacionales y de comercio exterior.

Esta estructura permite satisfacer una serie de objetivos básicos como son:

- Apoyar el perfil de negocios del Banco, mejorando e incorporando productos que satisfagan la demanda de servicios bancarios y financieros internacionales por parte de nuestros clientes.
- Facilitar y promover un mayor crecimiento en la actividad del Banco como instrumento para el desarrollo del Comercio Exterior.
- Sostener y promover la actividad en el exterior de los sectores exportadores argentinos mediante apoyo y asesoramiento constante a los mismos en sus negocios internacionales, respaldando su presencia en ferias y exposiciones en el exterior, especialmente a las Pequeñas y Medianas Empresas (PyMes).
- Consolidar e incrementar las relaciones y negocios con bancos corresponsales que posibiliten la concreción de negocios y la ampliación de las fuentes de recursos en condiciones y precios competitivos.

El Banco de la Nación Argentina en el mundo



Negocios, Filiales del Exterior, son responsables del control del funcionamiento de las Sucursales del BNA radicadas en el exterior, y son las siguientes:

• Las Sucursales ubicadas en EE.UU. (Nueva York y Miami), España (Madrid), actúan con un perfil de banca mayorista, con funciones diferenciadas de acuerdo con las características de cada plaza, y conformando un sistema integrado que posibilita el desenvolvimiento de una amplia gama de operaciones y servicios internacionales.

El perfil de estas Sucursales está dirigido, por un lado, a potenciar los créditos en respaldo a las exportaciones de productos argentinos y, por el otro, a la obtención de fuentes de financiamiento con entidades bancarias de primera línea.

Nuestra Oficina de Representación actúa en la gestión de negocios y la promoción del comercio bilateral entre Argentina y el país sede. Participa y apoya a misiones comerciales argentinas y brinda asesoramiento sobre el mercado, procurando, a través de la difusión de los servicios que ofrece la red BNA, generar negocios para el grupo y constituirse en el referente financiero argentino en el país.

• Las Sucursales en Sudamérica, Brasil (Sao Paulo), Uruguay (Montevideo), Paraguay (Asunción, Concepción, Encarnación y Villarrica) y Bolivia (Santa Cruz de la Sierra), tienen por misión, principalmente, atender la operatoria doméstica y de comercio exterior intrarregional, siendo una herramienta sustancial para apoyar la actividad comercial de la Argentina en la región, complementada con una activa participación en el aspecto promocional del comercio exterior en nuestro país, por medio de la participación del Banco de la Nación Argentina en ferias y exposiciones sectoriales en los distintos países del área, acompañando el accionar de empresarios argentinos que desarrollan y expanden sus actividades en dichos países. De esta manera la red de sucursales en Sudamérica conforma un instrumento de importancia para la implementación e integración de los negocios en el MERCOSUR.

En todos los casos el personal de nuestras casas en el exterior cuenta con experiencia profesional en cada mercado y está a disposición de los clientes y de todos los empresarios vinculados a los negocios internacionales para brindar su asesoramiento sobre todos los aspectos relacionados con los posibles negocios que estos pretendan desarrollar, cumpliendo así con los objetivos fundamentales del Banco como medio idóneo para el fomento y desarrollo de las actividades comerciales y financieras globales con el resto del mundo.

2.3. El Banco de la Nación Argentina en Bolivia

La Sucursal Santa Cruz de la Sierra del Banco de la Nación Argentina fue habilitada el 23 de abril de 1958 por el señor Presidente del Directorio de la Institución Dr. Carlos A. COLL VENEGAS, en un local arrendado ubicado en la calle Sucre Nº 28, a pasos de la Catedral.

Desde más de 45 años, las oficinas y planta operativa de la filial Santa Cruz de la Sierra funcionan en su edificio propio, emplazado en la acera norte de la Plaza 24 de septiembre, calle Junín Nº 22, asumiendo desde siempre el rol principal de “sostener y promover la actividad en el exterior de los sectores exportadores argentinos mediante apoyo y asesoramiento constante”.

2.4. Misión y Visión

Misión: Impulsar el desarrollo del comercio bilateral, con énfasis en colocaciones vinculadas a exportaciones argentinas, actuando en todo tipo de operaciones tanto sobre flujos del comercio como sobre inversiones, a fin de sostener una activa presencia en la plaza de asiento, sin desmedro de explotar la fortaleza de contar con una red de sucursales en la región.

Visión: Ser el nexo obligado de los negocios de comercio entre Argentina y el país sede, líder en el segmento de empresas y bancos locales con intereses y negocios con Argentina, y en el de las empresas argentinas radicadas en ese país, aspirando a ser un Banco referente en el comercio exterior de la región donde el BNA tiene presencia, con una activa participación en la prestación de servicios financieros a empresas del país sede.

2.5. Perfil Institucional

La Sucursal en Bolivia del Banco de la Nación Argentina tiene el siguiente el Perfil:

- Contribuir al desarrollo de los sectores productivos de Bolivia, prestando asistencia financiera a las micro, pequeñas y medianas empresas, cualquiera fuere la actividad económica en la que actúen.

- Promover y apoyar el comercio con el exterior, y especialmente, estimula las exportaciones de bienes, servicios y tecnología argentina.
- Brindar a las empresas productoras de bienes y servicios créditos para inversión y capital de trabajo, otorgando, financiamiento y garantías a la actividad de comercio exterior.
- Orientar su actividad a las personas físicas a través de préstamos personales y productos interrelacionados.

2.6. Gobierno Corporativo

El BNA es gobernado por un Directorio compuesto por un Presidente, dos Vicepresidentes y ocho Directores, todos los cuales son argentinos nativos o por opción, o naturalizados con no menos de diez años de ejercicio de la ciudadanía.

El Presidente, Vicepresidentes y los Directores son designados por el Poder Ejecutivo de la Nación Argentina y sus mandatos duran cuatro años, pudiendo ser nuevamente designados.

El Directorio establece las normas para la gestión económica y financiera del Banco, decide sobre las operaciones con la clientela y resuelve los casos no previstos en dichas normas.

La administración del Banco es ejercida por el Gerente General asistido por un Comité Gerencial integrado por los Subgerentes Generales y por los Responsables de otras Unidades Funcionales con reporte directo a la Gerencia General.

El Directorio designa a propuesta del Presidente, al Gerente General, Subgerentes Generales y Gerentes Departamentales. Ellos son los asesores inmediatos del Presidente, Vicepresidente y Directores. En esa calidad asisten, en su caso, a las reuniones del Directorio.

El Gerente General es responsable por el cumplimiento de las normas, reglamentos y resoluciones del Directorio, para cuyo cumplimiento puede dictar las disposiciones que son necesarias.

Para la Sucursal en Bolivia, las funciones del Directorio son ejercidas por el Órgano Equivalente, según definición de la ASFI “Corresponde a los apoderados generales en el caso de sucursales de entidades financieras extranjeras, en el marco de las responsabilidades otorgadas por sus casas matrices”.

Sucursales del Exterior es responsable del control del funcionamiento de las Sucursales del Exterior del BNA, quien ejerce el control sobre la Sucursal Santa Cruz de la Sierra (Bolivia).

La labor de supervisión está distribuida en siete comités, en cuya denominación quedan implícitas las funciones que ejercen los directores:

COMITÉ DE GOBIERNO CORPORATIVO
Es responsable de evaluar el grado de cumplimiento de los lineamientos básicos de buen gobierno corporativo.

COMITE DE LGI/FT/DP
Tiene como objetivo proponer, analizar, evaluar e implementar políticas integrales y procedimientos encaminados a prevenir la LGI/FT y/o DP con Enfoque Basado en Riesgo.

COMITÉ DE TI
Es responsable establecer políticas, procedimientos y prioridades para la administración de la Información y Gestión de los recursos de TI.

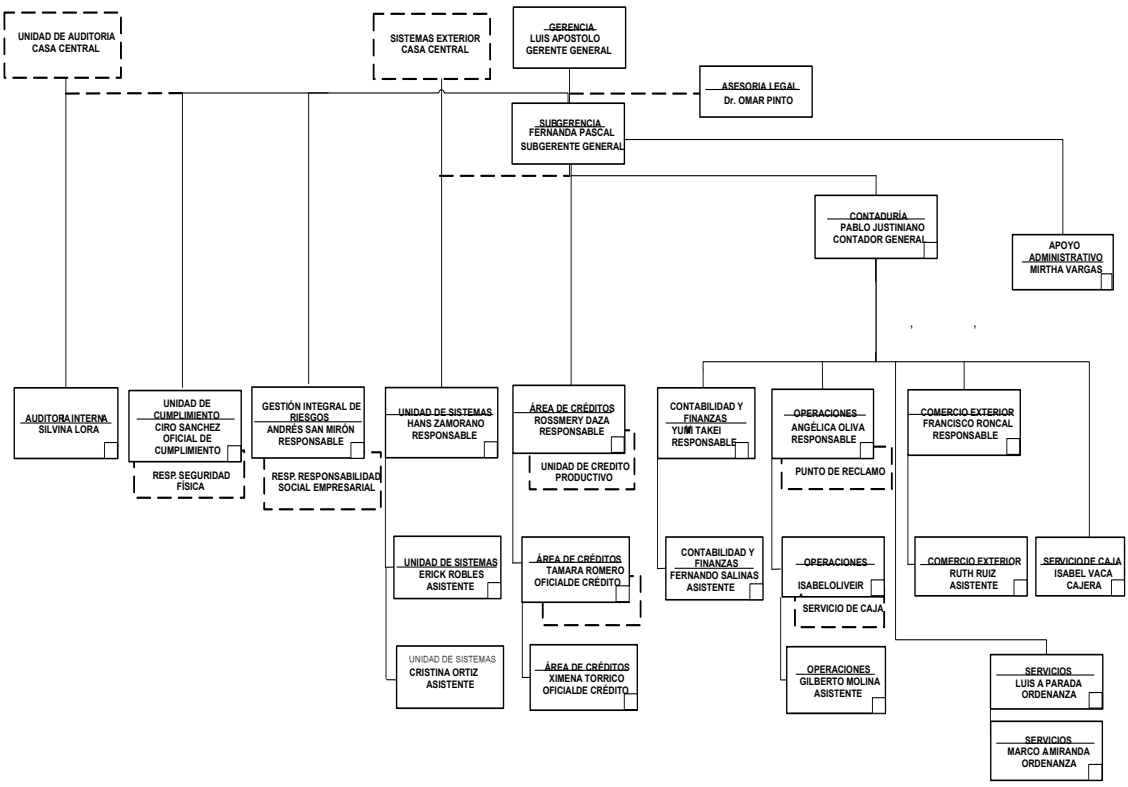
COMITÉ DE SEGURIDAD DE LA INFORMACIÓN
Es responsable de establecer los mecanismos para la administración y el control de la seguridad de la información.

COMITÉ DE GESTIÓN INTEGRAL DE RIESGOS
Es responsable del diseño de las políticas, sistemas, metodologías, modelos y procedimientos para la eficiente gestión integral de riesgos y de los límites de exposición a los diferentes tipos de riesgo.

COMITÉ OPERATIVO DE TI
Es responsable de coordinar el trabajo al interior del Área de Sistemas, dando seguimiento al plan operativo anual.

COMITÉ DE SEGURIDAD FÍSICA
Es el responsable de analizar y evaluar las situaciones de riesgo de vulneración a los sistemas de seguridad física, así como las medidas preventivas y correctivas.

2.7. Organigrama del Banco



2.8. Productos y Servicios del Banco

BANCA PERSONAL

- **Caja de Ahorros**: Producto que permite al depositante disponer de su dinero en efectivo siempre y de forma segura, podrá realizar depósitos y retiros cuando lo desee, tanto en bolivianos como en dólares americanos. Los retiros se pueden realizar por medio de ventanilla de caja o cajero automático y los depósitos por ventanilla.
    - Beneficios:
        - Liquidez inmediata.
        - Tarjeta de débito visa con cobertura internacional.
        - Acceso a cajeros Automáticos de la red ENLACE, UNIRED, REDBANK y PLUS.
        - Compra en comercios con débito en su cuenta.
        - Sin costo por mantenimiento de cuenta.
        - Su Cuenta de Ahorro en Bolivianos no paga el Impuesto a las Transacciones Financieras (ITF).
        - La tarjeta de débito cuenta con un seguro de protección opcional, con coberturas orientadas a cubrir los riesgos a los que están expuestos los usuarios de tarjeta de débito.

- **Depósito a Plazo Fijo DPF**: El depositante podrá realizar sus depósitos a plazo a fijo tanto en bolivianos como en dólares, contando, además, con la atención personalizada que merece. También puede contar con una Préstamo Personal pre-aprobado por hasta un 80% del monto del DPF.

- **Préstamos personales:** Para empleados dependientes y profesionales independientes, la Sucursal ofrece créditos de consumo de libre disponibilidad, con plazo de hasta 36 meses, monto desde $us1.000 hasta $us10.000 o su equivalente en bolivianos.
    - Beneficios:
        - Tasa de interés competitiva
        - Aprobación del crédito con agilidad
        - Cuotas mensuales al alcance de tu bolsillo
        - Débito automático a tu cuenta de ahorro

- **Transferencias desde/al exterior**: Con este servicio los clientes del banco pueden enviar o recibir dinero hacia o desde el exterior en forma segura, eficiente y económica. Es posible cobrar jubilaciones o pensiones del exterior, a través del BNA en forma segura y a costos competitivos.

- **Cambio de divisas**: Para los clientes con cuentas del BNA, según el volumen de depósitos y/o créditos, el Banco puede otorgar un tipo de cambio preferencial para el cambio de divisas.
    - Beneficios
        - Tipo de Cambio preferencial.

BANCA COMERCIAL

- **Descuento de documentos:** Esta línea le permite transformar su cartera de letras en efectivo, en moneda nacional o en dólares estadounidenses.

- **Préstamos a Empresas para Capital Operativo o Inversión:** Para el normal desarrollo de las tareas de su negocio le ofrecemos nuestra línea de préstamos para capital operativo o inversión, tendientes a asistir a las empresas atendiendo sus necesidades financieras.
    - Ventajas:
        - Optimización de Flujo de Caja.
        - Disponibilidad inmediata de fondos en cualquier moneda.
        - Plazo hasta un año.
        - Tasa de interés competitiva.
        - Diferentes formas de pago a capital e intereses (al vencimiento, mensual, trimestral, etc.) acordes al flujo de caja y capacidad de pago.
        - Garantías: Las garantías requeridas podrían ser hipotecarias, warrant, prendarias o quirografarias.

- **Financiación de Importaciones de Bienes de Capital de origen Argentino**: El Banco ofrece la facilidad de adquirir la maquinaria agrícola o industrial de origen argentino de acuerdo a las necesidades del consumidor mediante una línea de financiación de hasta el 70% del precio de la máquina y hasta 5 años de plazo.

- **Boletas de Garantía:** Garantiza el cumplimiento de diversos contratos de clientes con terceros, pago de derechos arancelarios y seriedad de propuesta, por plazos e importes definidos.

- **Cuenta Corriente:** El Banco de la Nación Argentina brinda a los clientes las cuentas corrientes, disponible en bolivianos o en dólares americanos, según sus necesidades, pudiendo operar con cheques.
    - Beneficios
        - Las cuentas corrientes del BNA cuentan con los mismos beneficios de las cuentas de ahorro y el beneficio adicional de poder utilizar cheques como medio de pago.

COMERCIO EXTERIOR

Servicios:

- **Cobranzas de Exportación**: Realizamos la gestión de aceptación y cobro de documentos comerciales y financieros librados por exportadores de Bolivia, ante importadores del Exterior, utilizando para ello los servicios de nuestras filiales en el exterior o una amplia red de Bancos Corresponsales ubicados en la plaza del Importador.

- **Cobranzas de Importación:** Realizamos la gestión de aceptación y cobro ante importadores locales de documentos comerciales y financieros remitidos del exterior por exportadores extranjeros a través de nuestras Filiales o Bancos Corresponsales. Gestionamos la entrega de los documentos de la cobranza, contra pago o aceptación de la misma.

- **Operaciones de Cambio:** Si es cliente del Banco y según el volumen de depósitos y/o créditos que posea, podemos otorgarle un tipo de cambio preferencial para el cambio de divisas.

- **Transferencias y Órdenes de Pago:** Con este servicio, podrá comprobar que llegar a todo el mundo es fácil. Podrá enviar o recibir dinero hacia o desde el exterior en forma segura, eficiente y económica a través de nuestras filiales en el exterior y una amplia red de corresponsales.

- **Jubilaciones en el Exterior:** En caso de ser de origen argentino podrá percibir su beneficio estando en nuestro país de forma oportuna y sin retrasos.

Productos:

- **Créditos Documentarios de Exportación:** Efectuamos la notificación, confirmación, negociación de Cartas de Crédito emitidas en el exterior, a favor de exportadores, sean o no clientes del Banco.

- **Créditos Documentarios de Importación:** El Banco de la Nación Argentina realiza la emisión, negociación, pago de los créditos documentarios solicitados por sus clientes, para la importación de bienes desde el exterior.

- **Cartas de Crédito Stand By**: Garantizamos obligaciones como repago de un préstamo o de un anticipo y emisiones de boletas de garantía para el fiel cumplimiento de un contrato, ejecución de obra, suministro de mercadería y licitaciones de cualquier tipo.

- **Avales:** Garantizamos el cumplimiento de contratos comerciales de nuestros clientes con terceros.

Financiamientos:

- **Exportaciones**: El Banco financia exportaciones en instancias de Pre-embarque y Post-embarque a tasas competitivas.

- **Importaciones**: El Banco financia importaciones en forma directa o mediante Cartas de Crédito de acuerdo con las necesidades a tasas competitivas.

- **Financiación de Importaciones de Bienes de Capital de origen argentino:** Nuestro Banco le ofrece la posibilidad de adquirir la maquinaria agrícola o industrial de origen argentino de acuerdo a sus necesidades mediante una línea de financiación:

- 70% del valor comercial del bien, con un plazo de hasta 3 años, con garantía prendaria del bien a financiar.
- 100% del valor comercial del bien, con un plazo de hasta 5 años, con garantía hipotecaria de inmuebles o terrenos.

BANCA ELECTRÓNICA

A nivel mundial los clientes de Tarjeta de Débito pueden realizar consultas de saldo, retiro en efectivo en cajeros automáticos y compras en comercios. En Bolivia el BNA forma parte de la red UniRed de cajeros del Banco Unión S.A., a nivel nacional puede realizar sus transacciones. Asimismo, se tiene el servicio por Home Banking y Banca Móvil-Qr, pudiendo realizar transferencias y monitorear sus saldos según corresponda.

2.9. Afiliaciones y membresías



3. Gestión de Responsabilidad Social Empresarial

3.1. La RSE en el Banco de la Nación Argentina

El Banco de la Nación Argentina a través de su Código de Gobierno Societario define la estructura, composición y responsabilidad de los órganos de Gobierno y refiere al desarrollo de su actividad a efectos de alcanzar los objetivos previstos en su Carta Orgánica, acorde con las buenas prácticas de gobierno y transparencia de la gestión adoptando una política de mejores prácticas en la gestión del Gobierno Societario con las Sociedades Controladas.

A través del Código de Gobierno Societario define la línea de Gobierno Corporativo, Directorio, Comités, Auditorías internas y externas, Controles internos y Políticas organizacionales. Entre sus políticas tiene establecidas siete políticas que son: política de incentivos económicos al personal; política de transparencia; política de "conozca su estructura organizacional"; política de gestión de riesgos; capacitación; normas de conducta y ética profesional; y responsabilidad social.

De esta manera, el Banco de la Nación Argentina dentro del marco de Responsabilidad Social contribuye al desarrollo humano sostenible, a través del compromiso y la confianza hacia sus empleados y sus familias, la comunidad local, la sociedad en general y, en pos de mejorar la calidad de vida de toda la comunidad y el medio ambiente.

Específicamente, estimula en sus agentes la identidad y pertenencia con la empresa, estableciendo beneficios con alto contenido social por contribuir ellos al bienestar de los mismos y su grupo familiar, entre los que se destacan: la Bolsa de Libros para hijos de empleados, las Colonia de Vacaciones y Campamentos para el mencionado segmento, incentivos para quienes quieran concluir sus estudios secundarios, seguro de retiro, etc.

Por otro lado, y con el convencimiento que la calidad de vida de los recursos humanos genera valor para la entidad, el BNA tiene implementado como beneficio adicional, una línea de créditos al personal, entre ellos el "Préstamo para la Vivienda Propia y Permanente" y el "Personal". También ha creado una Unidad específica de recreación y deportes con el fin de fomentar las prácticas deportivas en el personal y su grupo familiar, asimismo a través de la Unidad Organizativa Asistencia Médica y Social e Higiene y Seguridad se han dictado cursos sobre prevención de incendios y atención de primeros auxilios –utilización del desfibrilador, prevención de ciertas enfermedades como el dengue, la gripe A, etc.

Asimismo, los empleados del BNA están beneficiados con un Sistema de Adaptación Prejubilatoria y Transferencia de Conocimientos con el objeto de facilitar el proceso de transición de la vida laboral activa de los nuevos jubilados al inicio de una nueva etapa y adaptación al nuevo rol social y reubicación en el contexto familiar.

Como reconocimiento a la labor y a la trayectoria de los empleados, en cada Aniversario del Banco se otorgan testimonios recordatorios como ser medallas y/o llaveros a quienes hubieran cumplido los 25, 40 y 50 años de antigüedad en la Institución, así como también un diploma a quienes se hayan jubilado dentro de los últimos doce meses.

En forma directa o a través de su Fundación en Argentina efectúa donaciones de textos escolares, mobiliario, computadoras, instrumental y demás elementos de uso médico asistencial, etc. Asimismo, fomenta entre sus empleados la realización de acciones de bien común, como ser la participación en eventos deportivos solidarios.

Por otra parte, el BNA continúa en la profundización de sus programas de concientización de ahorro de recursos ambientales (papel, energía, etc.).

3.2. Compromiso de la Sucursal en Bolivia

La Sucursal en Bolivia del Banco de la Nación Argentina plasma su compromiso a través de una gestión relacionada con la cultura organizacional de la Sucursal y orientada hacia una gestión socialmente responsable, que incorpore aspectos económicos, sociales y medioambientales.

Desde la creación y apertura de la Sucursal en Bolivia promueve el desarrollo de Bolivia y Argentina a través de un apoyo económico por medio de créditos a los sectores productivos, promoviendo el intercambio de bienes y servicios y el apoyo a las actividades de los clientes financieros.

La Unidad de RSE fue creada en la gestión 2014 con la finalidad que la Sucursal del Banco de la Nación Argentina oriente su gestión de forma social y ambientalmente responsable, implementando un sistema de gestión de RSE para desarrollar estrategias y mecanismos para que el Banco apoye un desarrollo sostenible de Bolivia. La Unidad de RSE se encuentra bajo la dependencia de la Unidad de Gestión Integral de Riesgos Financieros.



El BNA se basa en cuatro mandatos que se interrelacionan con una cultura socialmente responsable:

- Contribuye al desarrollo de los sectores productivos del país, prestando asistencia financiera a las micro, pequeñas y medianas empresas, cualquiera fuere la actividad económica en la que actúen.
- Promueve y apoya el comercio con el exterior, y especialmente, estimula las exportaciones de bienes, servicios y tecnología argentina.
- Pone a disposición de las empresas productoras de bienes y servicios créditos para inversión y capital de trabajo, otorgando, financiamiento y garantías a la actividad de comercio exterior.
- También orienta su actividad a las personas físicas a través de préstamos personales y productos interrelacionados.

3.3. Compromiso con los Grupos de Interés

El compromiso del BNA con una labor responsable se refleja en sus diferentes grupos de interés que son los siguientes:

Gobierno
Ser transparentes, cumplir con la legislación vigente en materia bancaria, laboral, impositiva y otras relativas al giro del negocio

Proveedores
Promover una relación justa, equitativa y transparente.

Comunidad
Brindar productos y servicios financieros de calidad aportando al desarrollo sostenible de Bolivia.



Directores y Accionistas
Cumplir con las determinaciones y lineamientos del Directorio, ser transparentes brindando una información suficiente y oportuna, generar resultados adecuados.

Consumidor Financiero
Establecer una relación transparente, responsable y de largo plazo, ofreciendo servicios

Funcionarios
Satisfacer el bienestar de los/las trabadores, generar entusiasmo y motivación para el desarrollo personal y profesional.

Para la edificación de la estructura sostenible del Banco, se consideran como pilares fundamentales: el comportamiento ético, el respeto a los Derechos Humanos, los intereses de las partes interesadas, la legalidad y las normas internacionales de comportamiento, así como la transparencia de gestión y la rendición de cuentas a los grupos de interés. Para el BNA, los principios son una manera de velar por el bienestar de sus grupos de interés y encaminar sus actividades a una aplicación que impulse el progreso de la comunidad.

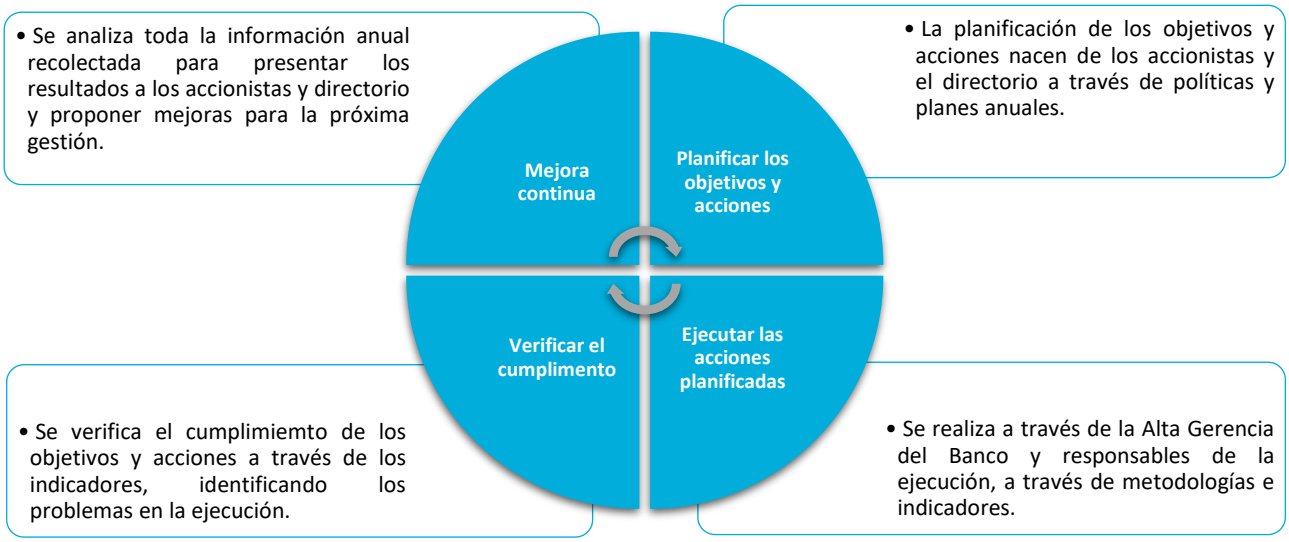
La transparencia es un factor fundamental para mantener unas relaciones estables y a largo plazo con los distintos grupos de interés. Esto se logra a partir de un dialogo abierto e incluyente, a modo de que cualquier involucrado en algún aspecto con el Banco se sienta parte de la cadena de valor.

CONSUMIDORES FINANCIEROS	FUNCIONARIOS	COMUNIDAD	PROVEEDORES	GOBIERNO	DIRECTORES Y ACCIONISTAS
Oficina	Publicaciones internas	Medios de comunicación	Medios de comunicación	Informes de gestión	Juntas ordinarias y extraordinarias
Folletos	Intranet	Sitio web	Contacto institucional	Reportes periódicos	Informe de RSE
Sitio web	Reuniones y sesiones		Reuniones formales		Informes de gestión
Puntos de Reclamo					

3.4. Gestión Estratégica de RSE

La gestión de RSE del Banco de la Nación Argentina busca crear un proceso de mejora continua que ayude a conocer las acciones que realizamos y evitar futuros errores para el cumplimiento de los objetivos del Banco.

Para ello, el mantenimiento de una gestión de RSE se basa en cuatro etapas internalizar los conceptos y definiciones para que todos los funcionarios comprendan la importancia de incorporar buenas prácticas de sostenibilidad en la gestión y cultura dentro y fuera de la entidad**.**



3.5. Anticorrupción

El accionar del Banco y sus funcionarios está regido bajo un Código de Ética del BNA, que en el Capítulo I a través de los Artículos 20, 25 y 29 establece que los funcionarios deben ejercer adecuadamente su cargo y en caso de que tengan conocimiento de algún acto de corrupción se pide denunciar este tipo de actividades además debe evitar recibir cualquier regalo económico o en especie para favorecer en procesos a algún tercero.

3.6. Prevención de Legitimación de Ganancias Ilícitas, Financiamiento del Terrorismo y Financiamiento de la Proliferación de Armas de Destrucción Masiva

El Banco dentro de su estructura de Gobierno Corporativo tiene un Comité de Cumplimiento el cual propone, analiza, evalúa, implementa políticas integrales y procedimientos encaminados para prevenir la LGI/FT/FPADM con Enfoque Basado en Riesgo y realiza seguimiento.

3.7. Prevención de Fraude

El BNA, a través de su Código de Ética, establece lineamientos con respecto al uso de los bienes del Banco, criterios de idoneidad, responsabilidad, ejercicio adecuado del cargo, uso de información y conflicto de intereses, que en su conjunto y aplicación constituye un mecanismo de prevención de fraude en la institución. De igual manera el Banco, en su estructura de Gobierno Corporativo, cuenta con comités conformados por los funcionarios relacionados al ámbito de control para los que se establecieron.

3.8. Gestión de Riesgo

La Sucursal tiene en su estructura el Comité de Gestión Integral de Riesgos, el cual de acuerdo con el Código de Gobierno Corporativo de la Sucursal, establece que dicho Comité es “responsable del diseño de las políticas, sistemas, metodologías, modelos y procedimientos para la eficiente gestión integral de riesgos y de los límites de exposición a los diferentes tipos de riesgo”. El Comité está conformado por el Gerente General, Subgerente

General, el Responsable de la Unidad de Riesgos y el Contador General. La periodicidad de las reuniones del Comité es mensual, y los temas celebrados quedan reflejados en un libro de actas.

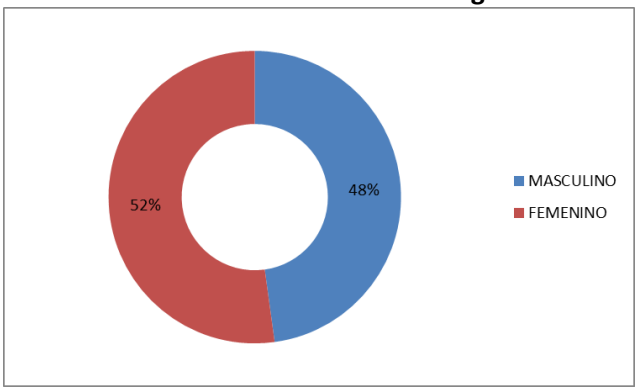
4. Entorno Social

4.1. Prácticas laborales

4.1.1. Trabajo y relaciones laborales

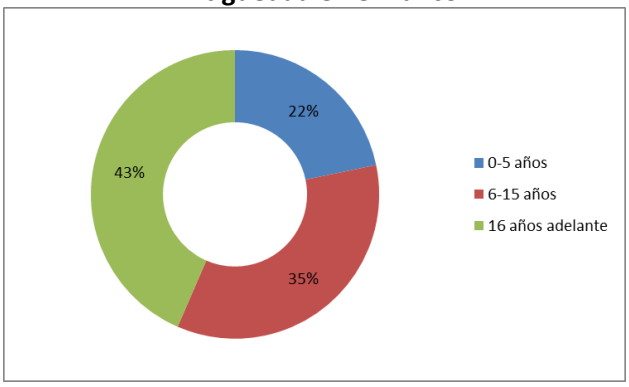
Actualmente, el BNA en Bolivia cuenta con 23 funcionarios (as) permanentes. Están distribuidos de acuerdo con su género en 52% Femenino (12) y 48% Masculino (11).

Funcionarios de acuerdo con su género



Por otra parte, podemos observar que el 43% de los funcionarios tiene una antigüedad en el Banco mayor a 16 años, demostrando que existe estabilidad laboral.

Antigüedad en el Banco



4.1.2. Condiciones Laborales

El Banco de la Nación Argentina brinda a sus funcionarios la seguridad laboral necesaria, con instalaciones cómodas, equipadas adecuadamente para el correcto desempeño de sus funciones y resguardadas por personal de seguridad eficiente.

Dentro de las Políticas Laborales del Banco se cuenta con el Reglamento de Seguridad Física, el cual es una guía de prevención ante cualquier eventualidad. Asimismo, se realizaron capacitaciones y simulacros con la participación de todo el personal como medidas de prevención.

Es importante señalar que se resguarda el derecho a la salud, mediante la afiliación de todos los funcionarios al Seguro de Salud de la Caja Bancaria Privada.

4.1.3. Apoyo al Desarrollo Profesional

Durante el año 2024 se realizaron 37 capacitaciones de diversa índole, todas en favor del desarrollo profesional del personal, abarcando diversas temáticas, como ser:

N°	CURSOS PROGRAMADOS	ÁREA (S)
1	GESTION RIESGO MERCADO	CONTABILIDAD RIESGOS
2	ANALISIS FINANCIERO	CRÉDITOS
3	EEFF ANEXO TRIBUTARIO	CONTABILIDAD
4	SERVICIO CAPACITACION LENGUAJE DE SEÑAS	CAJA CONTABILIDAD OPERACIONES CRÉDITOS
5	ERRORES EN PLANILLA SUELDO	CONTABILIDAD
6	GESTION DE RIESGOS EN EL SISTEMA FINANCIERO	CONTABILIDAD RIESGOS
7	CAPACITACION ANEXO TRIBUTARIO	CONTABILIDAD
8	CAPACITACION INCREMENTO SALARIAL	CONTABILIDAD
9	TALLER ISO 20022 PGO INTERNACIONAL	COMERCIO EXTERIOR SISTEMAS
10	TALLER GESTION RIESGO LIQUIDEZ	CONTABILIDAD RIESGOS
11	GESTION RIESGO OPERATVO	CONTABILIDAD RIESGOS
12	CAPACITACION INTRODUCCION CRIPTOACTIVOS	SUBGERENCIA
13	SERVICIO CAPACITACION CALIDAD	RRHH
14	CURSO REPORTE CARTERA CREDITO	OPERACIONES
15	CURSO GESTORA PUBLICA SEGURO SOCIAL	CONTABILIDAD
16	SERVICIO CAPACITACION HABILIDADES	RRHH
17	CURSO PORCENTAJE APORTE PATRONAL	CONTABILIDAD
18	CAPACITACION BANCARIZACION 2	CONTABILIDAD
19	CAPACITACION EDUCACION FINANCIERA	RRHH
20	CAPACITACION APLICACIÓN NIIF	CONTABILIDAD
21	INFORMES DE SOSTENIBILIDAD NORMAS NIIFS S1 Y S2	CONTABILIDAD FINANZAS
22	CAPACITACION NEW LOOD AND FEEL HOME BANKING	RRHH
23	CAPACITACION INTERNACIONAL ESPECIALIZADA EN INVESTIGACION	CRÉDITOS
24	INSTRUCTIVO ESPECIFICO PARA ENTIDADES DE INTERMEDIACION FINANCIERA CON EBGR CONTRA LGI/FT Y FPADM	CUMPLIMIENTO CRÉDITOS
25	CODIGO DE CONDUCTA, GESTION DE PUNTO DE RECLAMO, TRATO PREFERENTE A LOS ADULTOS MAYORES	AUDITORÍA CONTABILIDAD
26	ESTUDIO SECTORIAL DE RIESGOS - FINANCIAMIENTO AL TERRORISMO (ACTUALIZADO)	CRÉDITOS RIESGOS
27	REGISTRO DE INVERSION EXTRANJERA Y OPERACIONES FINANCIERAS	COMERCIO EXTERIOR
28	REQUISITOS DE CUMPLIMIENTO FATCA	CUMPLIMIENTO
29	EVALUACION NACIONAL DE RIESGO DE LGI. Y FT.	CUMPLIMIENTO
30	ESTUDIOS SECTORIALES DE RIESGO	CUMPLIMIENTO CRÉDITOS
31	MEDICION DEL RIESGO EN LA CARTERA DE CREDITOS	CRÉDITOS RIESGOS
32	REPORTES DE LA CARTERA DE CREDITOS Y LIMITES REGULATORIOS PARA OPERACIONES NO DEBIDAMENTE GARANTIZADAS	CRÉDITOS OPERACIONES
33	3° FORO DE BANCA DIGITAL CIBERSEGURIDAD Y REGULACION	CONTABILIDAD SISTEMAS RIESGOS AUDITORÍA OPERACIONES GERENCIA
34	APLICACIÓN ESTRATEGICA DE NIIF EN ENTIDADES FINANCIERAS	OPERACIONES
35	CLUB DE ASESORAMIENTO REGISTRO AUTORIZACION DE OPERADOR DE RESIDUOS	SERVICIO
36	CAPACITACION INCAUTACION DE BILLETES FALSOS	OPERACIONES
37	DETECCION DE BILLETES FALSOS	OPERACIONES

4.1.4. Encuesta de Clima Laboral

Se realizó la Encuesta de Clima Laboral para la gestión 2024 a todo el personal del Banco, la cual contenía 73 preguntas en 8 áreas temáticas: General, Autonomía, Cohesión, Presión, Apoyo, Reconocimiento, Equidad e Innovación.

La metodología utilizada fue a través de la escala Likert de selección cerrada y simple. Por tanto, se acuerda como puntaje mínimo 73 puntos y como máximo 365 puntos.

Escala de Clima Laboral	
Nivel Bajo	De 73 a 121 puntos
Nivel Medio	De 122 a 243 puntos
Nivel Alto	De 244 a 365 puntos

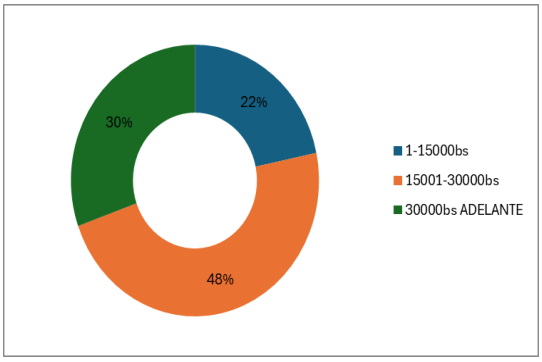
De esta manera el BNA obtiene 277 puntos, situando al Banco en un Nivel Alto en cuanto a la percepción del personal sobre la institución, a continuación, se aprecia el puntaje por área:

Área	Puntaje
General	66 de 80
Autonomía	26 de 30
Cohesión	83 de 110
Presión	17 de 25
Apoyo	19 de 25
Reconocimiento	37 de 55
Equidad	15 de 20
Innovación	15 de 20
TOTAL	**277 de 365**

4.1.5. Brecha Salarial

El Banco se destaca por tener sueldos relativamente elevados en comparación con otros Bancos de plaza, ampliamente relacionada con la estabilidad laboral para sus trabajadores, tal como se puede apreciar en el siguiente cuadro:

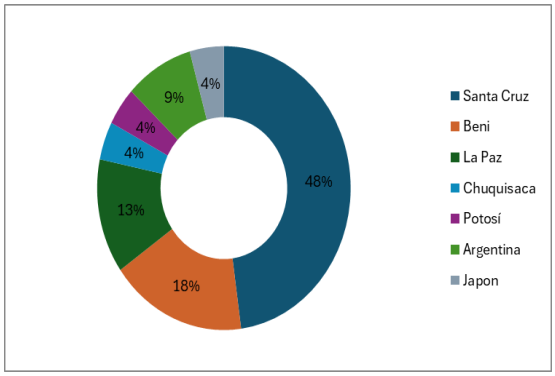
Brecha Salarial en el Banco



4.1.6. Pluriculturalidad del Banco

En el Banco, la mayor parte de los funcionarios provienen del Departamento de Santa Cruz, sin embargo, hay funcionarios de los Departamentos de La Paz, Beni, Chuquisaca y Potosí, además del extranjero (Argentina y Japón).

Procedencia del Funcionario



4.1.7. Rotación y Desvinculación

Durante la gestión 2024 el Sr. Luís Apostolo ocupa el Cargo de Gerente General y la Sra. Fernanda Pascal el Cargo de Subgerente General, asimismo, señalar que la totalidad de los cargos se encuentran cubiertos.

4.2. Consumidores Financieros

4.2.1. El compromiso con los consumidores financieros

El compromiso latente de generar valor para la comunidad va de la mano con la atención responsable y eficiente al consumidor financiero, en el marco de una relación de mutuo respeto.

El buen desempeño en las operaciones de la institución se debe sobre todo a la excelente relación cliente-Banco y al alto nivel de profesionalismo de los funcionarios, siempre enmarcado bajo criterios de respeto, comunicación eficiente y veraz, y una alta fidelidad mutua, que afirman el compromiso del Banco de la Nación Argentina con la comunidad.

4.2.2. Trabajo en Educación financiera

El BNA centró sus esfuerzos de Educación Financiera en personas naturales. Al 31 de diciembre de 2024 cuenta con 14 clientes con crédito de consumo.

El Banco de la Nación Argentina tiene como objetivos de educación financiera:

- Acompañar el crecimiento de las operaciones y transacciones de esta gestión, brindando un mayor nivel de servicio y atención a nuestros clientes y usuarios, logrando mayor satisfacción en ellos.
- Brindar la información oportuna, veraz y confiable de los productos y servicios que ofrece la Entidad.
- Preparar y distribuir material con información que permita al cliente y usuario tomar las mejores decisiones en cuanto a los servicios y productos financieros.

- Ejecución a cabalidad del Plan de Educación Financiera que permita educar e informar.
- Incluir con más fuerza a las capacitaciones a las personas con discapacidad en igualdad de condiciones.

Durante la gestión 2024 se llevaron a cabo los siguientes Programas de Educación Financiera:

PROGRAMA	TEMÁTICA	METODOLOGÍA	CUMPLIMIENTO
PROGRAMA DE EDUCACIÓN	1. Conociendo el Sistema Financiero Nacional., ¿Qué es y cómo funciona? 2. Las obligaciones de las EIF frente a los usuarios financieros y su reglamento de atención en cajas. 3. Los derechos, obligaciones como consumidores financieros, vinculados a los productos y servicios financieros que contratas y los mecanismos de reclamo. 4. Guía práctica para tramitar ''Mi primer crédito''. 5. Como funcionan y cuáles son las recomendaciones de seguridad para los medios electrónicos de pago y transacciones electrónicas. 6. Como funcionan y cuáles son las recomendaciones de seguridad para los medios electrónicos de pago y transacciones electrónicas. (Provincia). 7. El ABC de las Cuentas de Ahorro diferencias y sus beneficios. 8. Promover los productos y servicios orientados a mujeres y adultas mayores población del área rural. 9. Promover los productos y servicios orientados a hombres, adultos mayores 60 años y Población del área urbana. 10. Guía para reconocer Billetes Falsos en moneda nacional. 11. Código de Conducta Gestión de Punto de Reclamo y trato preferente a los PAM.	Capacitación en Línea	100%

Asimismo, durante la gestión 2024 se llevaron a cabo los siguientes Programas de Información:

PROGRAMAS DE INFORMACIÓN	1. Informar de manera clara y sencilla en qué consisten las operaciones activas, pasivas y cuáles son los derechos y obligaciones asociados a los diferentes productos y servicios financieros y Canje y Fraccionamiento monetario. 2. Informar de manera clara y sencilla sobre el sistema financiero, el rol de la Autoridad de Supervisión del Sistema Financiero y el alcance de su normativa. 3. Informar de manera clara y sencilla cuales son los canales de reclamos que tienen a su disposición los consumidores financieros. 4. Informar de manera clara y sencilla cuales sobre las Recomendación de seguridad para el uso de la Banca por Internet.	Elaboración de afiches y/o presentaciones y/o videos que podrán ser impresos y/o publicados en el circuito cerrado del banco y/o en la página web.	100%

4.2.3. Protección y privacidad de los datos de nuestros clientes financieros

En el Código de Ética del Banco en los artículos 15 y 24 del Capítulo I, se establece la discreción que todos los funcionarios están en el deber de guardar reserva de la información, sobre todo de los consumidores financieros, como también de la institución. Asimismo, el Reglamento Interno de Gobierno Corporativo en su Capítulo IV, establece mecanismos de control para garantizar la seguridad de cualquier información emitida en la entidad.

4.2.4. Satisfacción del cliente

El Banco pretende establecer una relación transparente, responsable y de largo plazo con sus consumidores financieros, para ello ofrece servicios y productos de calidad, estos aspectos están reflejados en el estudio de satisfacción del cliente de 2024, siendo los resultados:

- Sobre el servicio de cuentas corrientes y chequeras de las 40 personas encuestadas, el 19% se encuentra totalmente satisfecho, mientras que el 12% dice encontrarse satisfecho.
- Sobre el servicio de cuentas de cajas de ahorros, tarjetas de débitos y cajeros automáticos de las 40 personas encuestadas, el 32% hacen uso del servicio y se encuentra totalmente satisfecho, mientras que el 45% dice encontrarse satisfecho.
- Por su parte, con relación a los préstamos para el negocio y préstamos personales de las 40 personas encuestadas, 20% hacen uso del producto y se encuentran totalmente satisfechos, mientas el 12% dicen encontrarse satisfechos.

- Acerca las transferencias locales del HomeBanking, de las 40 personas encuestadas, el 2% hacen uso del servicio y se encuentra totalmente satisfecho.
- Sobre el servicio de Transferencias al Exterior y Boletas de Garantías de las 40 personas encuestadas, el 17% hacen uso del servicio y se encuentran totalmente satisfechos, mientras el 16% dicen encontrarse insatisfechos.

5. Entorno Ambiental

5.1. Uso sostenible de los recursos

Con el fin de mitigar los impactos al medio ambiente el Banco promueve diferentes acciones para cuidar y ahorrar servicios como agua, energía eléctrica, servicios de calefacción y otros, como una serie de recomendaciones internas para complementar las diferentes actividades en beneficio del medio ambiente.

En concordancia con la protección del medio ambiente el Banco promueve el uso eficiente del papel para el desenvolvimiento normal de sus funciones.

5.2. Indicadores de consumo de agua y electricidad

La Sucursal, dentro de su política de RSE, considera la protección del medio ambiente y el desarrollo sostenible contemplando temas como la capacitación y concientización de su personal en aspectos ambientales.

El Banco está comprometido en coadyuvar a cuidar y respetar el medio ambiente con el objetivo de aportar un futuro mejor para las nuevas generaciones. Para ello, lleva adelante diversas acciones para fomentar su cuidado entre sus grupos de interés. El Banco de la Nación Argentina en su compromiso ético con el medio ambiente y la sociedad se plantea el uso eficiente de los recursos.

La Sucursal cuenta con luminarias de bajo consumo eléctrico en todo el edificio, y con un sistema de encendido mediante sensores de movimiento en áreas específicas en las que no se realizan actividades operativas. El consumo de agua es manejado con responsabilidad por los funcionarios, y el mantenimiento de las instalaciones como medida de prevención apoya el manejo adecuado de los recursos en el Banco.

Durante la gestión 2024 el consumo de energía eléctrica disminuyo, en comparación de la gestión 2023, de acuerdo con el siguiente cuadro:

CONSUMO DE ENERGIA ELECTRICA (KWH)			
Mes	2023	2024	Tendencia
Enero	17,250	15,500	menor
Febrero	12,050	15,750	mayor
Marzo	12,150	13,550	mayor
Abril	14,850	12,900	menor
Mayo	10,950	12,150	mayor
Junio	8,400	7,150	menor
Total Primer Semestre	**75,650**	**77,000**	**MAYOR**
Julio	7,000	7,750	mayor
Agosto	7,700	6,850	menor
Septiembre	10,650	8,250	menor
Octubre	12,600	11,650	menor
Noviembre	15,050	14,350	menor
Diciembre	14,850	14,050	menor
TOTAL ANUAL	143,500	139,900	MENOR

De igual manera, durante la gestión 2024 el consumo de agua aumento, en comparación de la gestión 2023, de acuerdo con el siguiente cuadro:

CONSUMO DE AGUA (M3)			
Mes	2023	2024	Tendencia
Enero	74	108	mayor
Febrero	52	94	mayor
Marzo	53	94	mayor
Abril	45	94	mayor
Mayo	34	92	mayor
Junio	39	85	mayor
Total Primer Semestre	**297**	**567**	**MAYOR**
Julio	37	101	mayor
Agosto	43	123	mayor
Septiembre	34	135	mayor
Octubre	29	100	mayor
Noviembre	27	131	mayor
Diciembre	27	140	mayor
TOTAL	494	1,297	MAYOR

5.3. Consumo de papel certificado

El Banco de la Nación Argentina utilizó 1.875 Kg de papel, el cual se encuentra certificado bajo CERFLOR, que está reconocida por PEFC y FSC. Además, el papel utilizado cuenta con un sistema de gestión ambiental ISO 9001/14001.

La certificación CERFLOR (Programa de Certificación Forestal Brasileño), internacionalmente reconocido por PEFC (Asociación para la Certificación Española Forestal); y el FSC (Consejo de Administración Forestal) dan fe de la gestión forestal y la cadena de trazabilidad de la custodia el medio ambiente. De esta manera existe una conservación de la biodiversidad, el uso responsable de los recursos forestales y el mantenimiento de la calidad del suelo, el aire y el agua.

La etiqueta ecológica europea tiene como objetivo fomentar la sostenibilidad de los productos y servicios. La conquista de la etiqueta ecológica significa garantizar a los consumidores que el producto está fabricado con arreglo a los principios de emisiones a la atmósfera, lo que reduce las emisiones de agua, lo que reduce el consumo de energía durante el proceso de producción y la reducción de los riesgos ambientales relacionados con el uso de productos químicos peligrosos, así como gestión de bosques sostenibles.

5.4. Reciclaje y acciones para disminuir el impacto

La Sucursal implementa un Sistema de Gestión de Residuos a través del reciclaje, de acuerdo con las siguientes etapas:



El constante trabajo del Banco se ve reflejado durante la gestión 2024 en el reciclaje de 186 Kg de papel, y 501 kg entre plásticos, chatarra, cartón, llantas y maderas. Además, este trabajo es apoyado a través de la Fundación para el Reciclaje – FUNDARE.